

INSTITUTO SUPERIOR TECNOLÓGICO SUDAMERICANO



INSTITUTO TECNOLÓGICO
SUDAMERICANO
Hacemos gente de talento!



TALENTO HUMANO
TECNOLOGÍA SUPERIOR

TECNOLOGÍA SUPERIOR EN GESTIÓN DE TALENTO HUMANO

TEMA

**PLAN DE BIENESTAR LABORAL PARA LOS COLABORADORES
DE LAS OFICINAS DE LA COORDINACIÓN ZONAL 7 – SALUD
EN EL AÑO 2021**

AUTOR

Torres Castillo Yensy Mabel

DIRECTOR

Ing. Jackson Michael Quevedo Jumbo, Msg.

Loja, octubre 2021

1. CERTIFICACIÓN

Ing.

Jackson Michael Quevedo Jumbo

DIRECTOR DE INVESTIGACIÓN

CERTIFICA:

Que ha supervisado el presente proyecto de investigación titulado, Plan de Bienestar Laboral para los colaboradores de las Oficinas de la Coordinación Zonal 7-Salud en el año 2021; el mismo que cumple con lo establecido por el Instituto Superior Tecnológico Sudamericano: por consiguiente, autorizo su presentación ante el tribunal respectivo.

Loja, octubre 2021



f. _____

Jackson Michael Quevedo Jumbo
1104288418

2. DECLARACIÓN JURAMENTADA

Loja, octubre de 2021

Nombres: Yensy Mabel

Apellidos: Torres Castillo

Cédula de Identidad: 1104325004

Carrera: Tecnología Superior en Gestión del Talento Humano

Semestre de ejecución del proceso de titulación: abril – septiembre 2021

Tema de proyecto de investigación de fin de carrera con fines de titulación:

Plan de Bienestar Laboral para los colaboradores de las oficinas de la Coordinación Zonal 7-Salud en el año 2021;

En calidad de estudiante del Instituto Superior Tecnológico Sudamericano de la ciudad de Loja;

Declaro bajo juramento que:

1. Soy autor del trabajo intelectual y de investigación del proyecto de fin de carrera.
2. El trabajo de investigación de fin de carrera no ha sido plagiado ni total ni parcialmente, para la cual se han respetado las normas internacionales de citas y referencias para las fuentes consultadas.
3. El trabajo de investigación de fin de carrera presentado no atenta contra derechos de terceros.
4. El trabajo de investigación de fin de carrera no ha sido publicado ni presentado anteriormente para obtener algún grado académico previo o título profesional.
5. Los datos presentados en los resultados son reales, no han sido falsificados, ni duplicados, ni copiados. Las imágenes, tablas, gráficas, fotografías y demás son de mi autoría; y en el caso contrario aparecen con las correspondientes citas o fuentes.

Por lo expuesto; mediante la presente asumo frente al INSTITUTO cualquier responsabilidad que pudiera derivarse por la autoría, originalidad y veracidad del contenido del trabajo de investigación de fin de carrera.

En consecuencia, me hago responsable frente al INSTITUTO y frente a terceros, de cualquier daño que pudiera ocasionar al INSTITUTO o a terceros, por el incumplimiento de lo declarado o que pudiera encontrar causa en el trabajo de investigación de fin de carrera presentada, asumiendo todas las cargas pecuniarias que pudieran derivarse de ello.

Asimismo, por la presente me comprometo a asumir además todas las cargas pecuniarias que pudieran derivarse para EL INSTITUTO en favor de terceros por motivo de acciones, reclamaciones o conflictos derivados del incumplimiento de lo declarado o las que encontraren causa en el contenido del trabajo de investigación de fin de carrera.

De identificarse fraude, piratería, plagio, falsificación o que el trabajo de investigación haya sido publicado anteriormente; asumo las consecuencias y sanciones que de mi acción se deriven, sometiéndome a la normatividad vigente dispuesta por la LOES y sus respectivos reglamentos y del Instituto Superior Tecnológico Sudamericano de la ciudad de Loja.



.....
Yensy Mabel Torres Castillo

C.I.: 1104325004

3. DEDICATORIA

El presente trabajo está dedicado a la memoria de mi hija, siendo siempre mi fuerza y mi fe y la que me mantiene soñando cuando he querido rendirme, te amo y te amaré donde quiera que estés. A todas las personas especiales que me acompañaron en esta etapa y que con su cariño y sus palabras de aliento me brindaron sus mejores consejos para continuar adelante.

4. AGRADECIMIENTO

Mi gratitud a Dios, a mi familia, a las personas que se han involucrado en la realización de este trabajo y mi reconocimiento muy especial a quienes me dieron el apoyo suficiente para no decaer cuando me parecía todo derrumbarse. Agradezco a mi director de Proyecto de Titulación Ing. Jackson Michael Quevedo Jumbo, quien gracias a su paciencia sus enseñanzas y sus conocimientos puedo finalizar este trabajo, de igual manera agradezco a todos los profesores de la Carrera de Gestión de Talento Humano ya que siendo la primera promoción nos entregaron las herramientas necesarias para lograrlo.

5. ACTA DE CESIÓN DE DERECHOS

Conste por el presente documento la Cesión de los Derechos del proyecto de investigación de fin de carrera, de conformidad con las siguientes cláusulas:

PRIMERA. - Por sus propios derechos; el Ing. Jackson Michael Quevedo Jumbo, Mgs., en calidad de director del proyecto de investigación de fin de carrera; y, Yensy Mabel Torres Castillo, en calidad de autor del proyecto de investigación de fin de carrera; mayor de edad emite la presente acta de cesión de derechos.

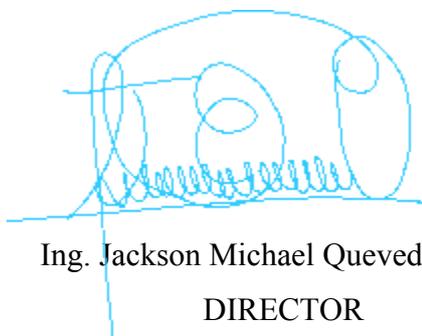
SEGUNDA. - Yensy Mabel Torres Castillo, realizó la Investigación titulada: Plan de Bienestar Laboral para los colaboradores de las Oficinas de la Coordinación Zonal 7-Salud en el año 2021, para optar por el título de Tecnólogo en la Tecnología Superior en Gestión del Talento Humano en el Instituto Superior Tecnológico Sudamericano de Loja, bajo la dirección del Ing. Jackson Michael Quevedo Jumbo, Mgs.

TERCERA. - Es política del Instituto que los proyectos de investigación de fin de carrera se apliquen y materialicen en beneficio de la comunidad.

CUARTA. - Los comparecientes Ing. Jackson Michael Quevedo Jumbo, Mgs., en calidad de Director del proyecto de investigación de fin de carrera y Yensy Mabel Torres Castillo, por medio del presente instrumento, tienen a bien ceder en forma gratuita sus derechos en proyecto de investigación de fin de carrera titulado: Plan de Bienestar Laboral para los colaboradores de las oficinas de la Coordinación Zonal 7-Salud en el año 2021, a favor del Instituto Superior Tecnológico Sudamericano de Loja; y, conceden autorización para que el Instituto pueda utilizar esta investigación en su beneficio y/o de la comunidad, sin reserva alguna.

QUINTA. - Aceptación. - Las partes declaran que aceptan expresamente todo lo estipulado en la presente cesión de derechos.

Para constancia suscriben la presente cesión de derechos, en la ciudad de Loja, en el mes de noviembre del año 2021.



Ing. Jackson Michael Quevedo Jumbo, Mgs.

DIRECTOR

C.I.: 1104288418



Yensy Mabel Torres Castillo

AUTOR

C.I.: 1104325004

6. INDICE

1.	<u>CERTIFICACIÓN</u>	II
2.	<u>DECLARACIÓN JURAMENTADA</u>	III
3.	<u>DEDICATORIA</u>	V
4.	<u>AGRADECIMIENTO</u>	VI
5.	<u>ACTA DE CESIÓN DE DERECHOS</u>	VII
6.	<u>INDICE</u>	IX
7.	<u>ÍNDICE DE FIGURAS</u>	XIII
8.	<u>ÍNDICE DE TABLAS</u>	XIV
1	<u>RESUMEN</u>	1
2	<u>ABSTRACT</u>	1
3	<u>PROBLEMATIZACIÓN</u>	2
4	<u>TEMA</u>	4
5	<u>JUSTIFICACIÓN</u>	5
6	<u>OBJETIVOS</u>	6
	<i>6.1 OBJETIVO GENERAL</i>	6
	<i>6.2 OBJETIVOS ESPECIFICOS</i>	6
7	<u>MARCO TEÓRICO</u>	7
	<i>7.1 MARCO INSTITUCIONAL</i>	7
	<i>7.1.1 Ubicación</i>	8
	<i>7.1.2 Logo Institucional</i>	9
	<i>7.1.3 Autoridades</i>	9
	<i>7.1.4 Filosofía</i>	9
	<i>7.1.5 ORGANIGRAMA INSTITUCIONAL</i>	10
	<i>7.1.6 DATOS INFORMATIVOS</i>	10
	<i>7.1.7 PRODUCTOS Y SERVICIOS QUE OFRECE</i>	12
	<i>7.2 MARCO CONCEPTUAL</i>	12

	10
7.2.3 <u>Importancia del Bienestar Laboral</u>	13
7.2.4 <u>Factores que afectan el Bienestar Laboral</u>	13
7.2.5 <u>Plan de Bienestar Laboral</u>	15
8 <u>METODOLOGÍA</u>	21
8.1 <u>TIPOS DE MÉTODOS</u>	22
8.1.1 <u>Método Fenomenológico</u>	22
8.1.2 <u>Método Hermenéutico</u>	22
8.1.3 <u>Método Práctico Proyectual</u>	22
8.2 <u>TÉCNICAS DE RECOLECCIÓN DE DATOS</u>	23
8.2.1 <u>TIPOS DE TÉCNICAS</u>	23
8.3 <u>DETERMINACIÓN DE LA MUESTRA</u>	24
8.3.1 <u>Instrumentos</u>	24
9 <u>ANÁLISIS Y PRESENTACIÓN DE RESULTADOS</u>	24
9.1 <u>ENTREVISTA</u>	25
9.1.1 <u>Entrevistados</u>	26
10 <u>RESUMEN DE RESULTADOS</u>	27
11 <u>ANÁLISIS DE RESULTADOS</u>	34
11.1 <u>ENCUESTA</u>	35
12 <u>PROPUESTA DE ACCIÓN</u>	55
12.1 <u>ENTREVISTA</u>	55
12.2 <u>PRESENTACIÓN</u>	55
12.3 <u>BENEFICIARIOS</u>	56
12.4 <u>ESTRUCTURA</u>	56
12.5 <u>DOCUMENTO PRESENTADO</u>	56
1. <u>Tabla de contenido</u>	59
2. <u>INTRODUCCIÓN</u>	60
3. <u>OBJETIVO</u>	61

	11
4. <u>MATRIZ DEL PLAN</u>	62
5. <u>DIAGNOSTICO DE LA INSTITUCIÓN</u>	66
6. <u>DESARROLLO DE LA PERSPECTIVA</u>	67
5.1 <u>PERSPECTIVA 1 (ADMINISTRATIVA)</u>	67
5.2 <u>PERSPECTIVA 2 (USUARIOS)</u>	68
5.3 <u>PERSPECTIVA 3 (PROCESOS)</u>	69
5.4 <u>PERSPECTIVA 4 (INNOVACIÓN Y APRENDIZAJE)</u>	71
5.5 <u>PERSPECTIVA 5 (BIENESTAR FÍSICO)</u>	72
5.6 <u>PERSPECTIVA 6 (BIENESTAR PSICOEMOCIONAL)</u>	74
7. <u>CRONOGRAMA DE ACTIVIDADES</u>	76
8. <u>PRESUPUESTO</u>	79
9. <u>CONCLUSIONES</u>	80
10. <u>RECOMENDACIONES</u>	81
11. <u>BIBLIOGRAFIA</u>	82
12.6 <u>MEDIO DE SOCIALIZACIÓN</u>	87
12.7 <u>MATERIAL VISUAL UTILIZADO</u>	87
12.8 <u>ENTREGA DE RESULTADOS</u>	87
13 <u>CONCLUSIONES</u>	88
14 <u>RECOMENDACIONES</u>	89
15 <u>BIBLIOGRAFÍA</u>	90
16 <u>ANEXOS</u>	95
16.1 <u>PRESUPUESTO</u>	95
16.2 <u>CRONOGRAMA</u>	96
16.3 <u>CERTIFICACIÓN DE APROBACIÓN – VICERRECTORADO –</u>	
<u>ANEXO 1.....</u>	<u>97</u>
16.4 <u>CERTIFICADO DE EJECUCIÓN DEL PROYECTO - ANEXO 2</u>	<u>98</u>

<u>16.5</u>	<u>CERTIFICADO DE IMPLEMENTACIÓN DEL PROYECTO –</u>	
<u>ANEXO 3</u>		101
<u>16.6</u>	<u>ENCUESTA APLICADA – ANEXO 4</u>	102
<u>16.7</u>	<u>ENTREVISTA APLICADA – ANEXO 5</u>	106
<u>16.8</u>	<u>PLAN DE SOCIALIZACIÓN - ANEXO 6</u>	108
<u>16.9</u>	<u>CERTIFICADO DE ABSTRACT – ANEXO 7</u>	110
<u>16.10</u>	<u>EVIDENCIAS FOTOGRÁFICAS DEL PROCESO - ANEXO 8</u>	111

7. ÍNDICE DE FIGURAS

<u>Figura 1: Organigrama</u>	8
<u>Figura 2: Ubicación</u>	9
<u>Figura 3: Logo Institucional</u>	9
<u>Figura 4: Organigrama CZ7S</u>	10
<u>Figura 5: Representación Resultados P1</u>	38
<u>Figura 6: Representación Resultados P2</u>	39
<u>Figura 7: Representación Resultados P3</u>	40
<u>Figura 8: Representación Resultados P4</u>	42
<u>Figura 9: Representación Resultados P5</u>	43
<u>Figura 10: Representación Pregunta 6</u>	44
<u>Figura 11: Representación Resultados P7</u>	45
<u>Figura 12: Representación Resultados P8</u>	46
<u>Figura 13: Representación Resultados P9</u>	47
<u>Figura 14: Representación Resultados P10</u>	48
<u>Figura 15: Representación Resultados P11Gráfico 11</u>	49
<u>Figura 16: Representación Resultados P12</u>	50
<u>Figura 17: Representación Resultados P13</u>	51
<u>Figura 18: Representación Resultados P14</u>	52
<u>Figura 19: Representación Resultados P15</u>	53
<u>Figura 20: Perspectiva Administrativa</u>	66
<u>Figura 21: Perspectiva Usuarios</u>	67
<u>Figura 22: Perspectiva Procesos</u>	68
<u>Figura 23: Perspectiva Innovación y Aprendizaje</u>	69
<u>Figura 24: Perspectiva Bienestar Físico</u>	71
<u>Figura 25: Bienestar Psicoemocional</u>	72
<u>Figura 26: Material visual utilizado</u>	79

8. ÍNDICE DE TABLAS

<u>Tabla 1: Datos Informativos</u>	11
<u>Tabla 2: Resumen de Resultados 1</u>	28
<u>Tabla 3: Resumen de Resultados 2</u>	31
<u>Tabla 4: Resumen de Resultados 3</u>	34
<u>Tabla 5: Resultados Pregunta 1</u>	38
<u>Tabla 6: Resultados Pregunta 2</u>	39
<u>Tabla 7: Resultados Pregunta 3</u>	40
<u>Tabla 8: Resultados Pregunta 4</u>	41
<u>Tabla 9: Resultados Pregunta 5</u>	42
<u>Tabla 10: Resultados Pregunta 6</u>	43
<u>Tabla 11: Resultados Pregunta 7</u>	45
<u>Tabla 12: Resultados Pregunta 8</u>	46
<u>Tabla 13: Resultados Pregunta 9</u>	47
<u>Tabla 14: Respuesta Pregunta 10</u>	48
<u>Tabla 15: Resultado Pregunta 11</u>	49
<u>Tabla 16: Resultado Pregunta 12</u>	50
<u>Tabla 17: Resultado Pregunta 13</u>	51
<u>Tabla 18: Resultado Pregunta 14</u>	52
<u>Tabla 19: Resultado Pregunta 15</u>	53
<u>Tabla 20: Estructura de Fases</u>	56
<u>Tabla 21: Matriz del Plan</u>	62
<u>Tabla 22: Cronograma de actividades</u>	73
<u>Tabla 23: Presupuesto</u>	75
<u>Tabla 24: Presupuesto</u>	85
<u>Tabla 25: Cronograma</u>	86
<u>Tabla 26: Plan de Capacitación</u>	98

1 RESUMEN

En las Instituciones Públicas hoy en día existen muchos conflictos entre los colaboradores, debido a la falta de comunicación, falta de establecimiento de procesos internos, que generan un mal clima laboral. Particularmente en las Oficinas de la Coordinación Zonal 7-Salud se ha determinado que requieren los colaboradores realizar diferentes actividades en pro de fortalecer el trabajo en equipo, mejorar la convivencia laboral y establecer procesos de acuerdo a la normativa vigente. Por ello el presente trabajo de investigación tiene como objetivo diseñar un Plan de Mejora de Bienestar Laboral para los colaboradores de esta Institución. Para el logro de dicho objetivo, se desarrolló un estudio de campo el cual aplicó una encuesta y un modelo de entrevista, la cual fue enfocada hacia la medición del bienestar laboral, tener una percepción sobre las condiciones de vida social y familiar e indagar sobre sus necesidades, gustos y preferencias individuales de los colaboradores. Estas encuestas fueron aplicadas a los noventa y cinco colaboradores de la Institución y las entrevistas aplicadas a tres representantes de la Institución conformada por la Máxima Autoridad, responsable de la Unidad de Talento Humano y responsable del Departamento de Salud y Seguridad Ocupacional.

Con base a la perspectiva del bienestar laboral en la Institución, se realizó un análisis de los resultados de las encuestas y las entrevistas, lo cual permitió establecer una propuesta de bienestar laboral que logre mejorar el clima laboral, y la proposición de actividades y beneficios orientados a fortalecer el crecimiento y desarrollo integral de los colaboradores de la Institución. Como resultado de la investigación se logró detectar que los colaboradores de las Oficinas de la Coordinación Zonal 7-Salud, necesitan que se realice diferentes actividades que fortalezcan el bienestar físico, psicoemocional y de procesos organizacionales.

2 ABSTRACT

Nowadays in Public Institutions there are many conflicts between collaborators, due to lack of communication, lack of establishment of internal processes, which generate a bad working environment. Particularly in the 7-Health Zonal Coordination Offices, it has been determined that collaborators need to carry out different activities to strengthen teamwork, improve work coexistence and establish processes in accordance with current regulations. For this reason, the present research work aims to design a Workplace Welfare Improvement Plan for the collaborators of this Institution. To achieve this objective, a field study was developed which applied a survey and an interview model, which was focused on measuring work well-being, having a perception about the conditions of social and family life and inquiring about their needs, tastes and individual preferences of the collaborators. These surveys were applied to the ninety-five employees of the Institution and the interviews were applied to three representatives of the Institution made up of the Highest Authority, Head of the Human Talent Unit and Head of the Department of Occupational Health and Safety.

Based on the perspective of labor welfare in the Institution, an analysis of the results of the surveys and interviews was carried out, which made it possible to establish a proposal of labor welfare that manages to improve the work environment and the proposal of activities and benefits-oriented to strengthen the growth and integral development of the collaborators of the institutions. As a result of the investigation, it was possible to detect that the collaborators of the 7-Health Zonal Coordination Offices need different activities to be carried out that strengthen physical, psycho-emotional, and organizational process welfare.

3 PROBLEMATIZACIÓN

Las instituciones públicas y privadas deben tomar muy en cuenta el bienestar laboral de sus trabajadores y empleados. Cuando hablamos de bienestar laboral no solo nos referimos al lugar de trabajo porque se lo debe visualizar desde un plan o un programa que implemente medidas para mejorar la calidad de vida de los trabajadores el mismo que involucra el desarrollo profesional, personal y familiar (Institute, 2020, pág. 101).

Por su parte, la OMS indica que “Un entorno laboral negativo puede causar problemas físicos y psíquicos”. la depresión y la ansiedad tienen repercusiones económicas importantes: se ha estimado que “cuestan anualmente a la economía mundial US \$1 billón en pérdida de productividad” (Raya, 2020, pág. 87). Si comparamos a un empleado feliz con un empleado infeliz; nos indican q cuando estos últimos tienen problemas de salud como sobrepeso, obesidad, diabetes, enfermedades cardiacas o ansiedad, se traduce en pérdidas de la empresa. Workplace Welles “asegura que las empresas que ignoran incluir planes o programas de bienestar laboral terminan con altos costos tangibles e intangibles; ya que, con mayores índices de rotación, se producen las ventas, los seguros de salud son más caros, mayor ausentismo, mal servicio al usuario o al cliente entre otras”. (Institute, 2020, pág. 110)

Con estos antecedentes debemos analizar profundamente cual es el bienestar de las organizaciones o empresas donde se labora para poder encontrar el problema y la solución si existieran estos en nuestro país. Si se toma medidas adecuadas en el tiempo adecuado nos dará como resultado una mayor motivación por parte de los empleados, que además se traduce en aumento de productividad, también se logra menos ausentismo, empleados más comprometidos, disminución en el número de fallas o errores, mejor la atención al usuario o clientes. Es decir, A nivel general, se incrementa la competitividad y la sostenibilidad de las instituciones públicas y las empresas; en esto radica la importancia del bienestar laboral. (Institute, 2020, pág. 112)

Debemos preguntarnos que, si en las instituciones públicas de nuestro país existen planes de BIENESTAR LABORAL, analizando más de cerca podemos observar que en los departamentos de Recursos Humanos no tienen claro o mejor dicho no cuentan con dichos planes, siendo uno de los principales problemas para que los usuarios de dichas instituciones tengan siempre la impresión que los empleados públicos los atienden de mala gana o con mal carácter. (Institute, 2020, pág. 118)

Actualmente en la provincia de Loja no se considera valorar la productividad de cada trabajador que pueden ser con compensaciones e incentivos las mismas que debe ofrecer cada organización, lo cual es un factor de gran importancia para lograr un bienestar laboral adecuado y lograr los mejores resultados para la institución ante las diferentes quejas e insatisfacción de los usuarios. (Institute, 2020, pág. 119 y 120)

Bajo este contexto tenemos causas tales como, no se adecua las deficientes condiciones de trabajo, no se mejora los vínculos de trabajo entre los diferentes niveles de atención al usuario, no se potencia el desarrollo de comunicación entre jefes y subordinados. Por lo tanto, como consecuencias tenemos insatisfacción laboral, sobrecarga laboral, mala calidad de la atención e insatisfacción con la población. (Institute, 2020, pág. 121)

4 TEMA

“Diseñar un Plan de Bienestar Laboral para los colaboradores de las Oficinas de la Coordinación Zonal 7-Salud en el año 2021”.

5 JUSTIFICACIÓN

El bienestar laboral responde a la satisfacción de las necesidades tanto organizacionales, como individuales dentro del contexto laboral, asumiendo los nuevos retos de los cambios políticos y culturales, así como los que ocurren dentro de la propia organización. Un estilo de vida equilibrado llevará a un empleado a desempeñar sus funciones con mejor ánimo, lo que se refleja en una mayor productividad para la organización. (Serrano, 2021, pág. 42 y 43)

En el ámbito académico, para la obtención del Título de Tercer Nivel en el Instituto Tecnológico Superior Sudamericano; se requiere la realización de proyectos de titulación y la Tecnología de Recursos Humanos no es la excepción siendo este el motivo primordial para la realización del presente trabajo de investigación.

El Bienestar Laboral como una alternativa que integra lo teórico y lo psicosocial; se han centrado a manera de programas sociales, tendientes a mejorar las condiciones morales y mentales del trabajador, posteriormente en proyectos orientados a modificar y mejorar las condiciones de trabajo, en la medida en que ésta se centra en la persona como objetivo básico y se proyecta como tarea básica el fomento de sus capacidades, a partir de potenciar el alcance de metas productivas, la creación cultural, la solidaridad social, la libertad política, el acceso a los bienes de producción, la inversión social del estado, entre otros

Por otro lado, el papel actual del gestor humano debe trascender y no quedarse en las intenciones e ideas que harían bien a las personas que hacen parte de la organización, sino que debe convertir los programas de bienestar en realidades y usarlo como el medio a través del cual se genere impacto a la organización en el logro de sus objetivos estratégicos. En este plan de bienestar, debe estar involucrado con el área de talento humano, y de tal manera contribuir en los colaboradores, logrando de estos la motivación, el sentido de pertenencia y el desarrollo de sus competencias, lo que finalmente transformará la organización de adentro hacia afuera.

6 OBJETIVOS

6.1 OBJETIVO GENERAL

Diseñar un plan de Bienestar Laboral para los colaboradores de las Oficinas de la Coordinación Zonal 7-Salud en el año 2021, con el fin de identificar situaciones que generen un malestar laboral en la Institución.

6.2 OBJETIVOS ESPECIFICOS

- Levantar información bibliográfica mediante fuentes confiables y verídicas que permitan comprender el entorno individual y organizacional del bienestar laboral en las oficinas de la Coordinación Zonal 7 de Salud, para lograr determinar las causas que generan un mal bienestar laboral.
- Aplicar instrumentos de investigación a través del método de la entrevistas y encuestas a los colaboradores de la Coordinación Zonal 7 de Salud para identificar si existe o no actualmente un Plan de Bienestar Laboral en la Institución como aporte a los mismos.
- Diseñar un plan de bienestar laboral mediante estrategias, actividades y recomendaciones recopiladas a partir de la información suministrada por la Coordinación Zonal 7-Salud, de acuerdo a la normativa vigente para que pueda ser aplicada dentro de la organización.
- Socializar el Plan de Bienestar Laboral a todos los colaboradores de la Coordinación Zonal 7-Salud mediante una presentación y exposición donde se espera lograr obtener impacto a fin de concienciar el bienestar laboral para aplicarlo como parte de la organización rotativamente en periodos a mediano plazo.

7 MARCO TEÓRICO

7.1 MARCO INSTITUCIONAL

El Ministerio de Salud Pública se creó el 16 de junio de 1967 por mandato de la Asamblea Constituyente de aquel entonces; hasta ese momento funcionaba como Subsecretaría de Salud del Ministerio de Provisión Social y Trabajo.

Al momento de su creación, Ecuador era el único país de América que no contaba con un Ministerio de Salud. Esta cartera de estado nació con el objetivo de “Atender los ramos de sanidad, asistencia social y demás que se relacionan con la salud en general”. Tras una última década de transformación, hoy el MSP es referente a nivel internacional por sus políticas de salud, promoción, prevención, rehabilitación, cuidados paliativos y recuperación.

En la actualidad su misión “Ejercer la rectoría, regulación, planificación, coordinación, control y gestión de la Salud Pública ecuatoriana a través de la gobernanza y vigilancia y control sanitario, y garantizar el derecho a la Salud a través de la provisión de servicios de atención individual, prevención de enfermedades, promoción de la salud e igualdad, gobernanza de salud, investigación y desarrollo de la ciencia y tecnología”. Además, se establece que la misión del MSP es la “articulación de los actores del sistema, con el fin de garantizar el derecho a la Salud”.

La visión del MSP en la actualidad es ejercer plenamente la gobernanza del Sistema Nacional de Salud, con un modelo referencial en Latinoamérica que priorice la promoción de la salud y la prevención de enfermedades, con altos niveles de atención de calidad, con calidez, garantizando la salud integral de la población y el acceso universal a una red de servicios, con la participación coordinada de organizaciones públicas, privadas y de la comunidad. Los valores que promulga son el respeto, inclusión, vocación de servicio, compromiso, integridad, justicia y lealtad.

El Ministerio de Salud Pública se divide en nueve coordinaciones zonales como se detalla a continuación:

Figura 1

Organigrama

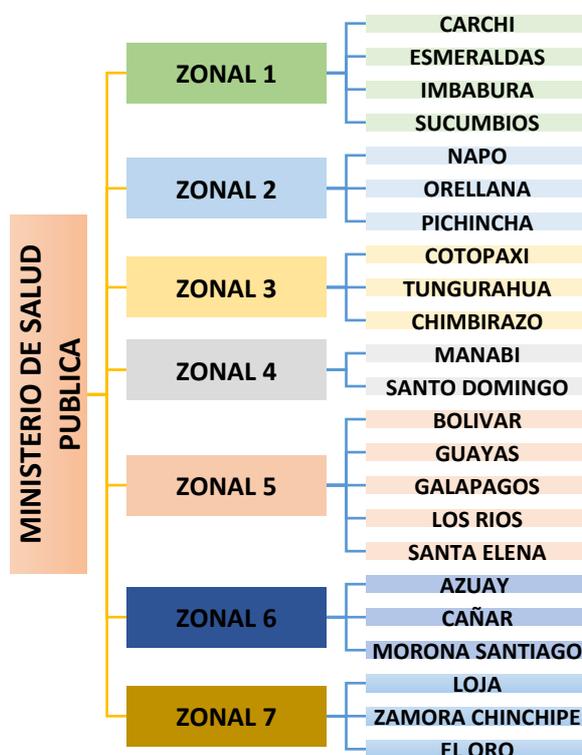


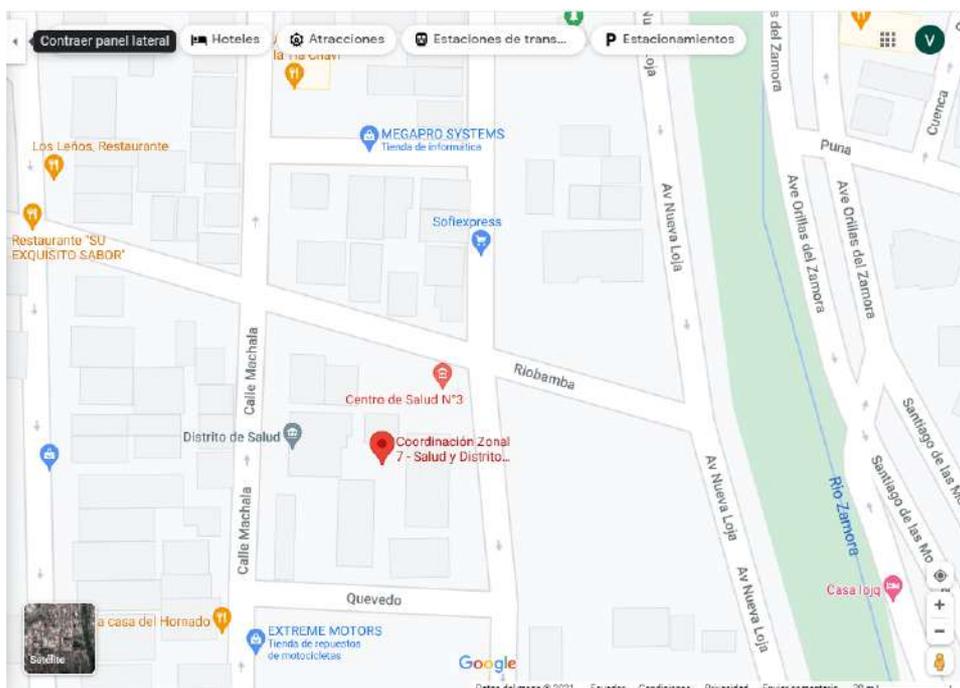
Imagen entregada por el Ministerio de Salud Pública

7.1.1 Ubicación

La Zona 7 se ubica en el extremo sur del Ecuador, entre las coordenadas 3°30' y 5°0' de latitud sur y 78° 20' y 80° 30' de longitud oeste. Cubre una superficie de 27.414,69 km², lo que equivalente al 10,68% del territorio nacional, distribuida en tres provincias: El Oro (5.767,69 km²), Loja (11.062,73 km²) y Zamora Chinchipe (10.584,27 km²). Las oficinas de la Coordinación Zonal 7; se encuentran en la Calle Santo Domingo entre Riobamba y Machala (Ciudadela del Maestro), su código postal es 170515 Dirección Provincial de Salud de Loja y sus teléfonos 07 2570584 – 072585436.

Figura 2

Ubicación



Información tomada de google maps

7.1.2 Logo Institucional

Figura 3

Logo Institucional



Información tomada del Ministerio de Salud

7.1.3 Autoridades

La principal autoridad de la Coordinación Zonal 7 – Salud se encuentra representada por la Doctora María Isabel Cueva Ortega.

7.1.4 Filosofía

7.1.4.1 Misión

- Representar la autoridad sanitaria nacional en la zona, implementar la política, planificar, coordinar, y controlar el cumplimiento de todas las acciones de salud en las zonas y distritos.

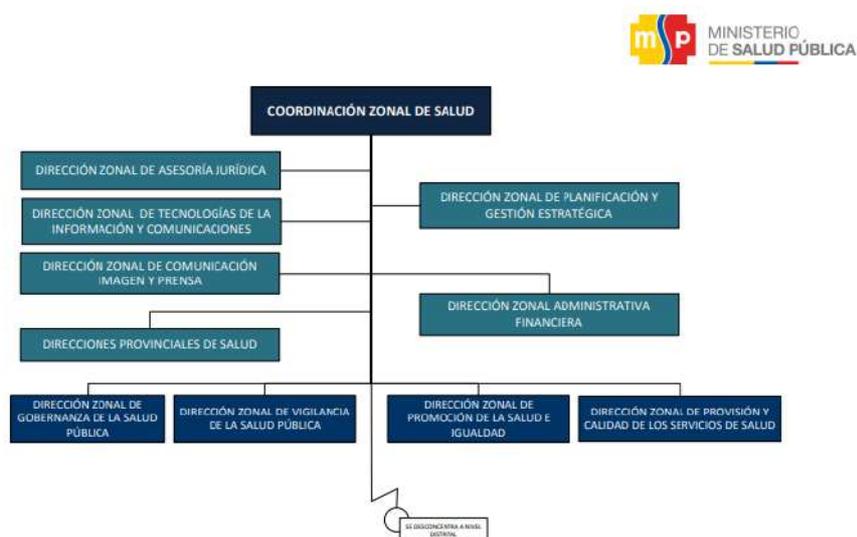
7.1.4.2 Visión

- El Ministerio de Salud Pública, ejercerá plenamente la gobernanza del Sistema Nacional de Salud, con un modelo referencial en Latinoamérica que priorice la promoción de salud y la prevención de enfermedades, con altos niveles de atención de calidad, con calidez, garantizando la salud integral de la población y el acceso universal a una red de servicios, con la participación coordinada de organizaciones públicas, privadas y de la comunidad.

7.1.5 ORGANIGRAMA INSTITUCIONAL

Figura 4

Organigrama CZ7S



Información tomada de la estructura del Ministerio de Salud

7.1.6 DATOS INFORMATIVOS

Tabla 1*Datos Informativos*

COORDINACIONES ZONALES DE SALUD				
Nombre UPS	Dirección	Código Postal	Referencia	Teléfono
Coordinación Zonal 1	Ciudad Ibarra, Miguel Oviedo 577 y Sucre, ref. esquina del Coco	170515	Referencia Esquina del coco	0-62950053
Coordinación Zonal 2	Tena, Av. 15 de noviembre y 12 de febrero, ref. frente a la Cooperativa 29 de octubre	170515	Frente a la Cooperativa 29 de octubre	0-62886420
Coordinación Zonal 3	Av. Humberto Moreno 2069 y Alfonso Villagómez	170515	No hay Ref.	0-32961891
Coordinación Zonal 4	Rocafuerte, 12 de marzo y Eloy Alfaro.	170515	Junto al Hospital Verdi	0-52263900
Coordinación Zonal 5	Cerro del Carmen	170515	Ref. junto a ecuavisa tras el Hospital Valenzuela	0-4-3713815
Coordinación Zonal 6	Av. 12 de abril 599 y Fray Vicente Solano	170515	Ref. junto al Hospital Militar	0-72821221
Coordinación Zonal 7	Calle Santo Domingo entre Riobamba y Machala (Ciudadela del Maestro)	170515	Dirección Provincial de Loja	0-75270584 0-72585436
Coordinación Zonal 8	Av. Plaza Dañin y Francisco Boloña – Edificio Público del Sector Social	170515	Junto a Plaza Quil	0-42591011 0-42591055

Coordinación Zonal 9	Juan León Mera N26-38 y Santa María	170515	Dos cuadras al sur del Ministerio de Obras Públicas	0-23931020
---------------------------------	---	--------	---	------------

Información tomada de la estructura del Ministerio de Salud

7.1.7 PRODUCTOS Y SERVICIOS QUE OFRECE

El MSP tiene como objetivo principal la salud y la prevención de enfermedades, con altos niveles de atención de calidad, con calidez, garantizando la salud integral de la población, por lo que el MSP ha creado programas para brindar una mejor atención entre los que tenemos:

- Programa de Control de los Desórdenes por Deficiencia de Yodo (DDI)
- Programa Ampliado de Inmunizaciones, PAI
- Estrategia Nacional de Prevención y Control del VIH/SIDA-ITS
- Encuesta Nacional de Salud y Nutrición – ENSANUT
- Atención integral por ciclos de vida
- Detección e intervención temprana de los trastornos del desarrollo
- Detección temprana y escolar de discapacidades auditivas en el Ecuador
- Disponibilidad asegurada de insumos anticonceptivos – DAIA
- Programa Nacional de Sangre
- Programa de Prevención Integral del uso y consumo de drogas en los espacios laborales
- Capacitaciones

7.2 MARCO CONCEPTUAL

7.2.2 Bienestar Laboral

“El bienestar laboral es el ambiente que se respira en el medio en el que los trabajadores llevan a cabo sus distintas labores. Un concepto que se encuentra condicionado por factores propios de la percepción y características de los empleados, pero también por las acciones de la empresa”. (Bizneo, 2021, pág. 33 y 34)

7.2.3 Importancia del Bienestar Laboral

El departamento de Recursos Humanos debe comprometerse con su empresa, institución, u compañía, debe procurar de cuidar al máximo el bienestar laboral de su organización y proporcionar a sus empleados las mejores herramientas para que exista una comunicación y un clima positivo. (Bizneo, 2021, pág. 37 y 38)

- Un buen bienestar laboral mejora la productividad de los empleados, y uno malo, todo lo contrario. De hecho, genera conflictos y que no se alcancen los objetivos.
- Un buen bienestar laboral genera un sentimiento de pertenencia a la empresa en los empleados: cuando las personas sienten que su trabajo sirve para algo más que para generar dinero a la compañía, su compromiso aumenta.
- Se trata de una cuestión cada vez más importante para los candidatos y está ligada a otro concepto: el del salario emocional.
- Si no cuidamos el bienestar laboral de nuestros empleados y de nuestra organización nos estaremos exponiendo a una potencial fuga de talento” (Bizneo, 2021, pág. 40 y 41).

7.2.4 Factores que afectan el Bienestar Laboral

Los factores que afectan al bienestar laboral, son las variables que influyen en mayor medida en la generación del ambiente de la organización.

El bienestar laboral está configurado por la interacción y mezcla de los siguientes elementos:

7.2.3.1 El sujeto

Las características de cada trabajador (su actitud, personalidad, valores, expectativas, motivaciones, estado anímico, o su vida familiar) influirán tanto en el clima laboral como en su propia percepción del mismo. Como señalan Cristian Camilo Herazo, Michelle Ospina y Sandra Ramírez en Factores psicosociales y organizacionales que afectan la productividad “un empleado no opera al vacío, trae consigo una cantidad de ideas preconcebidas que reaccionan al contacto con la forma de liderar, con la estructura organizacional y el ambiente laboral”. (Opere, 2021, pág. 56 y 57)

7.2.3.2 Los equipos

“Las relaciones interpersonales que se desarrollan dentro de la organización son también factores que afectan al clima laboral, determinados por la organización y estructura, procesos comunicativos, distribución de los roles, cohesión de los equipos... Si la empresa consigue crear vínculos positivos conseguirá mejorar el ambiente organizacional y, viceversa”. (Opere, 2021, pág. 58)

7.2.3.3 La estructura

“La forma en la que se organiza la compañía a nivel puestos, políticas y procedimientos de trabajo también interviene en la conformación del clima laboral. El objetivo es conseguir que las relaciones entre los grupos e individuos fluyan de forma natural, de modo que, si conseguimos adaptar la estructura a las necesidades de la compañía, estaremos ayudando a mejorar el clima laboral de la misma”. (Opere, 2021, pág. 60)

7.2.3.4 Políticas de personal

“Este elemento se refiere a las acciones concretas que lleva a cabo la compañía para impulsar un clima laboral positivo, como el reconocimiento, los incentivos, la capacitación, programas sociales, política de promoción interna, medidas de bienestar”. (Opere, 2021, pág. 62 y 63)

7.2.3.5 El liderazgo

“El papel de los líderes y el tipo de relación que consigan crear con sus equipos es clave en la construcción de climas laborales sanos. Por ello, las empresas deben apostar por un estilo de liderazgo transformacional que se adapte tanto a las circunstancias de la compañía como a las necesidades de cada trabajador”. (Opere, 2021, pág. 65)

7.2.3.6 La cultura

“El conjunto de normas intangibles de una organización también influye directamente en el clima laboral y el que este sea positivo dependerá, no de la cultura en sí, sino de que sea compartida por la plantilla”. (Opere, 2021, pág. 67)

7.2.3.7 Los factores físicos

“Las instalaciones, los recursos materiales, la iluminación o la existencia de zonas comunes son aspectos del entorno físico de la empresa que también intervienen en la conformación del clima laboral”. (Opere, 2021, pág. 68)

7.2.3.8 Los factores externos

“También el entorno tiene influencia en el clima organizacional. Los clientes, proveedores, administraciones públicas, competencia o la propia sociedad influyen en las empresas. Por ejemplo, la alianza con una gran compañía puede insuflar motivación a la plantilla y mejorar el ambiente de trabajo”. (Opere, 2021, pág. 70)

7.2.5 Plan de Bienestar Laboral

7.2.4.1 Que son los Planes de Bienestar Laboral

Es la puesta en práctica de una serie de medidas destinadas a mantener la calidad de vida de los colaboradores de una empresa. “El objetivo final de estos programas no es otro que el de mejorar el ambiente donde se trabaja, favorecer la socialización e integrar a todos los trabajadores, y a sus familias, en un proceso del que la empresa sale siempre fortalecida”. (School, 2021, pág. 25 y 26) Cuando se aplican los programas correctamente el resultado estimula el desarrollo personal, profesional y familiar de cada colaborador.

1.1.1.1.1 Como Elaborar un Plan de Bienestar Laboral

Elaborar un programa de bienestar laboral es importante, ya que incide en la estabilidad mental de los colaboradores, y la reputación de la institución pública o privada. Ya que cuando un colaborador se siente cuidado por su institución, no duda en comentarlo. Esto es para la imagen y la marca de la misma. El programa, debería incluir actividades como:

- Incrementar las actividades deportivas, de ocio o creativas. Cuando existe una mayor creatividad, mayor es posibilidad de que los colaboradores saquen a relucir su talento.
- Cuidar la salud mental y la inteligencia emocional de cada empleado.
- No descuidar las pausas y fomentar el trabajo en equipo. La integración con los trabajadores de otros departamentos es siempre aconsejable.
- Centrarse en descubrir la capacidad de liderazgo de los trabajadores que podrían convertirse en el motor de una nueva etapa para la empresa.
- Organizar celebraciones, por la consecución de objetivos empresariales o personales, así como reconocimientos específicos para un trabajador o departamento. (School, 2021, pág. 33 y 34).

1.1.1.1.2

1.1.1.1.3 Fases de Elaboración para el Programa de Bienestar Laboral

Las fases para la elaboración de un Programa de Bienestar Laboral dependerán del tipo de resultado que quieras obtener entre los que podemos destacar:

- Determinar cuáles son los objetivos del plan
- Incluirlo en el presupuesto

- Analizar el informe correspondiente del departamento de recursos humanos
- Barajar alternativas
- Diseñar y mejorar de las actividades del plan
- Comunicación a los empleados y a los posibles clientes

7.2.6 Determinar cuáles son los objetivos del plan

Conocer cuál es el nivel de satisfacción de sus colaboradores o, simplemente, descubrir cuáles son los más adecuados para cambiar de departamento y conseguir así el aumento de su bienestar.

7.2.7 Incluirlo en el presupuesto

“El plan tiene un coste que debe tener una partida específica en el presupuesto anual”. (School, 2021, pág. 41)

7.2.8 Analizar el informe correspondiente del departamento de recursos humanos

“Es esencial llevar a cabo encuestas periódicas para medir el nivel de satisfacción de la plantilla. Incluso si el resultado es positivo, se debe poner en práctica un plan como el que se describe para, o bien mantener el antedicho nivel, o bien aumentarlo”. (School, 2021, pág. 43 y 44)

7.2.9 Barajar alternativas

“En ocasiones, es necesario subcontratar a una compañía para que realice el plan” (School, 2021). “Esta medida también puede aplicarse en fases tan importantes como la selección de personal nuevo”. (School, 2021, pág. 48)

El profesional externo puede encontrar al empleado perfecto alejándose de los moldes preestablecidos por la institución. Y así aportará «aire fresco» y una nueva forma de seleccionar a los empleados.

7.2.10 Diseñar y mejorar de las actividades del plan

“Cada propuesta ha de estar diseñada hasta el último detalle y debe incluir, entre otras características, quiénes son sus destinatarios, todos los detalles de cada actividad y la fecha de realización. Al comprobar los resultados obtenidos, es posible ir corrigiendo lo que no funciona e ir personalizando al máximo cada propuesta”. (School, 2021, pág. 52 y 53)

7.2.11 Comunicación a los empleados y a los posibles clientes

“La actividad a realizar debe ser comunicada con el tiempo suficiente a los empleados que participen en esta. Durante su desarrollo, es siempre positivo hacer fotografías y vídeos para su posterior publicación en las redes sociales de la empresa. El objetivo de esta medida no es otro que el de lograr convencer a los clientes potenciales de una empresa de la preocupación de esta por el bienestar de sus empleados”. (School, 2021, págs. 65, 66 y 67)

7.2.4.2 Como Aplicar un Programa de Bienestar Laboral

Luego de pasar por las fases de elaboración de programa de bienestar laboral, es importante hacer un balance y tomar en cuenta como incluir los siguientes factores:

- “Apostar siempre por la conciliación familiar. Cada empleado tiene unas circunstancias específicas que han de respetarse y valorarse para facilitar su desempeño profesional.
- No descuidar la promoción interna.
- Mantener siempre abiertas las vías de comunicación entre el trabajador y sus superiores. Escuchar las ideas para mejorar un proceso es muy positivo para ambas partes.
- Actuar de forma proactiva para mantener el mejor clima laboral posible.

- Considerar el teletrabajo como una opción tan eficaz como el trabajo presencial. Es imprescindible diseñar encuestas de satisfacción para los trabajadores que se acojan a esta modalidad para evitar su aislamiento.
- Mejorar las instalaciones de la empresa para crear un espacio más amable donde los trabajadores se sientan a gusto”. (School, 2021, pág. 72)

Todo lo expuesto anteriormente da como resultado que los colaboradores deseen ir a trabajar y que se sientan mucho más valorados.

7.2.4.3 Normativas para Realizar Programas de Bienestar Laboral

“Desde el 2014 por parte del Ministerio de Relaciones Laborales (MRL) actualmente Ministerio del Trabajo (MDT), de a poco ha empezado a verificar el cumplimiento de las obligaciones por parte del empleador en seguridad y salud en el trabajo; en el 2015, mediante la Ley Orgánica para la Justicia Laboral y Reconocimiento del Trabajo en el Hogar, se otorga al MDT la competencia en materia prevención de riesgos laborales y seguridad en el trabajo, así como, la facultad para emitir normativa y regulaciones referentes a esta materia”. (Ecuador, 2020, pág. 23 y 24)

Para completar esta Ley se crea el reglamento de seguridad y salud de los trabajadores y mejoramiento del medio ambiente de trabajo. Para el ministerio de trabajo otorga la siguiente información en su portal:

- **Acuerdos Internacionales**
 - Decisión 584. instrumento andino de seguridad y salud en el trabajo
 - Resolución 957. reglamento del instructivo andino de seguridad y salud en el trabajo
- **Leyes Nacionales**
 - Código del trabajo
 - Ley de defensa contra incendios
 - Ley orgánica de discapacidades, lod
 - Ley orgánica de empresas públicas, loep

- Ley orgánica de prevención integral fenómeno socio económico drogas
- Ley orgánica de servicio público, losep
- Ley orgánica justicia laboral y reconocimiento del trabajo en hogar
- Ley orgánica para promoción del trabajo juvenil, cesantía desempleo
- Reglamento a la ley orgánica del sistema
- Reglamento general a la ley de minería

- **Decretos Ejecutivos**

- Decreto ejecutivo 860. sistema nacional de cualificaciones y capacitación profesional
- Decreto ejecutivo 2393. reglamento de seguridad y salud de los trabajadores

- **Acuerdos Ministeriales**

- am-nro.-mdt-2020-001 – reformar el acuerdo ministerial nro. mdt-2017-0135, «instructivo para el cumplimiento de las obligaciones de empleadores»
- am 13. reglamento de riesgos de trabajo en instalaciones eléctricas
- am 82. normativa erradicación de la discriminación en el ámbito laboral
- am 135. instructivo para el cumplimiento de las obligaciones de empleadores
- am 174. reglamento de seguridad para la construcción y obras públicas
- am 398. prohibida terminación de relación laboral a personas con vih - sida
- am 1404. reglamento de los servicios médicos de las empresas
- seted-mdt-2016-001-a directrices desarrollo programa de drogas en los espacios laborales.

- **Normativa Técnica Inen**

- cpe-20 – código de práctica para limpieza, desinfección

- gpe-7 – guía para la presentación de los avisos sobre accidentes de trabajo
- nte inen 146 – cascos de seguridad para uso industrial. requisitos e inspección
- nte inen 731 – extintores portátiles y estacionarios contra incendios. definiciones y clasificación
- nte inen 733 – prevención de incendios. ventanas cortafuegos. determinación de la resistencia al fuego
- nte inen 743 – prevención de incendios. clasificación de los materiales explosivos
- nte inen 744 – equipo contra incendios. vestimenta resistente al calor y a la llama. métodos de ensayo
- nte inen 877 – elementos de protección personal. botas de caucho. requisitos
- nte inen 974 – agua potable. determinación de la dureza total por titulación con edta
- nte inen 1107 – aguas. determinación del calcio. método edta
- nte inen 1108 – agua potable. requisitos
- nte inen 2068 – higiene y seguridad. equipos de protección respiratoria. definiciones

- **Convenios Internacionales**

- cvn 024 seguro de enfermedad de los trabajadores
- cvn 077 examen médico aptitud para empleo de menores en industria
- cvn 078 empleo de menores en trabajos no industriales
- cvn 081 inspección del trabajo en la industria y comercio
- cvn 113 examen médico de los pescadores
- cvn 115 protección contra las radiaciones ionizantes
- cvn 119 protección de la maquinaria
- cvn 120 higiene en el comercio y oficinas
- cvn 121 prestaciones en caso de accidentes de trabajo
- cvn 123 edad mínima de admisión al trabajo en las minas
- cvn 124 examen médico de menores para el empleo de trabajo en minas

- cvn 127 peso máximo que puede transportar un trabajador
- cvn 130 asistencia médica, prestaciones monetarias de enfermedad
- cvn 136 protección contra de intoxicación por benceno
- cvn 139 prevención y control de riesgos profesionales
- cvn 148 protección de los trabajadores contra riesgos profesionales
- cvn 149 empleo y condiciones de trabajo
- cvn 152 seguridad e higiene en los trabajos portuarios
- cvn 153 la duración del trabajo en los transportes de carretera
- cvn 159 readaptación profesional y empleo de personas invalidas
- cvn 162 la recomendación sobre los trabajadores de edad

8 METODOLOGÍA

“Es una serie de métodos y técnicas de rigor científico que se aplican sistemáticamente durante un proceso de investigación para alcanzar un resultado teóricamente válido. Es decir, la metodología funciona como el soporte conceptual que rige la manera en que aplicamos los procedimientos en una investigación”. (Mohammad, 2000, pág. 49 y 50)

8.1 TIPOS DE MÉTODOS

8.1.1 Método Fenomenológico

“La fenomenología es una corriente idealista subjetiva dentro de la filosofía que propone el estudio y la descripción de los fenómenos de la conciencia o, dicho de otro modo, de las cosas tal y como se manifiestan y se muestran en esta. Asienta que el mundo es aquello que se percibe a través de la conciencia del individuo, y se propone interpretarlo según sus experiencias”. (Mindó, 2016, pág. 23)

Con la recolección de la bibliografía llegamos a obtener la información necesaria para poder realizar el Plan de Bienestar Laboral para los colaboradores de las oficinas de la Coordinación Zonal 7-Salud en el año 2021.

8.1.2 Método Hermenéutico

“La hermenéutica involucra un intento de describir y estudiar fenómenos humanos significativos de manera cuidadosa y detallada, tan libre como sea posible de supuestos teóricos previos, basada en cambio en la comprensión práctica”. (Packer, 2017, pág. 23)

Este método se utilizó con la aplicación de las encuestas y entrevistas a los colaboradores de la institución.

8.1.3 Método Práctico Proyectual

“Es una guía para la creación de distintos tipos de diseño en base a un problema. Esta metodología facilita la resolución del problema siguiendo pasos o etapas de elaboración; que ayudan a que el diseño pueda ser primeramente verificado para su comprobación de calidad y posteriormente la realización final del mismo con todas las correcciones pertinentes”. (González, 2017, pág. 51)

Este método fue utilizado para la elaboración del Plan de Bienestar Laboral para los colaboradores de las oficinas de la Coordinación Zonal 7-Salud en el año 2021 y con el mismo generar un mejor ambiente de trabajo.

8.2 TÉCNICAS DE RECOLECCIÓN DE DATOS

8.2.1 TIPOS DE TÉCNICAS

8.2.1.1 Observación Directa

“La observación consiste en saber seleccionar aquello que se queremos analizar, describir y explicar el comportamiento, al haber obtenido datos adecuados y fiables correspondientes a conductas, eventos y /o situaciones perfectamente identificadas e insertas en un contexto teórico”. (Laura, 2018, pág. 28)

Con la técnica de la observación directa que aplicamos se obtuvo una perspectiva más clara sobre la situación laboral actual de los colaboradores de la Coordinación Zonal 7 del Ministerio de Salud Pública.

8.2.1.2 Entrevista

Una entrevista es un conjunto de preguntas que un periodista le hace a una persona considerada importante por una colectividad y que, según su criterio, puede realizar un importante aporte en esa área. Básicamente es alguien con conocimientos sobre el tema a cuestionar y que, gracias a la información que posee, merece ser escuchado. (Perez, 2021, pág. 33)

Con las entrevistas obtuvimos información de primera mano sobre la percepción que los colaboradores tienen acerca de la situación laboral en las oficinas de la Coordinación Zonal 7-Salud en el año 2021.

8.2.1.3 Encuestas

La encuesta es el “método de investigación capaz de dar respuestas a problemas tanto en términos descriptivos como de relación de variables, tras la recogida de información sistemática, según un diseño previamente establecido que asegure el rigor de la información obtenida”. (Salcedo, 2019, pág. 1)

Esta técnica nos permitió recoger información de gran utilidad mediante preguntas bien estructuradas, las mismas que nos sirvieron para recolectar datos referentes al ámbito laboral de la Coordinación Zonal 7 del Ministerio de Salud Pública, como por ejemplo si tienen herramientas necesarias para el desarrollo de sus actividades, si se sienten valorados dentro de la Institución, como se sienten en la misma, como es su comportamiento y el de sus compañeros en los diferentes subprocesos.

8.3 DETERMINACIÓN DE LA MUESTRA

En la presente investigación no se determinó el tamaño de la muestra porque la misma estuvo dirigida al universo, que lo componen los noventa y cinco colaboradores de las Oficinas de la Coordinación Zonal 7-Salud.

8.3.1 Instrumentos

Para cumplir con los objetivos de la presente investigación se empleó una encuesta (ver anexo 4) aplicada a todo el personal de las oficinas de la Coordinación Zonal 7-Salud, con un cuestionario de 15 preguntas integrada por afectos, competencias y expectativas. El bienestar constituye un referente teórico de primer orden, especialmente a partir del momento en que la Organización Mundial de la Salud lo utiliza, en su declaración constitucional de 1948, como piedra angular de su definición de salud como "estado de completo bienestar físico, psicológico y social".

9 ANÁLISIS Y PRESENTACIÓN DE RESULTADOS

El Ministerio de Salud Pública, ejercerá plenamente la gobernanza del Sistema Nacional de Salud, con un modelo referencial en Latinoamérica que priorice la promoción de la salud y la prevención de enfermedades, con altos niveles de atención de calidad, con calidez, garantizando la salud integral de la población y el acceso universal a una red de servicios, con la participación coordinada de organizaciones públicas, privadas y de la comunidad. (Pública, 2020, pág. 18)

En las Oficinas de la Coordinación Zonal 7-Salud tomando las necesidades actuales de la Institución, con relación al bienestar laboral, se realizó una investigación aplicada a todos los colaboradores formulada por encuestas y entrevistas, en base a dichos resultados se propone un plan de Bienestar Laboral con lo cual se busca proporcionar herramientas recreativas, educativas, de salud entre otras con el fin de lograr el desarrollo laboral de los colaboradores mejorando el clima organizacional para fortalecer el trabajo en equipo, la motivación laboral y el sentido de pertenencia.

Para conocer la percepción de los colaboradores ante el bienestar laboral de las Oficinas de la Coordinación Zonal 7-Salud, se tomó como referente el enfoque metodológico mixto para lo cual se implementó las técnicas de encuesta estructurada

aplicada a 95 colaboradores que constituyen el universo total de trabajadores y 3 entrevistas semiestructuradas a los cargos estratégicos, lo que permitió conocer la situación actual, identificación de la necesidad y visión de los Responsables de los Subprocesos y Coordinadora Zonal de Salud, frente al plan de bienestar laboral. Como resultado de la observación se logró detectar que los colaboradores de la Coordinación Zonal 7-Salud necesitan realizar diferentes actividades en pro de fortalecer el trabajo en equipo, y actividades recreo deportivas; como fortaleza se evidenció que para la Coordinación Zonal 7-Salud es muy importante que el personal este en capacitación continua. Finalmente, se propone un plan de bienestar laboral para los colaboradores administrativos y operativos de las Oficinas de la Coordinación Zonal 7-Salud acorde con las necesidades expuestas y los hallazgos encontrados a través de los instrumentos de investigación.

9.1 ENTREVISTA

La entrevista fue aplicada a tres responsables de los diferentes subprocesos de las Oficinas de la Coordinación Zonal 7-Salud, con preguntas abiertas obteniendo información relevante de manera directa a cada uno.

9.1.1 Entrevistados

Entrevista #1

Nombre: Dra. Rosa Emérita Guarnizo

Responsable Zonal de Provisión de Servicios

Entrevista #2

Nombre: Dra. Laura Mogrovejo

Responsable Zonal de la Unidad de Talento Humano

Entrevista #3

Nombre: Dr. Danilo Rey

Responsable Zonal Salud y Seguridad Ocupacional

10 RESUMEN DE RESULTADOS

Tabla 2

Resumen de Resultados Entrevista 1

Nombres y Apellidos del entrevistado	Dra. Rosa Emérita Guarnizo
Cargo que desempeña	Responsable Zonal de Provisión de Servicios
¿Qué aspectos considera usted que son más importantes para fortalecer y mantener un buen bienestar laboral a los colaboradores de las oficinas de la Coordinación Zonal 7-Salud?	Es importante que se mantenga el respeto entre todos los miembros del equipo de los que laboramos en esta institución, así como el trato cordial de cada uno de ellos y el cumplimiento de las obligaciones destinado o designado a cada uno de nosotros.
¿Qué técnicas o programas de bienestar laboral se aplican en las oficinas de la Coordinación Zonal 7-Salud?	A través de la Unidad de Talento Humano y clima laboral se han designado o nos han dado lineamientos que se hagan pausas activas por los subprocesos de tal forma que nos queda por cada uno de los subprocesos ejecutarlas.
¿Cuáles cree usted que son los factores más relevantes que influyen en la generación de un mal bienestar laboral de los colaboradores de las oficinas de la Coordinación Zonal 7-Salud?	Yo pienso que el desconocimiento de los derechos que tenemos y de las obligaciones de cada uno de los servidores que laboramos en esta institución, así como también en la actualidad la sobre carga laboral que nos vemos afectados con las múltiples actividades que tenemos que cumplir.
¿Cree usted que realizar pausas activas a través de juegos interactivos desarrollados a su medida, pueden mejorar temas como el estrés, mitigar enfermedades laborales y mejorar la concentración a los colaboradores dentro de la Coordinación Zonal 7-Salud?	Sí es muy importante realizar estas actividades ya que esto va a poner un alto en un tiempo corto de la rutina que venimos ejecutando para lograr tener una mayor concentración en nuestro trabajo.
¿Usted cree que se cuente con unas instalaciones y las herramientas de trabajo adecuadas para el desarrollo de las labores dentro de las oficinas de la Coordinación Zonal 7-Salud?	Considerando en cuanto infraestructura tenemos el espacio y las condiciones, pero si estaría por fortalecer el equipamiento de tal forma que facilite el trabajo de los colaboradores.
¿Cree usted factible proponer un Plan de Mejora mediante lineamientos y normativas laborales que ayuden a mejorar el	Por supuesto es importante tener un plan establecido de tal forma que nos de los lineamientos y las estrategias que debemos cumplir en cada uno de los procesos para

ambiente de trabajo y la productividad de los colaboradores de las oficinas de la Coordinación Zonal 7-Salud? poder garantizar o de alguna manera fortalecer el trabajo que cada uno lo ejecute.

Análisis general de la entrevista #1

Durante la entrevista realizada a la Dra. Rosa Emérita Guarnizo, se pudo evidenciar que existe falta de información acerca de un plan de bienestar laboral, también considera que hace falta el equipamiento adecuado para que los colaboradores puedan desarrollar sus actividades laborales dentro de la Institución de tal manera que menciona que se han realizado readecuaciones internas con el fin de acomodarse a lo que se dispone actualmente en las oficinas de la Coordinación Zonal 7-Salud.

Así mismo señala que si se ha direccionado tener en cuenta realizar pausas activas durante el horario laboral y que cuenta como responsabilidad de cada uno de los responsables de los diferentes subprocesos de las oficinas de la Coordinación Zonal 7-Salud realizarlos, llegando a considerar que no todos lo cumplen a cabalidad en la Institución.

La responsable del Departamento de Provisión de Servicios de Salud, considera que durante algún tiempo se ha venido generando una carga laboral a cada uno de los colaboradores saturando así su desempeño laboral por las múltiples actividades que se les asignan dentro de la Institución.

Es importante señalar que la entrevistada considera y está totalmente de acuerdo con que exista la implementación de un Plan de Bienestar Laboral en beneficio de todos los colaboradores de las Oficinas de la Coordinación Zonal 7-Salud.

Tabla 3

Resumen de Resultados 2

Nombres y Apellidos del entrevistado	Dra. Laura Mogrovejo
Cargo que desempeña	Responsable Zonal de la Unidad de Talento Humano
¿Qué aspectos considera usted que son más importantes para fortalecer y mantener un buen bienestar laboral a los colaboradores de las oficinas de la Coordinación Zonal 7-Salud?	Yo considero que lo más importante para nosotros poder convivir diariamente en la Coordinación Zonal es la comunicación y el respeto que tenemos que tener entre compañeros en cada uno de los procesos ya que pasamos la mayor parte de nuestro tiempo en la oficina, entonces considero que es importantísimo el respeto y la comunicación entre los compañeros.
¿Qué técnicas o programas de bienestar laboral se aplican en las oficinas de la Coordinación Zonal 7-Salud?	Nosotros aplicamos como Unidad de Talento Humano unas encuestas, un proceso llamado clima laboral está compuesto de varios test que el Ministerio de trabajo nos proporciona para poder realizarlo a cada uno de los compañeros luego realizamos una tabulación y obtenemos los resultados eso lo aplicamos a nivel zonal como Loja, El Oro y Zamora Chinchipe.
¿Cuáles cree usted que son los factores más relevantes que influyen en la generación de un mal bienestar laboral de los colaboradores de las oficinas de la Coordinación Zonal 7-Salud?	Sin duda creo que el factor más relevante o el que más daño nos hace es el tema de crear entre nosotros conflictos internos o de manejar información que no esté acorde o que no sea parte de las actividades laborales que llevemos, hablamos de malos entendidos como inconformidades en la atención de uno u otro proceso interno, entonces yo creo que eso si es un factor bastante complicado y que es muy difícil de tratar en la Institución.
¿Cree usted que realizar pausas activas a través de juegos interactivos desarrollados a su medida, pueden mejorar temas como el estrés, mitigar enfermedades laborales y mejorar la concentración a los colaboradores dentro de la Coordinación Zonal 7-Salud?	El tema de las pausas activas es muy importante dentro de nuestro horario laboral si bien es cierto nosotros más de ocho horas en las oficinas entonces es importante saber dentro de las ocho horas realizar nuestros descansos nuestras pequeñas pausas activas a través de conversaciones a través de juegos interactivos con los compañeros con el fin de que el tema de la carga laboral no sea demasiada alta y nosotros podamos desenvolvernos y podamos desarrollar cada una de las actividades.
¿Usted cree que se cuente con unas instalaciones y las herramientas de	Realmente como Unidad de Talento Humano dentro de nuestro departamento de salud ocupacional se ha realizado un estudio en cada una de las oficinas de la

trabajo adecuadas para el desarrollo de las labores dentro de las oficinas de la Coordinación Zonal 7-Salud?	Coordinación Zonal con el fin de determinar de que las instalaciones y las herramientas sean las adecuadas para desenvolverse hasta el momento hemos tenido un setenta por ciento se está cumpliendo en el tema de instalaciones y herramientas de trabajo estamos con problemas en el tema de archivo, pero se va a solucionar en los próximos meses.
¿Cree usted factible proponer un Plan de Mejora mediante lineamientos y normativas laborales que ayuden a mejorar el ambiente de trabajo y la productividad de los colaboradores de las oficinas de la Coordinación Zonal 7-Salud?	Si, en realidad el tema de que se trabaje con un plan de mejora y que existan los lineamientos o la forma de como nosotros como Coordinación Zonal podamos mejorar nuestro ambiente de trabajo y con eso conseguir la mayor productividad en las actividades y en las tareas de cada uno de los colaboradores de la Coordinación Zonal es realmente muy importante y más bien muy necesario sobre todo en estos últimos meses que hemos vivido con bastante estrés y bastante carga laboral entonces sería importante tener lineamientos claros y poderlos aplicar para nuestro personal.

Análisis general de la entrevista #2

Durante la entrevista realizada a la Dra. Laura Mogrovejo se pudo evidenciar que la falta de comunicación genera conflictos entre los colaboradores de un Subproceso a otro, siendo este un principal causante para tener un mal bienestar laboral dentro de la Institución.

Así mismo la responsable de la Unidad de Talento Humano considera que la infraestructura y el equipamiento no han sido los adecuados sin embargo se han realizado readecuaciones con el fin de mejorar los espacios dentro de las Oficinas de la Coordinación Zonal 7-Salud, y que dentro de un corto y/o mediano plazo se podrá restablecer dichos espacios de readecuación a los colaboradores de las Oficinas de la Coordinación Zonal 7-Salud.

La entrevistada cree que el realizar las pausas activas son un eje importante dentro de los horarios de trabajo, también considera que es muy importante se trabaje con un plan de mejora de bienestar laboral aplicado en una normativa vigente y así lograr una mejor productividad y desempeño de los colaboradores dentro de la Institución.

También considera que en los últimos meses se han asignado más actividades laborales saturando así a los colaboradores con una sobrecarga laboral y que sería muy importante trabajar con un Plan de Bienestar Laboral como un aporte para los colaboradores de la Coordinación Zonal 7-Salud.

Tabla 4

Resumen de Resultados 3

Nombres y Apellidos del entrevistado	Dr. Danilo Rey
Cargo que desempeña	Responsable Zonal Salud y Seguridad Ocupacional
¿Qué aspectos considera usted que son más importantes para fortalecer y mantener un buen bienestar laboral a los colaboradores de las oficinas de la Coordinación Zonal 7-Salud?	Primeramente, el bienestar laboral lo realizamos evaluando los riesgos identificando en este caso principalmente riesgos psicosociales un levantamiento adecuado de la información por medio de estudios de clima laboral realizando prevención e intervención por medio de capacitaciones que es lo principal para determinar cualquier aspecto negativo que esté interfiriendo en el bienestar de los servidores públicos.
¿Qué técnicas o programas de bienestar laboral se aplican en las oficinas de la Coordinación Zonal 7-Salud?	Efectivamente tenemos algunas técnicas y programas que se pueden aplicar el principal programa que aplicamos es el programa de riesgos laborales y de riesgos psicosociales emitidos por el MDT además tenemos algunas técnicas como el estudio de clima laboral que se lo levanta de forma general o por procesos dentro de la Coordinación Zonal.
¿Cuáles cree usted que son los factores más relevantes que influyen en la generación de un mal bienestar laboral de los colaboradores de las oficinas de la Coordinación Zonal 7-Salud?	Hemos evidenciado dentro de los estudios que se ha realizado que es la falta de comunicación y los problemas de las relaciones interpersonales dentro de los servidores y trabajadores de la Coordinación Zonal 7-Salud.
¿Cree usted que realizar pausas activas a través de juegos interactivos desarrollados a su medida, pueden mejorar temas como el estrés, mitigar enfermedades laborales y mejorar la concentración a los colaboradores dentro	Efectivamente las pausas activas son una de las mejores formas de terapia para mejorar las relaciones y el bienestar laboral de nuestros funcionarios de hecho estamos aplicando a nivel del edificio de la Coordinación Zonal 7-Salud.

de la Coordinación Zonal
7-Salud?

¿Usted cree que se cuente con unas instalaciones y las herramientas de trabajo adecuadas para el desarrollo de las labores dentro de las oficinas de la Coordinación Zonal 7-Salud?

En realidad, los espacios, equipos y herramientas se han tratado de adecuar a las necesidades, pero la situación económica tanto nacional como de nuestra institución nos ha permitido tener ciertas limitaciones, pero a la medida de lo posible se ha tratado de solventar de la mejor manera para que se tenga un bienestar laboral dentro de los servidores de la Coordinación Zonal.

¿Cree usted factible proponer un Plan de Mejora mediante lineamientos y normativas laborales que ayuden a mejorar el ambiente de trabajo y la productividad de los colaboradores de las oficinas de la Coordinación Zonal 7-Salud?

Efectivamente de hecho esto está establecido ya con normativa legal como lo es el artículo trescientos veinte y seis de la constitución de la República del Ecuador donde dispone que toda persona tiene derecho a desarrollar sus labores en un ambiente adecuado y propicio que garantice la salud integridad seguridad higiene y bienestar estos programas los estamos aplicando y se los debe aplicar toda empresa y toda institución.

Análisis general de la entrevista # 3

Durante la entrevista realizada al Dr. Danilo Rey como responsable de Salud y Seguridad Ocupacional se pudo evidenciar que los conflictos de las relaciones interpersonales generan un mal bienestar laboral dentro de las Oficinas de la Coordinación Zonal 7-Salud según encuestas realizadas anteriormente por el departamento de Salud y Seguridad Ocupacional, los mismos que menciona que son difíciles y complicados de mantener una estabilidad de bienestar con los colaboradores.

También considera que un plan de mejora en la institución de acuerdo a la normativa vigente aportaría de manera adecuada a todos los colaboradores de la Coordinación Zonal 7-Salud, el mismo que toda Institución tanto pública como privada lo tiene que poner en práctica como parte de un buen desarrollo organizacional.

Menciona que el MDT aporta a las Instituciones con programas de riesgos laborales y riesgos psicosociales que son aplicados dentro de la Institución como parte de medir el Bienestar Laboral en los colaboradores.

Así mismo señala que las pausas activas son consideradas como terapia dentro del horario laboral y que se vienen aplicando en la Institución con el fin de mitigar el estrés y cansancio laboral en los colaboradores.

Se realizó una entrevista a los tres Responsables Zonales de los diferentes Subprocesos representativos dentro de las Oficinas de la Coordinación Zonal 7-Salud, como lo son la Unidad de Talento Humano, el Departamento de Salud y Seguridad Ocupacional y el Área de Provisión de Servicios de Salud donde de acuerdo al análisis realizado se pudo evidenciar que la infraestructura y las herramientas de equipo de trabajo no han sido las adecuadas para que los colaboradores puedan desarrollar sus actividades laborales, así mismo consideran que un Plan de Bienestar Laboral en la Institución estaría acorde para los colaboradores de acuerdo a la normativa vigente con el fin de que exista un mejoramiento en el ámbito del bienestar laboral.

Con los resultados de un levantamiento de información anteriormente dentro de la Institución se ha podido evidenciar que uno de los puntos más relevantes para la causa de un mal bienestar laboral son la falta de comunicación y los conflictos interpersonales que existen entre los mismos colaboradores, de los diferentes Subprocesos de las Oficinas de la Coordinación Zonal 7-Salud.

Así mismo es importante señalar que dentro del área de bienestar físico se considera que implementar los juegos interactivos, las pausas activas, la recreación son un aporte para mantener un buen desempeño laboral de los colaboradores, teniendo en cuenta que se lo debe realizar de manera continua con el fin de obtener resultados a corto mediano o largo plazo.

11.1 ENCUESTA

La encuesta fue levantada en línea aplicando la herramienta google forms, para ello se envió a cada correo personal de los colaboradores.

Análisis e interpretación de resultados

Encuesta aplicada al personal de las oficinas de la Coordinación Zonal 7-Salud

1. Género

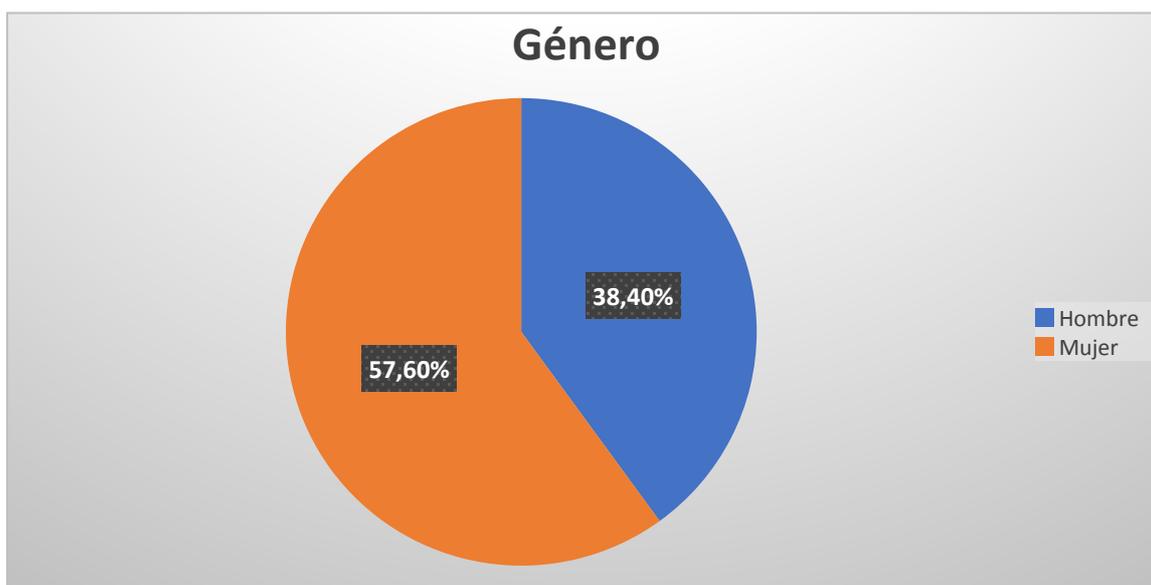
Tabla 5

Resultados Pregunta Nro. 1

Variable	Frecuencia	Porcentaje
Hombre	57	40%
Mujer	38	60%
Total	95	100 %

Figura 5

Representación Resultados Pregunta Nro. 1



Encuestas realizadas a los colaboradores de la Coordinación Zonal 7-Salud

- **Análisis cuantitativo:**

Del 100% del personal encuestado que labora en las Oficinas de la Coordinación Zonal 7-Salud, se encuentra representada el 60 % por mujeres y el 40 % por hombres.

- **Análisis cualitativo:**

La mayoría del personal encuestado en la Institución son de género femenino; en este sentido es necesario tomar en cuenta un diseño de plan de bienestar laboral enfocado en la inclusión de todos los colaboradores de la Institución.

2. Edad

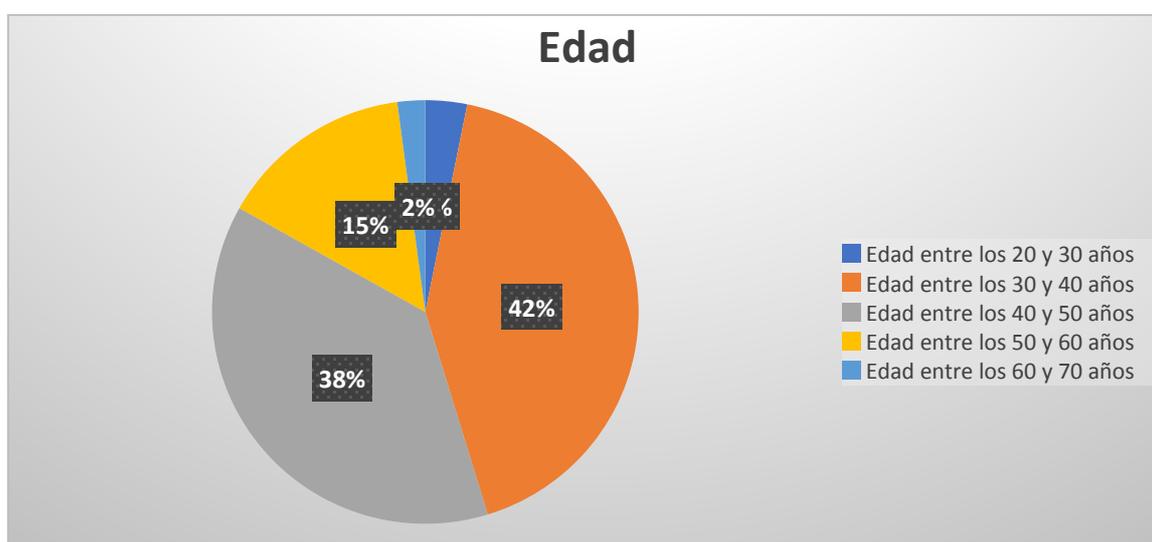
Tabla 6

Resultados Pregunta Nro. 2

Variable	Frecuencia	Porcentaje
Entre los 20 a los 30 años	3	3,20%
Entre los 30 a los 40 años	40	42,10%
Entre los 40 a los 50 años	36	37,90%
Entre los 50 a los 60 años	14	14,70%
Entre los 60 a los 70 años	2	2,10%
Total	95	100 %

Figura 6

Representación Resultados Pregunta Nro. 2



Encuestas realizadas a los colaboradores de la Coordinación Zonal 7-Salud

- **Análisis cuantitativo:**

Del 100% del personal encuestado que labora en las oficinas de la Coordinación Zonal 7-Salud, la gran mayoría representada por el 42 % son trabajadores con una edad entre 30 y 40 años. Por otro lado, el 38% tiene entre 40 a 50 años. Mientras que el 15% tiene entre 50 a 60 años. Otro grupo que representa el 3% tiene entre 20 a 30 años y finalmente un 2% tiene entre 60 a 70 años.

- **Análisis cualitativo:**

La mayoría del personal de las Oficinas de la Coordinación Zonal Siete-Salud tienen una edad promedio adulta, lo cual explica que son profesionales con un alto nivel de experiencia en las áreas de su desempeño.

3. Departamento – Área

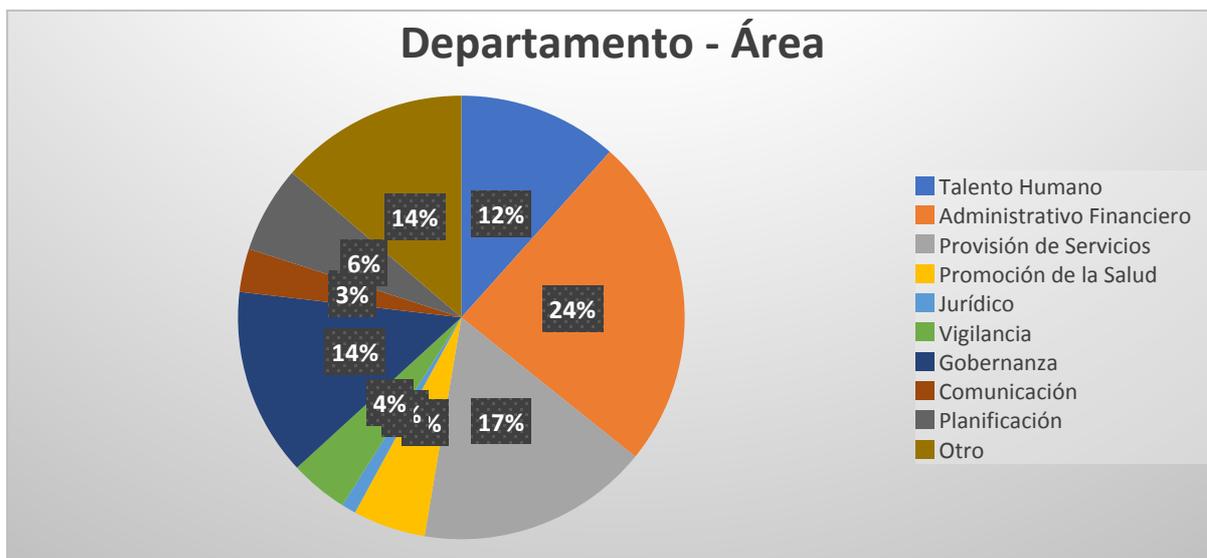
Tabla 7

Resultados Pregunta Nro. 3

Variable	Frecuencia	Porcentaje
Talento Humano	11	11,60%
Administrativo Financiero	23	24,20%
Provisión de Servicios	16	16,80%
Promoción de la Salud	5	5,30%
Jurídico	1	1,10%
Vigilancia	4	4,20%
Gobernanza	13	13,70%
Comunicación	3	3,20%
Planificación	6	6,30
Otro	13	13,70%
Total	95	100 %

Figura 7

Representación Resultados Pregunta Nro. 3



Encuestas realizadas a los colaboradores de la Coordinación Zonal 7-Salud

- **Análisis cuantitativo:**

Del 100% del personal encuestado que labora en las oficinas de la Coordinación Zonal 7-Salud, la gran mayoría representada por el 24% trabajan en el departamento Administrativo Financiero. Por otro lado, el 17% trabaja en Provisión de Servicios. Mientras que el 14% lo representa Gobernanza mientras que el mismo porcentaje 14% está representado por Otros. Otro grupo que representa el 6% trabaja Planificación. El 5% labora en Promoción de la Salud. Las personas que trabajan en Vigilancia están representadas por el 4% mientras que Comunicación está representado por el 3%. Finalmente 1% lo tiene el Área de Jurídico.

- **Análisis cualitativo:**

La mayoría del personal de las Oficinas de la Coordinación Zonal Siete-Salud, trabajan en el departamento Administrativo Financiero, considerando que el área administrativa financiera es fundamental para los diferentes subprocesos en la Institución.

4. ¿Personalmente, Usted cree que el bienestar de los empleados es un tema importante dentro de la Coordinación Zonal 7-Salud?

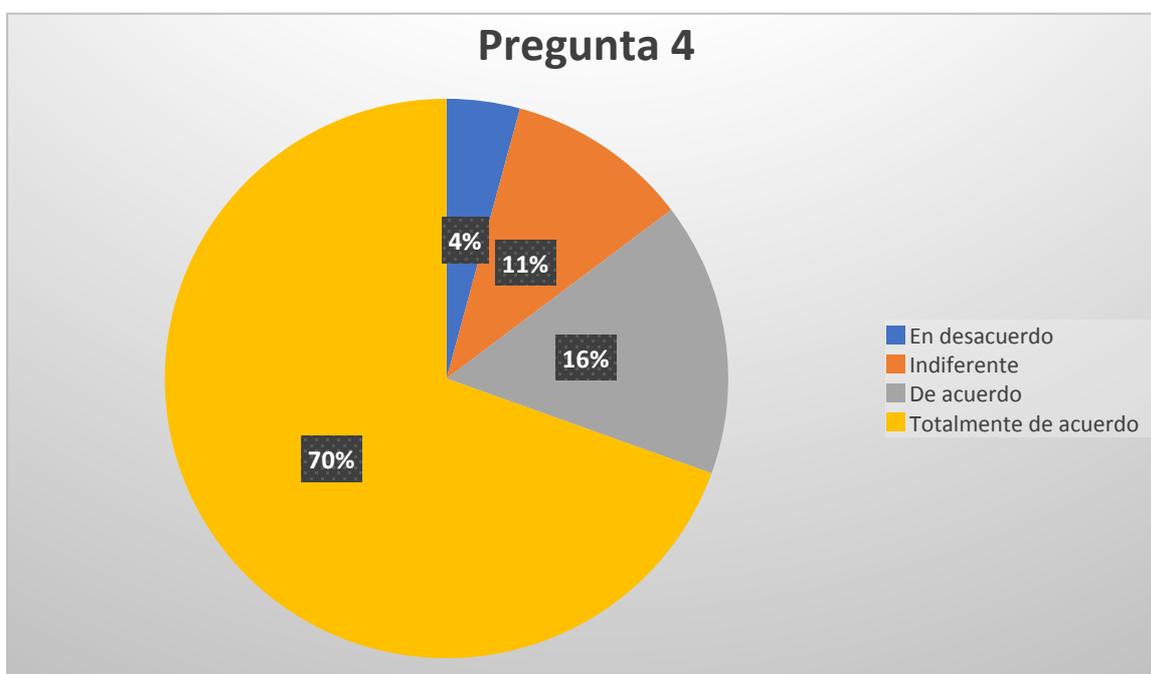
Tabla 8

Resultados Pregunta Nro. 4

Variable	Frecuencia	Porcentaje
En desacuerdo	4	4,20%
Indiferente	10	10,50%
De acuerdo	15	15,80%
Totalmente de acuerdo	66	69,50%
Total	95	100 %

Figura 8

Representación Resultados Pregunta Nro. 4



Encuestas realizadas a los colaboradores de la Coordinación Zonal 7-Salud

- **Análisis cuantitativo:**

Del 100% del personal encuestado que labora en las oficinas de la Coordinación Zonal 7-Salud, el 70% de los trabajadores están totalmente de acuerdo con que el bienestar de los empleados es un tema importante dentro de las Oficinas de la Coordinación Zonal 7-Salud. Por otro lado, el 16% están en desacuerdo, el 10% indiferentes y un porcentaje del 4% está en desacuerdo con esta pregunta.

- **Análisis cualitativo:**

La mayor parte del personal de las oficinas de la Coordinación Zonal Siete-Salud están de acuerdo con que el bienestar de los empleados es un tema importante dentro de las oficinas de la Coordinación Zonal Siete-Salud, por lo que es trascendental que se tome en cuenta la importancia del bienestar laboral en todos los aspectos, físicos, mentales y sociales en la Institución.

5. ¿Considera Usted que la Coordinación Zonal 7-Salud es un buen lugar para trabajar?

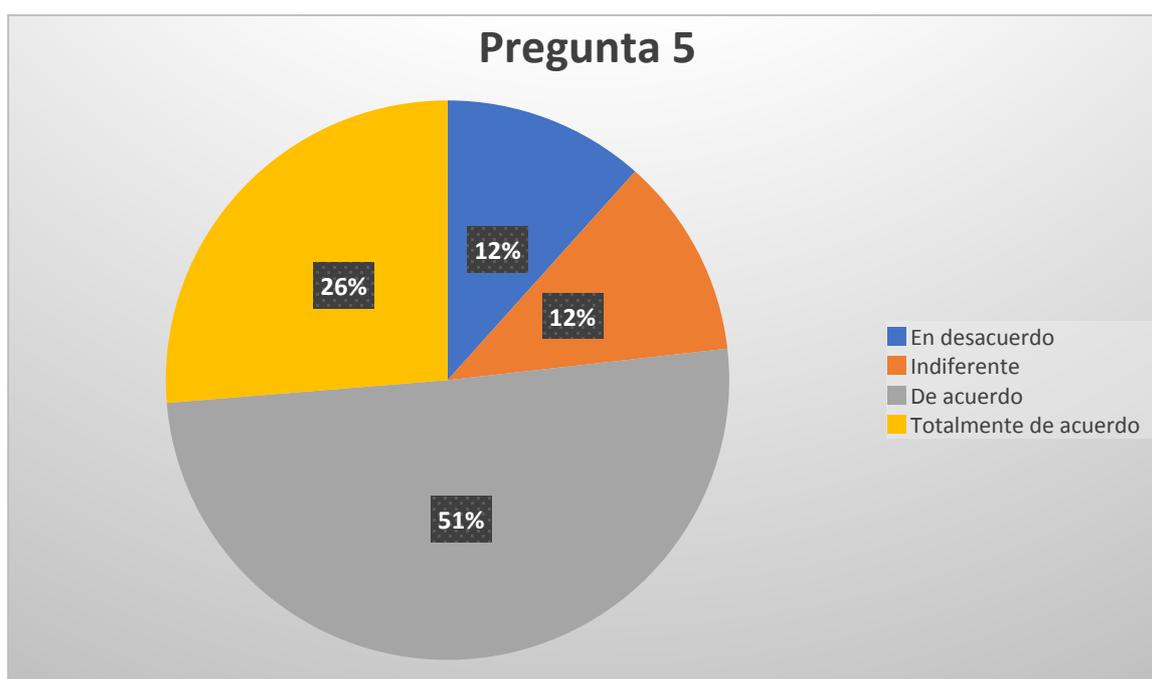
Tabla 9

Resultados Pregunta Nro. 5

Variable	Frecuencia	Porcentaje
En desacuerdo	11	11,60%
Indiferente	11	11,60%
De acuerdo	48	50,5%
Totalmente de acuerdo	25	26,30%
Total	95	100 %

Figura 9

Representación Resultados Pregunta Nro. 5



Encuestas realizadas a los colaboradores de la Coordinación Zonal 7-Salud

- **Análisis cuantitativo:**

Del 100% del personal encuestado que labora en las oficinas de la Coordinación Zonal 7-Salud, el 50,50 de los trabajadores están de acuerdo con que la institución es un buen lugar para trabajar. Por otro lado, el 26,30% están totalmente de acuerdo con la pregunta. Mientras que otro grupo de trabajadores están en desacuerdo e indiferentes con esta pregunta con un porcentaje del 11,60%.

- **Análisis cualitativo:**

La mayoría del personal de las oficinas de la Coordinación Zonal Siete-Salud está de acuerdo con que la institución donde trabajan es un buen lugar para trabajar. Por lo tanto, se debe considerar mantener un buen bienestar laboral entre todos los colaboradores.

6. ¿Se siente Usted valorado como empleado de la Coordinación Zonal 7-Salud?

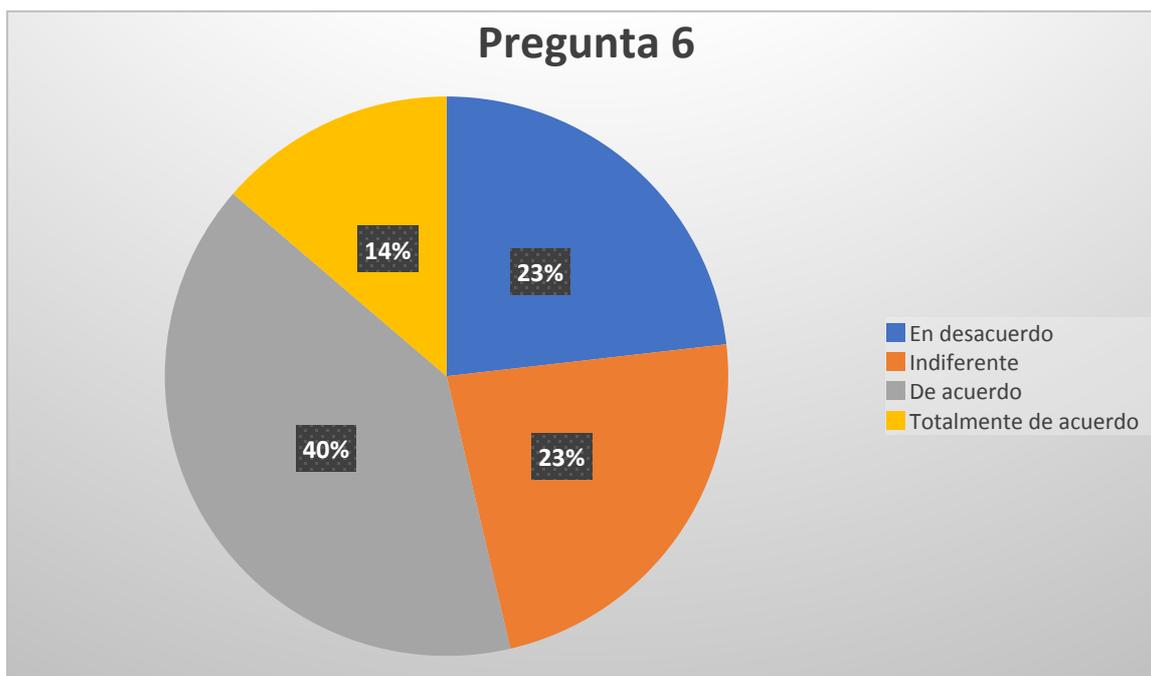
Tabla 10

Resultados Pregunta Nro. 6

Variable	Frecuencia	Porcentaje
En desacuerdo	22	23,20%
Indiferente	22	23,20%
De acuerdo	38	40,00%
Totalmente de acuerdo	13	13,70%
Total	95	100 %

Figura 10

Representación Resultados Pregunta Nro. 6



Encuestas realizadas a los colaboradores de la Coordinación Zonal 7-Salud

- **Análisis cuantitativo:**

Del 100% del personal encuestado que labora en las oficinas de la Coordinación Zonal 7-Salud, el 40% de los trabajadores se sienten valorados como empleados de la institución. Por otro lado, el 23% está totalmente indiferente con dicha pregunta otro 23% está totalmente en desacuerdo y un porcentaje del 14% se encuentra totalmente de acuerdo con que se sienten valorados en la Institución.

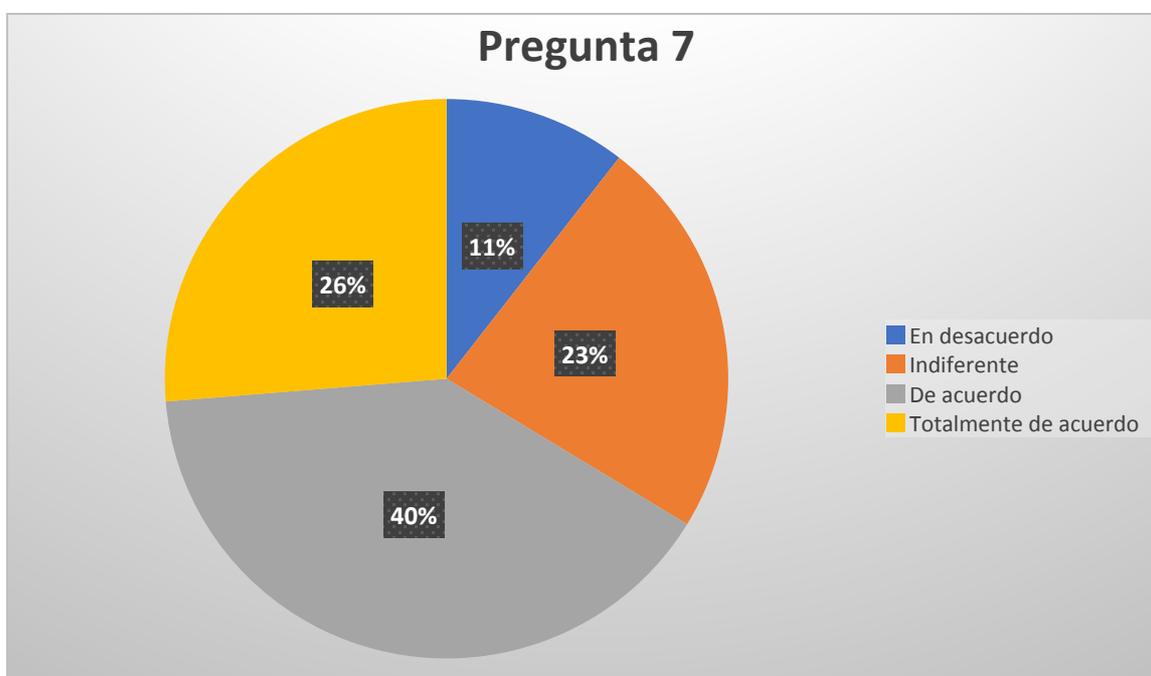
- **Análisis cualitativo:**

La mayoría del personal de las oficinas de la Coordinación Zonal Siete-Salud, está de acuerdo con que son valorados en la institución donde trabajan, considerando que los colaboradores se sienten bien en su lugar de trabajo.

7. ¿Siente Usted que el estrés del trabajo está afectando su vida personal y familiar?

Tabla 11*Resultados Pregunta Nro. 7*

Variable	Frecuencia	Porcentaje
En desacuerdo	10	10,50%
Indiferente	22	23,20%
De acuerdo	38	40,00%
Totalmente de acuerdo	25	26,30%
Total	95	100 %

Figura 11*Representación Resultados Pregunta Nro. 7**Encuestas realizadas a los colaboradores de la Coordinación Zonal 7-Salud*

- **Análisis cuantitativo:**

Del 100% del personal encuestado que labora en las oficinas de la Coordinación Zonal 7-Salud, el 40% está totalmente de acuerdo con que el estrés del trabajo está afectando su vida personal y familiar. Por otro lado, el 26% está totalmente de acuerdo con la pregunta mientras que un 23% se siente indiferente ante la idea de que el estrés del trabajo los afecta. Mientras que el 11% se siente en desacuerdo con esta pregunta.

- **Análisis cualitativo:**

La mayoría del personal de las oficinas de la Coordinación Zonal Siete-Salud está de acuerdo con que el estrés del trabajo está afectando su vida personal y familiar, por lo tanto, es muy importante tomar en cuenta un plan de bienestar laboral generando herramientas que ayuden a mantener un equilibrio laboral y familiar.

8. ¿Cree Usted que es útil llevar a cabo programas de bienestar laboral durante las horas laborable?

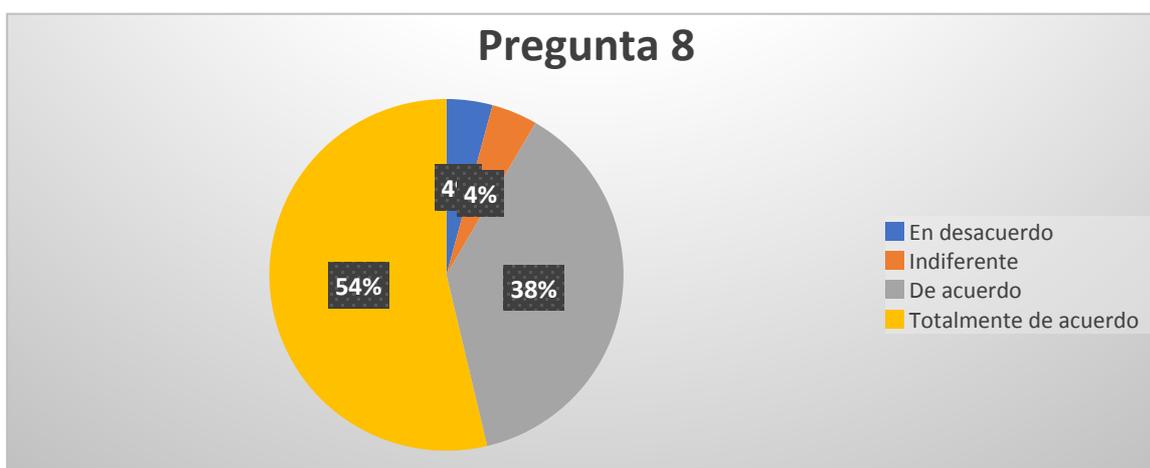
Tabla 12

Resultados Pregunta Nro. 8

Variable	Frecuencia	Porcentaje
En desacuerdo	4	4,20%
Indiferente	4	4,20%
De acuerdo	36	37,90%
Totalmente de acuerdo	51	53,70%
Total	172	100 %

Figura 12

Representación Resultados Pregunta Nro. 8



Encuestas realizadas a los colaboradores de la Coordinación Zonal 7-Salud

- **Análisis cuantitativo:**

Del 100% del personal encuestado que labora en las oficinas de la Coordinación Zonal 7-Salud, el 54% está totalmente de acuerdo con que es útil llevar a cabo programas de bienestar laboral durante las horas laborable. Por otro lado, el 38% está de acuerdo con esto. Mientras que el 4 % está en desacuerdo e indiferente con lo que plantea esta pregunta.

- **Análisis cualitativo:**

La mayoría del personal de las oficinas de la Coordinación Zonal Siete-Salud están de acuerdo con que es útil llevar a cabo programas de bienestar laboral durante las horas laborables, desde ese contexto se debe proponer un plan que garantice la seguridad y la salud de los colaboradores utilizando técnicas donde se mejore las condiciones y el ambiente de trabajo.

9. ¿Cree Usted que la Institución fomenta la inclusión y protege a los empleados de la discriminación y el acoso como un plan de bienestar laboral?

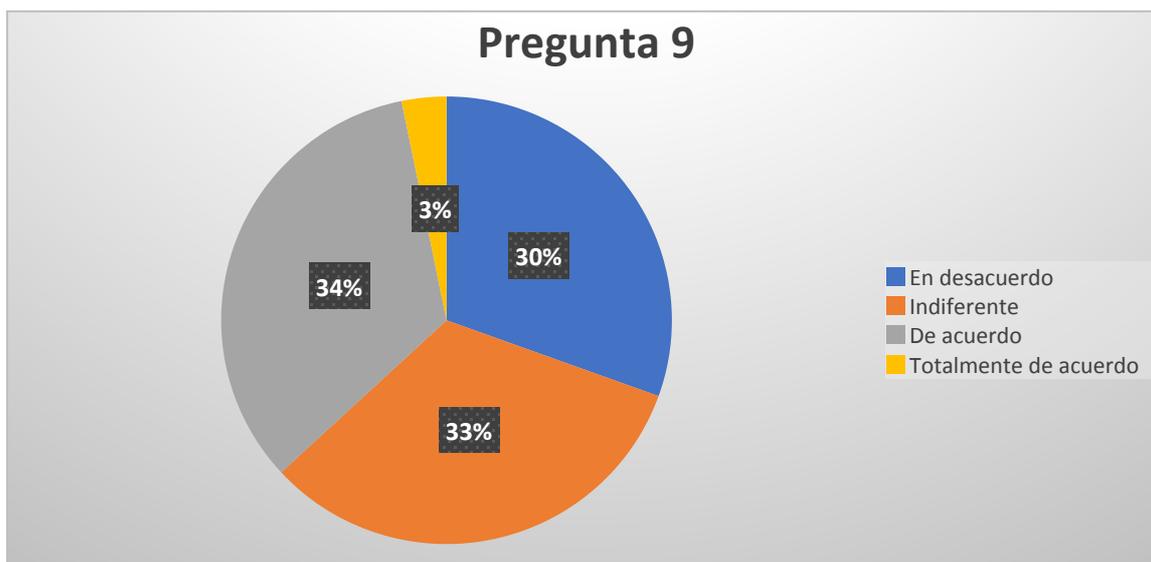
Tabla 13

Resultados Pregunta Nro. 9

Variable	Frecuencia	Porcentaje
En desacuerdo	29	30,50%
Indiferente	31	32,60%
De acuerdo	32	33,70%
Totalmente de acuerdo	3	3,20%
Total	95	100 %

Figura 13

Representación Resultados Pregunta Nro. 9



Encuestas realizadas a los colaboradores de la Coordinación Zonal 7-Salud

- **Análisis cuantitativo:**

Del 100% del personal encuestado que labora en las oficinas de la Coordinación Zonal 7-Salud, el 34% está de acuerdo con que la Institución fomenta la inclusión y protege a los empleados de la discriminación y el acoso como un plan de bienestar laboral. Por otro lado, el 33% se mantiene como indiferente con esta pregunta. Mientras que el 31% está en desacuerdo con la pregunta y un 3% está totalmente de acuerdo con lo que plantea esta pregunta.

- **Análisis cualitativo:**

La mayoría del personal de las oficinas de la Coordinación Zonal Siete-Salud está de acuerdo con que la Institución fomenta la inclusión y protege a los empleados de la discriminación y el acoso como un plan de bienestar laboral, bajo este contexto se considera que si existe igualdad y equidad dentro de la Institución sin embargo el plan de bienestar laboral irá reconociendo que la violencia y el acoso en el trabajo pueden constituir una violación o abuso de los derechos humanos para garantizar la seguridad y participación de todos los colaboradores.

10. ¿Usted considera que el trabajo en su Unidad o Subproceso está bien organizado?

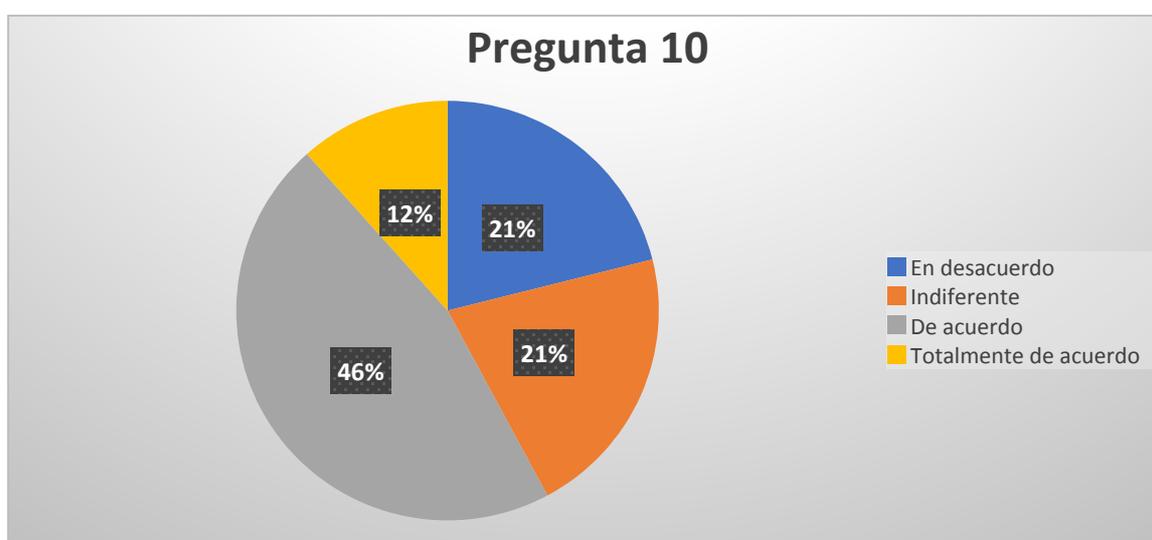
Tabla 14

Resultados Pregunta Nro. 10

Variable	Frecuencia	Porcentaje
En desacuerdo	20	21,10%
Indiferente	20	21,10%
De acuerdo	44	46,30%
Totalmente de acuerdo	11	11,60%
Total	95	100 %

Figura 14

Representación Resultados Pregunta Nro. 10



Encuestas realizadas a los colaboradores de la Coordinación Zonal 7-Salud

- **Análisis cuantitativo:**

Del 100% del personal encuestado que labora en las Oficinas de la Coordinación Zonal 7-Salud, el 46% está en de acuerdo con que el trabajo en su Unidad o Subproceso está bien organizado. Por otro lado, el 21% está indiferente con esto. Mientras que el 21% está en desacuerdo y el 12% está totalmente de acuerdo con lo que plantea esta pregunta.

- **Análisis cualitativo:**

La mayoría del personal de las Oficinas de la Coordinación Zonal Siete-Salud está de acuerdo con que el trabajo en su Unidad o Subproceso está bien organizado en las diferentes áreas de la Institución, considerando tener como relevancia en un plan de bienestar laboral el trabajo en equipo, la confianza y la colaboración efectiva.

11. ¿Usted considera que sus funciones y responsabilidades están bien definidas dentro de la Institución?

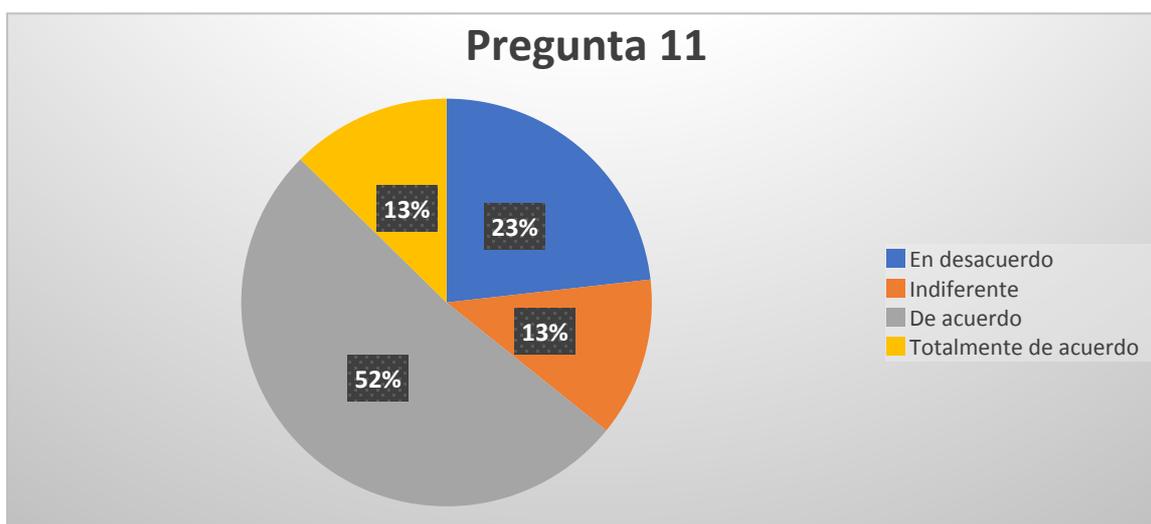
Tabla 15

Resultados Pregunta Nro. 11

Variable	Frecuencia	Porcentaje
En desacuerdo	22	23,20%
Indiferente	12	12,60%
De acuerdo	49	51,60%
Totalmente de acuerdo	12	12,60%
Total	95	100 %

Figura 15

Representación Resultados Pregunta Nro. 11



Encuestas realizadas a los colaboradores de la Coordinación Zonal 7-Salud

- **Análisis cuantitativo:**

Del 100% del personal encuestado que labora en las Oficinas de la Coordinación Zonal 7-Salud, el 52% está en de acuerdo con que sus funciones y responsabilidades están bien definidas dentro de la Institución. Por otro lado, el 23% está en desacuerdo con esto. Mientras que el 12% está en indiferente y un 13% se encuentra totalmente de acuerdo con lo que plantea esta pregunta.

- **Análisis cualitativo:**

La mayoría del personal de las Oficinas de la Coordinación Zonal Siete-Salud está en de acuerdo con que sus funciones y responsabilidades están bien definidas dentro de la Institución. Por lo tanto, se considera que los colaboradores se sienten seguros lo cual les permite organizar y coordinar acciones al interior de cada unidad o subproceso en la Institución.

12. ¿Tiene todas las herramientas necesarias para hacer su mejor trabajo?

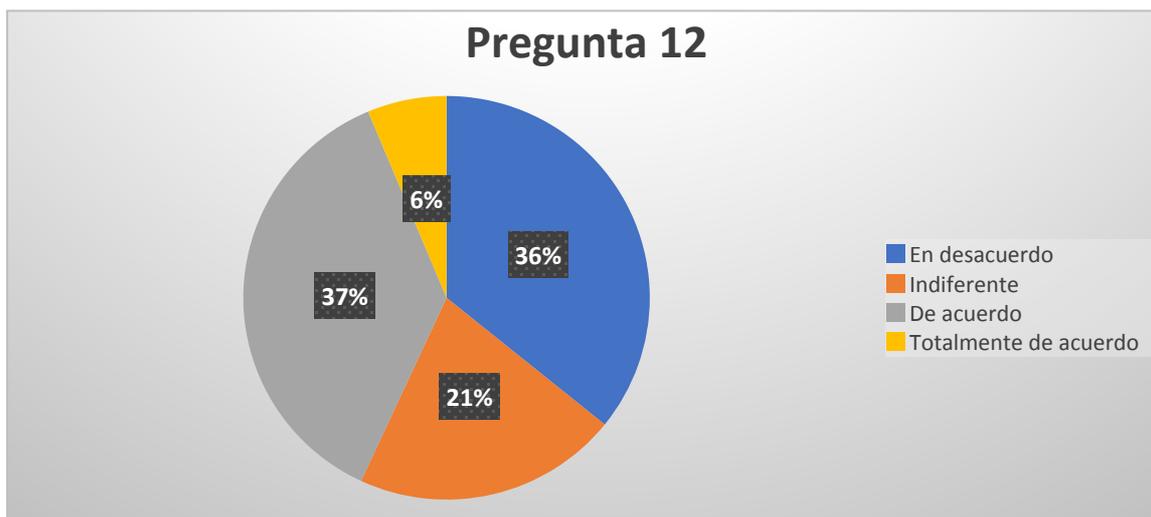
Tabla 16

Resultados Pregunta Nro.12

Variable	Frecuencia	Porcentaje
En desacuerdo	34	35,80%
Indiferente	20	21,10%
De acuerdo	35	36,80%
Totalmente de acuerdo	6	6,30%
Total	95	100 %

Figura 16

Representación Resultados Pregunta Nro. 12



Encuestas realizadas a los colaboradores de la Coordinación Zonal 7-Salud

- **Análisis cuantitativo:**

Del 100% del personal encuestado que labora en las Oficinas de la Coordinación Zonal 7-Salud, el 37% está en de acuerdo con la opción que plantea que tienen todas las herramientas necesarias para hacer su mejor trabajo. Por el contrario, el 36% está en desacuerdo con esto. Mientras que el 21% está en indiferente ante la posibilidad de tener todas las herramientas para realizar bien su trabajo. Finalmente, el 6% está totalmente de acuerdo con lo que plantea esta pregunta.

- **Análisis cualitativo:**

La mayoría del personal de las Oficinas de la Coordinación Zonal Siete-Salud está de acuerdo con la opción que plantea que tienen todas las herramientas necesarias para hacer su mejor trabajo, por lo tanto, se considera que los colaboradores pueden analizar detalles, detectar dependencias y saber con claridad de quién se ocupa del trabajo y los plazos establecidos.

13. ¿Cree Usted que los colaboradores de la Coordinación Zonal 7-Salud necesitan un nuevo plan de bienestar laboral?

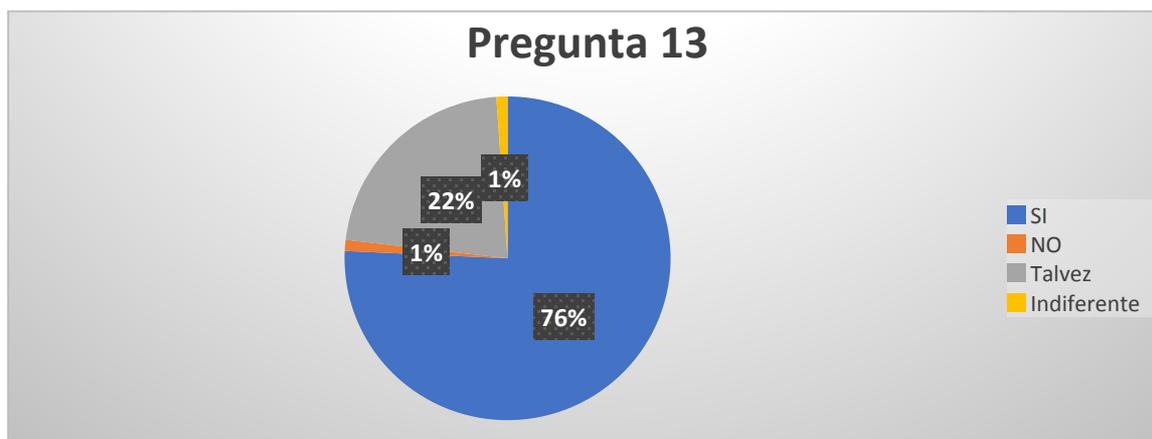
Tabla 17

Resultados Pregunta Nro. 13

Variable	Frecuencia	Porcentaje
Si	72	75,80%
No	1	1,10%
Talvez	21	22,10%
Indiferente	1	1,10%
Total	95	100 %

Figura 17

Representación Resultados Pregunta Nro. 13



Encuestas realizadas a los colaboradores de la Coordinación Zonal 7-Salud

- **Análisis cuantitativo:**

Del 100% del personal encuestado que labora en las Oficinas de la Coordinación Zonal 7 Salud, el 76% si cree que los colaboradores de las Oficinas de la Coordinación Zonal 7-Salud necesitan un nuevo plan de bienestar laboral. Por otro lado, el 22% piensa que talvez esto sea necesario. Por el contrario, el 1% piensa que no es necesario. Mientras que el 1% está indiferente ante lo que plantea esta pregunta.

- **Análisis cualitativo:**

La mayoría del personal de las Oficinas de la Coordinación Zonal Siete-Salud si cree que necesitan un nuevo plan de bienestar laboral, por lo tanto, esto implica desarrollar un plan de bienestar que garantice que los empleados estén seguros, felices, saludables y satisfechos.

14. ¿Cree Usted que el departamento de talento humano debe ofrecer un plan de bienestar laboral para que el colaborador se encuentre cómodo en el trabajo?

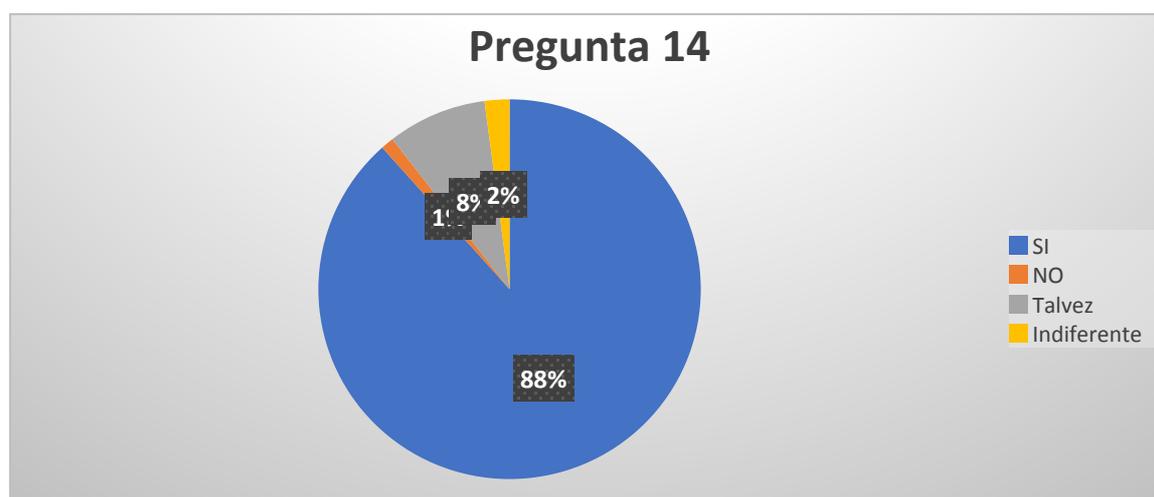
Tabla 18

Resultados Pregunta Nro. 14

Variable	Frecuencia	Porcentaje
Si	84	88,40%
No	1	1,10%
Talvez	8	8,40%
Indiferente	2	2,10%
Total	95	100 %

Figura 18

Representación Resultados Pregunta Nro. 14



Encuestas realizadas a los colaboradores de la Coordinación Zonal 7-Salud

- **Análisis cuantitativo:**

Del 100% del personal encuestado que labora en las Oficinas de la Coordinación Zonal 7-Salud, un 89% consideran que el departamento de talento humano debe ofrecer un plan de bienestar laboral para que el colaborador se encuentre cómodo en el trabajo. Mientras que el 8% piensan que tal vez lo requieran, así mismo el 2% están indiferentes y el 1% piensa que no sea necesario lo que plantea esta pregunta.

- **Análisis cualitativo:**

La mayoría del personal de las Oficinas de la Coordinación Zonal 7-Salud si consideran que el departamento de talento humano debe ofrecer un plan de bienestar laboral para que el colaborador se encuentre cómodo en el trabajo, considerando que debe ser considerado en base a la realidad y a la necesidad actual en la Institución.

15. ¿Usted está de acuerdo que la Coordinación Zonal 7-Salud invierta en un plan de bienestar laboral y lo socialice con todos los colaboradores?

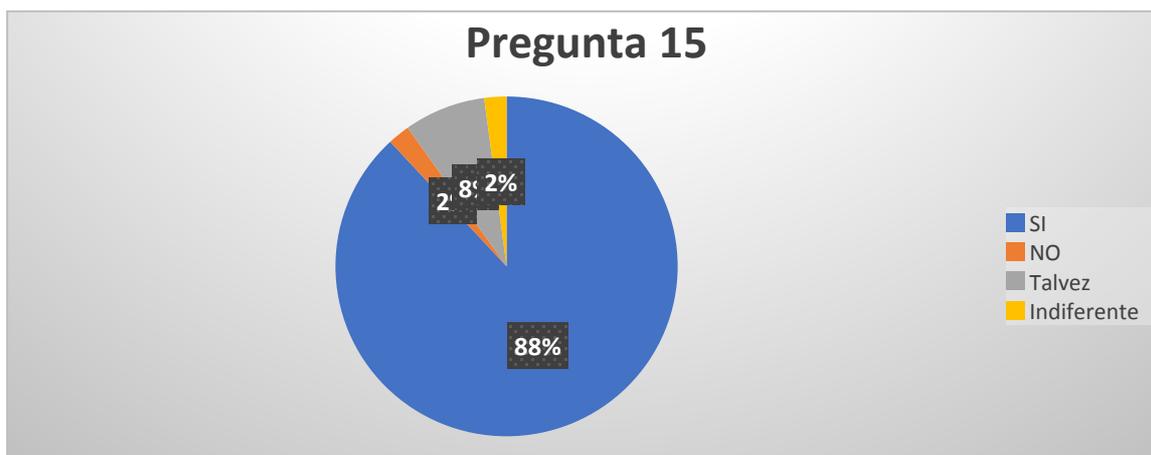
Tabla 19

Resultado Pregunta Nro. 15

Variable	Frecuencia	Porcentaje
Si	84	88,40%
No	2	2,10%
Talvez	7	7,74%
Indiferente	2	2,10%
Total	95	100 %

Figura 19

Representación Resultados Pregunta Nro. 15



Encuestas realizadas a los colaboradores de la Coordinación Zonal 7-Salud

- **Análisis cuantitativo:**

Del 100% del personal encuestado que labora en las Oficinas de la Coordinación Zonal 7-Salud, el 88% consideran que la Coordinación Zonal 7-Salud invierta en un plan de bienestar laboral y lo socialice con todos los colaboradores. Mientras que el 8% creen que talvez, así mismo un 2% están indiferentes y piensan que no sea necesario lo que plantea esta pregunta.

- **Análisis cualitativo:**

La mayoría del personal de las oficinas de la Coordinación Zonal 7-Salud si considera que la institución invierta en un plan de bienestar laboral y lo socialice con todos los colaboradores, como resultado de esta encuesta definiendo las actividades que puede realizar la organización dirigido a cubrir las necesidades de los colaboradores y aportar como política de la institución calidad de vida laboral, motivación, sentido de pertenencia y productividad.

12 PROPUESTA DE ACCIÓN

12.1 ENTREVISTA

El presente plan permitió identificar las diferentes percepciones de los colaboradores referente al bienestar laboral en las oficinas de la Coordinación Zonal 7-Salud de Loja.

Para todas las organizaciones los colaboradores son parte de los elementos que le permiten ser más competitivos, razón por la cual se deben hacer todos los esfuerzos posibles para mejorar el desarrollo personal y laboral. Se conocieron las necesidades de los colaboradores, las causas que conllevan a que se limite el desarrollo socio laboral y generar estrategias a través de un plan de bienestar laboral que acojan a la institución y al colaborador.

El plan de bienestar laboral pretende lograr que la institución tenga un ambiente laboral sano, un personal motivado y con calidad de vida laboral, reflejado con mayor productividad, eliminando la resistencia a los cambios, el negativismo y las diferentes actitudes que contribuyan a un mal bienestar laboral. Esta propuesta de mejoramiento de un plan de bienestar laboral favorece de forma integral el desarrollo humano, la formación integral y la calidad de vida laboral y personal, mediante acciones que vayan a orientar al desarrollo físico, psicológico, espiritual y social de los colaboradores y sus familias, promoviendo espacios de participación en el contexto laboral con vocación de servicio y sentido de pertenencia en la institución.

12.2 PRESENTACIÓN

Mediante el plan de mejora de Bienestar Laboral en las Oficinas de la Coordinación Zonal 7-Salud, se podrá prevenir situaciones de estrés, evitar conflictos interpersonales entre los mismos colaboradores, la interacción con integración, mayor comunicación entre los diferentes departamentos zonales, es importante señalar que de acuerdo a los resultados obtenidos se pudo analizar la necesidad que tiene la Institución de implementar, un plan de mejora de bienestar laboral que ayude a estructurar las

diferentes actividades que en algunas ocasiones se realizan, pero sin una estructura y objetivos específicos; existen falencias que desembocan en la falta de motivación y sentido de pertenencia de los colaboradores, esto ocasiona un clima laboral orientado solo al cumplimiento de funciones y actividades designadas, sin importar la satisfacción de necesidades y el impacto que esto puede llegar a tener en la calidad de vida dentro de la Institución.

12.3 BENEFICIARIOS

Los beneficiarios del Plan de Mejora de Bienestar Laboral fueron los colaboradores y usuarios de las Oficinas de la Coordinación Zonal 7-Salud, los mismos que se beneficiarán de un buen ambiente laboral dentro de la Institución.

12.4 ESTRUCTURA

Tabla 20

Estructura de Fases

FASE 1	FASE 2	FASE 3	FASE 4
Identificación del problema	Recopilación de datos	Análisis de resultados	Socialización del Plan de Mejora
Todos involucrados	Planificación	Actividades a desarrollar	Alternativas

12.5 DOCUMENTO PRESENTADO



INSTITUTO SUPERIOR TECNOLÓGICO SUDAMERICANO

TEMA

Plan de Bienestar Laboral para los Colaboradores de las Oficinas de la Coordinación Zonal 7-Salud

AUTOR

Yensy Mabel Torres Castillo

DIRECTOR

Ing. Jackson Michael Quevedo Jumbo Mgs.

FECHA

Octubre 2021

TEMA

PLAN DE BIENESTAR LABORAL PARA LOS
COLABORADORES DE LAS OFICINAS DE LA
COORDINACIÓN ZONAL 7-SALUD

INDICE

1. Tabla de contenido

<u>INTRODUCCIÓN</u>	60
<u>OBJETIVO</u>	61
<u>MATRIZ DEL PLAN / PROGRAMA</u>	62
<u>DIAGNOSTICO DE LA INSTITUCIÓN</u>	64
<u>DESARROLLO DE LA PERSPECTIVA</u>	65
<u>1.PERSPECTIVA 1 (ADMINISTRATIVA)</u>	65
<u>2.PERSPECTIVA 2 (USUARIOS)</u>	66
<u>3.PERSPECTIVA 3 (PROCESOS)</u>	67
<u>4.PERSPETIVA 4 (INNOVACIÓN Y APRENDIZAJE)</u>	68
<u>5.PERSPECTIVA 5 (BIENESTAR FÍSICO)</u>	70
<u>6.PERSPECTIVA 6 (BIENESTAR PSICOEMOCIONAL)</u>	71
<u>CRONOGRAMA DE ACTIVIDADES</u>	73
<u>PRESUPUESTO</u>	75
<u>CONCLUSIONES</u>	76
<u>RECOMENDACIONES</u>	77
<u>BIBLIOGRAFIA</u>	78

2. INTRODUCCIÓN

El presente plan permitirá identificar las diferentes percepciones de los colaboradores referente al bienestar laboral en las oficinas de la Coordinación Zonal 7-Salud de Loja.

Para todas las organizaciones los colaboradores hacen parte de los elementos que le permiten ser más competitivos, razón por la cual se deben hacer todos los esfuerzos posibles para mejorar el desarrollo personal y laboral. Se pretenden conocer las necesidades de los colaboradores, las causas que conllevan a que se limite su desarrollo socio laboral y generar estrategias a través de un plan de bienestar laboral que acojan a la institución y al colaborador. (Pisco, 2013, pág. 47)

El plan de bienestar laboral pretende lograr que la institución tenga un ambiente laboral sano, un personal motivado y con calidad de vida laboral, reflejado con mayor productividad, eliminando la resistencia a los cambios, el negativismo y las diferentes actitudes que contribuyan a un mal bienestar laboral. Esta propuesta de mejoramiento de un plan de bienestar laboral favorece de forma integral el desarrollo humano, la formación integral y la calidad de vida laboral y personal, mediante acciones que vayan a orientar al desarrollo físico, psicológico, espiritual y social de los colaboradores y sus familias, promoviendo espacios de participación en el contexto laboral con vocación de servicio y sentido de pertenencia en la institución. (Psicothema, 2014, pág. 21)

3. OBJETIVO

El presente plan está orientado a mejorar las condiciones laborales de los colaboradores de las Oficinas de la Coordinación Zonal 7-Salud, con la finalidad de impulsar el desarrollo integral del colaborador y su calidad de vida, a través de la implementación de actividades recreativas, educativas, de salud, capacitación continua entre otras, lo que permitirá mejorar el clima organizacional para fortalecer el trabajo en equipo, la motivación laboral y el sentido de pertenencia.

Con el fin de lograr el desarrollo laboral de los colaboradores de las Oficinas de la Coordinación Zonal 7-Salud, se desarrollarán herramientas recreativas, educativas, de salud, actividades recreo deportivas, capacitación continua, obteniendo espacios de conocimiento, integración familiar para obtener los niveles de satisfacción y sentido de pertenencia en la institución y se refleje en el cumplimiento de la Misión Institucional, con la satisfacción en la prestación de los servicios al usuario, contribuyendo al mejoramiento de calidad de vida, atendiendo las necesidades de los colaboradores en relación a salud, recreación, calamidad, deporte, cultura y su grupo familiar.

El plan de bienestar laboral se lo considera como el conjunto de decisiones, técnicas o estrategias, que buscan a que cada integrante de la institución satisfaga sus necesidades personales, sociales, económicas y culturales para mejorar el ambiente de trabajo, con un camino hacia el crecimiento de bienestar laboral y productividad. El personal de la Coordinación Zonal 7-Salud, tomará un sentido de pertenencia y motivación dentro de su ámbito laboral y profesional en las diferentes áreas administrativas y así se podrá elevar el nivel de vida del servidor público desde la satisfacción de sus necesidades de adaptación e integración social y laboral, permitiendo así un mayor desempeño en el ejercicio de sus labores y por lo tanto un mejor servicio al ciudadano. (Comfama, 2021, pág. 53 y 54)

4. MATRIZ DEL PLAN

Tabla 21

Matriz del Plan

PERSPECTIVA	OBJETIVO ESTRATÉGICO	INDICADORES	META	ACCIONES	TIEMPO	MEDIO DE VERIFICACIÓN
Administrativa	Provisión de Servicios al usuario.	Tiempo de respuesta a requerimientos de los usuarios.	Aumento del 20% en cumplimiento a respuesta de las solicitudes de los usuarios.	Orientación organizacional. (Dos capacitaciones de adaptación, cambio laboral y actitud positiva)	6 Meses	Total, de registro de respuestas otorgadas al usuario.
	Participación en el flujo de procesos.	Vigilancia y control de personal en la prestación de servicios al usuario.	Aumento del 15% en lo planteado y ejecutado.	Administración del Talento Humano. (Dos capacitaciones de convivencia laboral)	6 Meses	Total, de los controles realizados.
	Aprovechamiento de los recursos humanos.	Apoyo para el desempeño.	Aumento del 20% en el buen desempeño laboral.	Generar entre los mismos colaboradores auto recursos para apoyar. (Organizar dos jornadas de integración laboral)	6 Meses	Total, de intercambio de conocimientos internos.
Usuarios	Satisfacción de usuario.	Porcentaje de satisfacción al usuario.	Aumento del 15% en la satisfacción.	Implantación de servicio al usuario. (Dos capacitaciones de atención de servicio al usuario)	6 Meses	Total, de registro de respuestas de satisfacción.
	Flujo de Servicios al usuario.	Porcentaje del producto generado al usuario.	Aumento del 50% de visitas del usuario.	Elaborar manual de funciones y procedimientos internos.	6 Meses	Test de sus propias funciones.

	Estandarización de políticas de servicio al usuario.	Orientación Organizacional.	Aumento de 5% en la u calificación de la evaluación del desempeño.	Evaluación del desempeño al colaborador. (Dos encuestas de bienestar laboral a los colaboradores y análisis de los resultados)	6 Meses	Total, de evaluaciones realizadas.
Procesos	Mejoría de la calidad de producción.	Porcentaje de productos generados como provisión de servicios.	Mejora del 30% en la calidad del producto.	Programa de calidad total. (Dos encuestas de satisfacción laboral)	6 Meses	Total, de registro de respuestas otorgadas al usuario.
	Mayor eficiencia.	Ajustes en los tiempos de los procesos internos.	Aumento del 10% en la eficiencia.	Programa de productividad. (Dos Programas de eficiencia)	6 Meses	Total, de metas cumplidas.
	Asegurar la capacidad de producción.	Atención a la demanda potencial.	Aumento del 20% en productividad.	Programa de productividad. (Dos capacitaciones sobre manejo de estrés, pausas activas para el personal)	6 Meses	Total, de productos generados.
Innovación y Aprendizaje	Entrenar al personal.	Productividad del personal.	Aumento del 10% de la creatividad y el desarrollo de las capacidades del personal.	Dos programas de incentivo institucional en el que se reconoce el desempeño individual, en el área de salud a nivel zona 7.	6 Meses	Total, de colaboradores con reconocimientos del desempeño.
	Mayor motivación del personal.	Mejora del Clima laboral.	Mejores relaciones interpersonales a todos los niveles.	Aumento del entrenamiento. (Diseña dos planes de actividades con dinámicas para integrar al personal)	6 Meses	Total, de relaciones interpersonales.
	Formación continua.	Impulsar el	Aumento de 5% en su	Evaluación del	12 Meses	Total, de

		desarrollo de las habilidades personales y profesionales.	calificación de la evaluación del desempeño.	desempeño al colaborador. (Plan de formación continua, cursos, charlas y exposiciones)		evaluaciones realizadas.
Bienestar Físico	Fomentar espacios de recreación.	Encuentros deportivos del personal de la Institución.	Mejora el estado de salud de los colaboradores.	Organizar torneos interinstitucionales, participación en torneos institucionales. (Celebrar fechas especiales dos veces al año las más relevantes)	6 Meses	Total, de torneos realizados.
	Establecer programas de pausas activas para el personal.	Realizar ejercicios de relajación por diez minutos al día.	Mejora el estado físico de los colaboradores.	Implementar campañas de promoción de bienestar físico. (Implementar actividades para realizar pausas laborales identificando espacios físicos dentro de la institución)	3 Meses	Total, de registro de pausas activas realizadas.
	Implementación de programas de salud y seguridad en el trabajo.	Establecer capacitaciones por subproceso.	Mejora las actividades en los espacios.	Implementar el cuidado físico de los trabajadores. (Realizar caminatas, sesiones de terapia y ciclismo con los colaboradores por grupos)	6 Meses	Total, de capacitaciones realizadas.
Bienestar Psicoemocional	Mejorar el estado psicoemocional de los colaboradores.	Establecer un test psicológico y de aptitud a los colaboradores.	Mejora el estado de salud de los colaboradores.	Establecer charlas motivacionales de autonomía en el trabajo, ambiente de trabajo, condiciones laborales	3 Meses	Total, de charlas otorgadas a los colaboradores.
	Talleres y capacitaciones en	Establecer un taller	Mejora de las	Implementar campañas	3 Meses	Total, de talleres

	las diferentes temáticas.	por subproceso.	emociones de los colaboradores.	de salud mental. (Establecer charlas de apoyo psicológico a los colaboradores en situaciones de conflictos laborales y personales)		realizados.
	Coaching personal.	Establecer un comité de convivencia.	Mejora de las relaciones laborales.	Actualizar sistemas de interacción. (Realizar actividades de integración para los colaboradores como fiesta de fin de año, tours, viajes, paseos)	3 Meses	Total, de asistentes.

5. DIAGNOSTICO DE LA INSTITUCIÓN

El presente diagnóstico se elabora a partir de la realidad y necesidad actual de la institución objeto de estudio, para lo cual se identificó la percepción de los colaboradores sobre la calidad de vida laboral a través de la aplicación de una encuesta y entrevistas con los responsables y por medio de la observación, teniendo en cuenta los siguientes factores: calidad de vida laboral, motivación - sentido de pertenencia y cultura organizacional, para evaluar cómo esta estrategia organizacional impacta positivamente o negativamente a los colaboradores. Como resultado de este diagnóstico se definen las actividades que se pueden realizar en la organización y que involucran a los colaboradores y posiblemente a sus familias; con esta información se diseña el plan de bienestar laboral, dirigido a cubrir las necesidades de los colaboradores y aportar como política de bienestar innovadora reflejado en el aumento de la productividad y la mejora de la calidad de vida laboral.

El diseño del plan de bienestar laboral para los colaboradores de las Oficinas de la Coordinación Zonal 7-Salud, está encaminado a ofrecer el desarrollo armónico e integral con el cual se pretende elevar los niveles de la calidad de vida de los colaboradores y su grupo familiar, mediante actividades que respondan a la satisfacción de sus necesidades individuales de: educación, recreación, cultura, protección y aprendizaje, con el fin de crear un ambiente de trabajo armónico, con un alto sentido de pertenencia, en un entorno sano y con un clima organizacional adecuado que permita a los colaboradores crecer permanentemente en todos los sentidos, creando de esta manera un factor de distinción en el comportamiento de sus integrantes, lo cual permitirá realizar cambios en la conducta de los colaboradores y su satisfacción en la institución.

6. DESARROLLO DE LA PERSPECTIVA

5.1 PERSPECTIVA 1 (ADMINISTRATIVA)

✓ **Objetivos**

- Provisión de Servicios al usuario.
- Participación en el flujo de procesos.
- Aprovechamiento de los recursos humanos.

✓ **Metas**

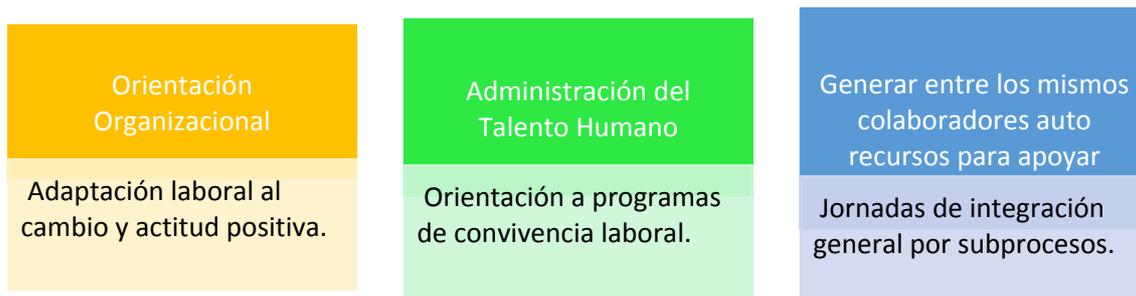
- Aumento del 20% en cumplimiento a respuesta de las solicitudes de los usuarios.
- Aumento del 15% en lo planteado y ejecutado.
- Aumento del 20% en el buen desempeño laboral.

✓ **Indicadores**

- Tiempo de respuesta a requerimientos de los usuarios.
- Vigilancia y control de personal en la prestación de servicios al usuario.
- Apoyo para el desempeño.

✓ **Actividad**

- Orientación organizacional
- Administración del Talento Humano
- Generar entre los mismos colaboradores auto recursos para apoyar.

Figura 20*Perspectiva Administrativa*

Fuente: La Autora

Elaborado por: La autora

5.2 PERSPECTIVA 2 (USUARIOS)

✓ **Objetivos**

- Satisfacción de usuario.
- Flujo de Servicios al usuario.
- Estandarización de políticas de servicio al usuario.

✓ **Metas**

- Aumento del 15% en la satisfacción.
- Aumento del 50% de visitas del usuario.
- Aumento de 5% en la u calificación de la evaluación del desempeño.

✓ **Indicadores**

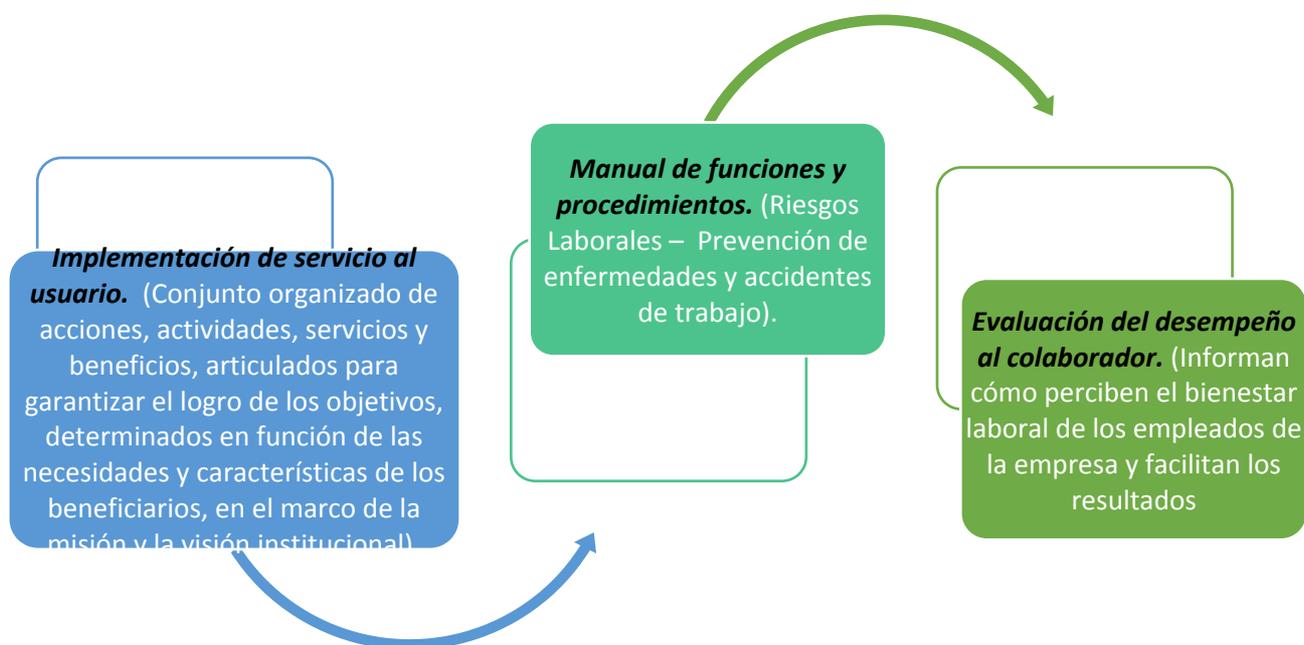
- Porcentaje de satisfacción al usuario.
- Porcentaje del producto generado al usuario.
- Orientación Organizacional.

✓ **Actividad**

- Implementación de servicio al usuario.
- Manual de funciones y procedimientos.
- Evaluación del desempeño al colaborador.

Figura 21

Perspectiva Usuarios



Fuente: La Autora

Elaborado por: La Autora

5.3 PERSPECTIVA 3 (PROCESOS)

✓ **Objetivos**

- Mejoría de la calidad de producción.
- Mayor eficiencia.
- Asegurar la capacidad de producción.

✓ **Metas**

- Mejora del 30% en la calidad del producto.
- Aumento del 10% en la eficiencia.

- Aumento del 20% en productividad.

✓ **Indicadores**

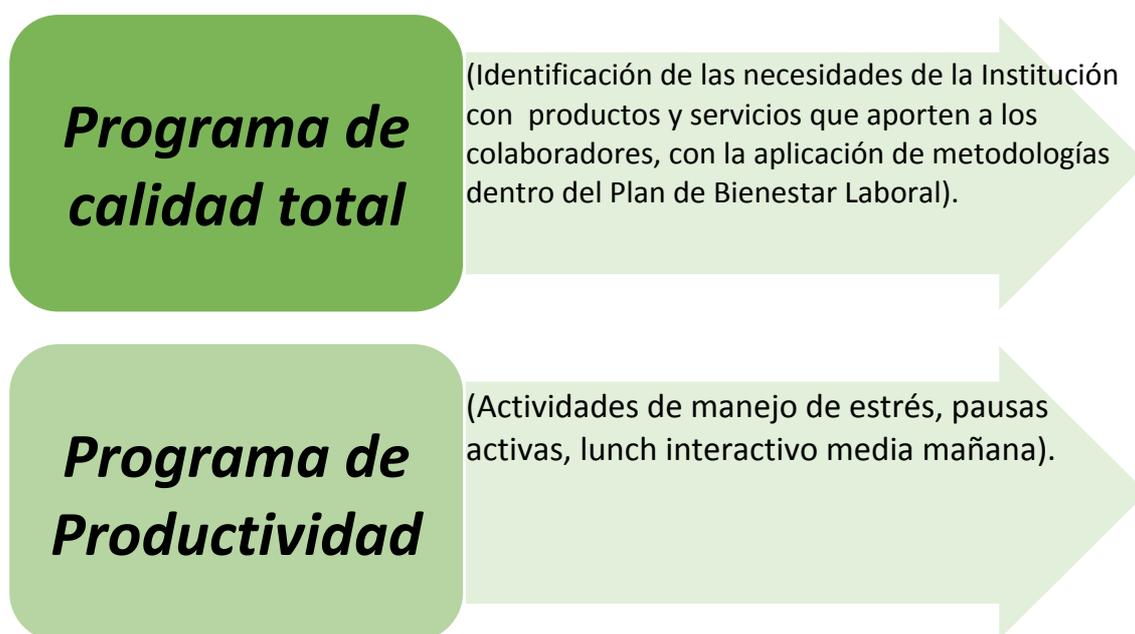
- Porcentaje de productos generados como provisión de servicios.
- Ajustes en los tiempos de los procesos internos.
- Atención a la demanda potencial.

✓ **Actividad**

- Programa de calidad total
- Programa de productividad

Figura 22

Perspectiva Procesos



Fuente: La Autora

Elaborado por: La Autora

5.4 PERSPECTIVA 4 (INNOVACIÓN Y APRENDIZAJE)

✓ **Objetivos**

- Entrenar al personal.
- Mayor motivación del personal.
- Formación continua.

✓ **Metas**

- Aumento del 10% de la creatividad y el desarrollo de las capacidades del personal.
- Mejores relaciones interpersonales a todos los niveles.
- Aumento de 5% en su calificación de la evaluación del desempeño.

✓ **Indicadores**

- Productividad del personal.
- Mejora del Clima laboral.
- Impulsar el desarrollo de las habilidades personales y profesionales.

✓ **Actividad**

- Incentivo institucional en el que se reconoce el desempeño individual, en el área de salud a nivel zona 7.
- Aumento del entrenamiento.
- Evaluación del desempeño al colaborador.

Figura 23*Perspectiva Innovación y Aprendizaje***Fuente:** La Autora**Elaborado por:** La Autora

5.5 PERSPECTIVA 5 (BIENESTAR FÍSICO)

✓ Objetivos

- Fomentar espacios de recreación.
- Establecer programas de pausas activas para el personal.
- Capacitaciones sobre seguridad en el trabajo.

✓ Metas

- Mejora el estado de salud de los colaboradores.
- Mejora el estado físico de los colaboradores.
- Mejora las actividades en los espacios.

✓ **Indicadores**

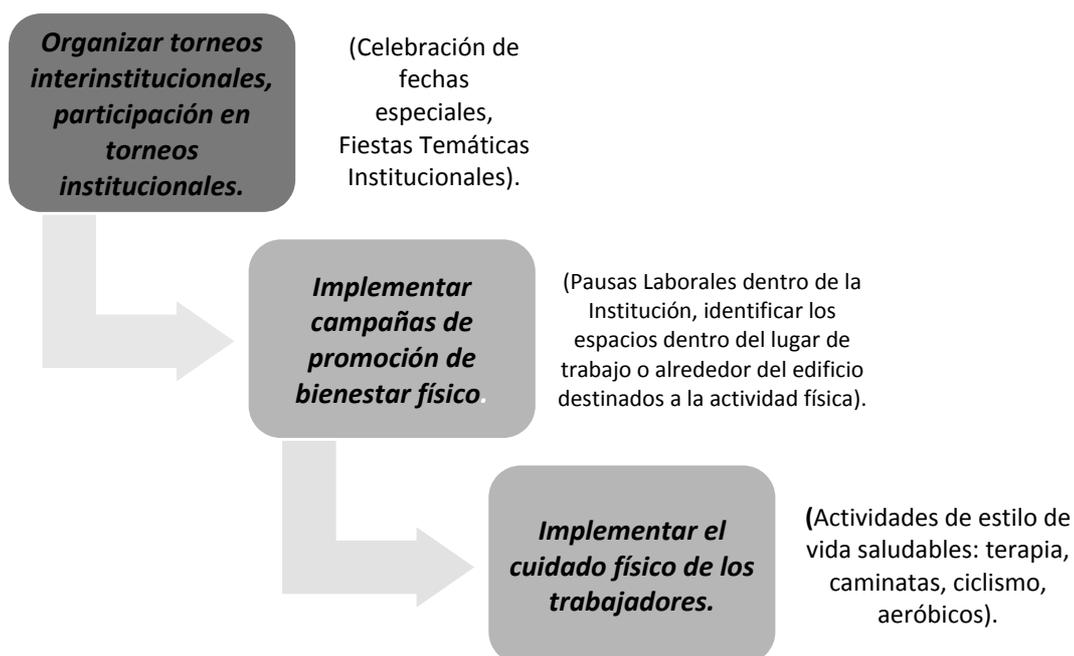
- Encuentros deportivos del personal de la Institución.
- Realizar ejercicios de relajación por diez minutos al día.
- Establecer capacitaciones por subproceso.

✓ **Actividad**

- Organizar torneos interinstitucionales, participación en torneos institucionales.
- Implementar campañas de promoción de bienestar físico.
- Implementar el cuidado físico de los trabajadores.

Figura 24

Perspectiva Bienestar Físico



Fuente: La Autora

Elaborado por: La Autora

5.6 PERSPECTIVA 6 (BIENESTAR PSICOEMOCIONAL)

✓ Objetivos

- Mejorar el estado psicoemocional de los colaboradores.
- Talleres y capacitaciones en las diferentes temáticas.
- Coaching personal.

✓ Metas

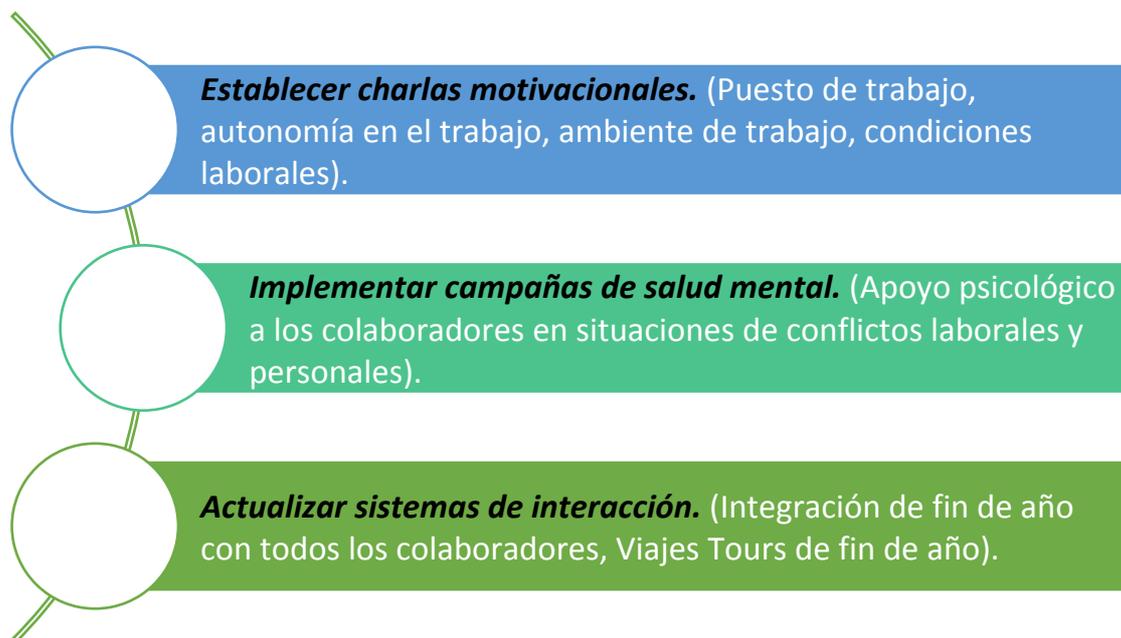
- Mejora el estado de salud de los colaboradores.
- Mejora de las emociones de los colaboradores.
- Mejora de las relaciones laborales.

✓ Indicadores

- Establecer un test psicológico y de aptitud a los colaboradores.
- Establecer un taller por subproceso.
- Establecer un comité de convivencia.

✓ Actividad

- Establecer charlas motivacionales.
- Implementar campañas de salud mental.
- Actualizar sistemas de interacción.

Figura 25*Bienestar Psicoemocional*

Fuente: La Autora

Elaborado por: La Autora

7. CRONOGRAMA DE ACTIVIDADES

Tabla 22

Cronograma de actividades

CRONOGRAMA DE ACTIVIDADES – PLAN DE BIENESTAR LABORAL													
Actividades	Responsable	TIEMPO – MES											
		Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	Junio	Julio	Agosto	Septiembre	Octubre	Noviembre	Diciembre
Orientación organizacional (Adaptación laboral al cambio y actitud positiva).	Talento Humano						X						X
Administración del Talento Humano (Orientación a programas de convivencia laboral).	Talento Humano												X
Generar entre los mismos colaboradores auto recursos para apoyar (Jornadas de integración general por subprocesos).	Talento Humano									X			
Implementación de servicio al usuario (conjunto organizado de acciones, actividades, servicios y beneficios, articulados para garantizar el logro de los objetivos, determinados en función de las necesidades y características de los beneficiarios, en el marco de la misión y la visión institucional).	Talento Humano			X		X		X		X		X	
Manual de funciones y procedimientos (Riesgos Laborales – Prevención de enfermedades y accidentes de trabajo).	Talento Humano / Salud Ocupacional			X		X		X		X		X	
Evaluación del desempeño al colaborador (informan cómo perciben el <i>bienestar laboral</i> de los empleados de la empresa y facilitan los resultados).	Talento Humano						X						X

8. PRESUPUESTO

Todo Plan requiere de una inversión en dinero, una vez que se obtienen los resultados del diagnóstico, se evalúan los posibles costos, no requiere de mayor inversión, solo del compromiso de los responsables de las oficinas de la Coordinación Zonal 7-Salud.

El presupuesto con que la Coordinación Zonal 7-Salud pueda realizar la ejecución del Plan de Bienestar Laboral Año 2022 es de SEIS MIL QUINIENTOS DOLARES AMERICANOS (\$6,500.00). La descripción de cómo se ha de invertir dicho monto se explica en la siguiente tabla.

Tabla 23

Presupuesto

PRESUPUESTO	
PERSPECTIVA 1 – ADMINISTRATIVA	
<ul style="list-style-type: none"> • Orientación organizacional • Administración del Talento Humano • Generar entre los mismos colaboradores auto recursos para apoyar. 	\$500.00
PERSPECTIVA 2 – USUARIOS	
<ul style="list-style-type: none"> • Implementación de servicio al usuario • Manual de funciones y procedimientos. • Evaluación del desempeño al colaborador. 	\$500.00
PERSPECTIVA 3 – PROCESOS	
<ul style="list-style-type: none"> • Programa de calidad total • Programa de productividad 	\$1,000.00
PERSPECTIVA 4 – IINNOVACIÓN Y APRENDIZAJE	
<ul style="list-style-type: none"> • Incentivo institucional en el que se reconoce el desempeño individual, en el área de salud a nivel zona 7. • Aumento del entrenamiento. • Evaluación del desempeño al colaborador. 	\$2,500.00
PERSPECTIVA 5 – BIENESTAR FÍSICO	
<ul style="list-style-type: none"> • Organizar torneos interinstitucionales, participación en torneos institucionales. • Implementar campañas de promoción de bienestar físico. • Implementar el cuidado físico de los trabajadores. 	\$500.00
PERSPECTIVA 6 – BIENESTAR PSICOEMOCIONAL	
<ul style="list-style-type: none"> • Establecer charlas motivacionales. • Implementar campañas de salud mental. 	\$1,500.00

• Actualizar sistemas de interacción.	
VALOR TOTAL	\$6,500.00

9. CONCLUSIONES

Los responsables de los Subprocesos de Provisión de Servicios, Talento Humano, Salud y Seguridad Ocupacional coincidieron que la implementación de un Plan de Bienestar Laboral en las Oficinas de la Coordinación Zonal 7-Salud mejorará las condiciones de trabajo de los colaboradores, puesto que, determinaron que existe falta de información acerca de un plan de bienestar laboral, conflictos de las relaciones interpersonales y fallas en la comunicación organizacional e interpersonal.

Con el presente plan se puede concluir que el bienestar laboral de los colaboradores de las Oficinas de la Coordinación Zonal 7-Salud, es un factor de gran importancia, primero, porque hace que los empleados mejoren sus condiciones de vida, y segundo porque al mejorar las condiciones de vida los colaboradores construyen un sentido de pertenencia hacia la Institución y se convierten en colaboradores más productivos.

El presente plan está orientado en el direccionamiento de seis perspectivas. En la perspectiva administrativa se planteó el desarrollo de los cambios de organización interna, convivencia laboral e integración de todos los colaboradores de las Oficinas de la Coordinación Zonal 7-Salud para mejorar el clima laboral.

En el caso de la perspectiva usuarios, la cual tiene la finalidad de mejorar el bienestar laboral de los colaboradores, para ello se propone el establecimiento de una evaluación integral que permita el logro de objetivos individuales y organizacionales; mientras que la perspectiva de procesos tiene como objetivo desarrollar actividades y procedimientos adecuados y de calidad.

En cuanto a la perspectiva de bienestar físico esta busca mejorar la condición física de los colaboradores a través del establecimiento de programas de ejercicio, pausas activas, caminatas, ciclismo, buena alimentación; en tanto que, la perspectiva psicoemocional se direcciona a mantener una buena salud mental de los trabajadores mediante charlas motivacionales, asistencia emocional, terapia psicológica.

10. RECOMENDACIONES

Se recomienda que los responsables de los Subprocesos de Provisión de Servicios, Talento Humano, Salud y Seguridad Ocupacional establezcan canales de comunicación interdepartamental a fin de establecer estrategias conjuntas para implementar el siguiente plan.

Se recomienda que la Máxima Autoridad implemente y ejecute el presente Plan de Mejora de Bienestar Laboral de acuerdo a las etapas establecidas en el cronograma propuesto para los colaboradores de las Oficinas de la Coordinación Zonal 7-Salud.

Se recomienda, que previo a la implementación del plan, se realice la socialización a todos los colaboradores de las Oficinas de la Coordinación Zonal 7-Salud, haciéndolos partícipes de todas las actividades que se establezcan dentro de la propuesta.

Se recomienda la creación de una metodología de evaluación al Plan de Bienestar Laboral con su implementación con el fin de medir los resultados y el impacto en los colaboradores de la Coordinación Zonal 7-Salud.

Se recomienda, hacer seguimiento al plan propuesto, buscando el mejoramiento continuo para los colaboradores de las Oficinas de la Coordinación Zonal 7-Salud.

11. BIBLIOGRAFIA

- Benitez Torres, T. (04 de Junio de 2018). Marco Institucional ITSS. *Marco Institucional ITSS*. Loja, Loja, Ecuador. Recuperado el 04 de Junio de 2018
- Bizneo, 2. B. (2021). <https://www.bizneo.com/blog/clima-laboral/>. Obtenido de <https://www.bizneo.com/blog/clima-laboral/>: <https://www.bizneo.com/blog/clima-laboral/>
- Camus, J. C. (2009). Tienes 5 segundos. En J. C. Camus, *Tienes 5 segundos* (pág. 60). Santiago - Chile: Escuela de periodismo Universidad Diego Portales.
- Carillo, M. V. (2005). La Nueva Publicidad Digital. *Servicios Digitales y Contenidos Interactivos que Generen 'Experiencias' en los Consumidores*, Red de Revistas Científicas de América Latina,.
- Comfama. (08 de 01 de 2021). *Comfama*. Obtenido de Descubre como crear un plan de bienestar laboral: <https://www.comfama.com/empresas/programas-y-servicios/salud-y-bienestar-en-el-trabajo/plan-de-bienestar-laboral/>
- Contreras, F. G. (Noviembre de 2015). *www.scielo.conicyt.cl*. Obtenido de https://scielo.conicyt.cl/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0718-34292015000400014
- digitales, R. (2016 de 2016). *gredos.usal.es*. Obtenido de <https://gredos.usal.es/bitstream/handle/10366/131421/Recursos%20digitales.pdf;jsessionid=2FAF24A5DC69516014CEFB1943F26DDF?sequence=1>
- Ecuador, D. L. (08 de junio de 2020). <https://www.derechoecuador.com/riesgos-del-trabajo-en-la-legislacion-ecuatoriana>. Obtenido de Ecuador, derecho Legal Salud: <https://www.derechoecuador.com/riesgos-del-trabajo-en-la-legislacion-ecuatoriana>
- Escobedo, J. M. (2014). *ista Iberoamericana de Producción Académica y Gestión Educativa. La Difusión del Trabajo Académico Como Parte Fundamental de la Mercadotecnia Educativa*.
- Espinosa de Rios , M., & Morillo Vivanco, R. A. (1993). *Nociones Básicas de Investigación Científica*. Loja: Gradimar.

- Fernandez. (1999). *Bienestar Laboral*. Obtenido de Riesgos Bloque 3 Bienestar Laboral: <https://saludlaboralydiscapacidad.org/wp-content/uploads/2019/04/riesgos-bloque-3-bienestar-laboral-saludlaboralydiscapacidad.pdf>
- Fernández, I. G. (2016). *Universitat Obertade Catalunya*. Obtenido de <http://disseny.recursos.uoc.edu>: <http://disseny.recursos.uoc.edu/recursos/dis-marca/4-los-colores-2/>
- Ferreño, E. (26 de agosto de 2018). *Profesional Review*. Obtenido de www.profesionalreview.com: <https://www.profesionalreview.com/2018/08/26/adobe-indesign-que-es/>
- García-Valcárcel Muñoz-Repiso, G.-V. (2016 de 2016). *gredos.usal.es*. Obtenido de Recursos digitales para la mejora de la enseñanza y el aprendizaje: <https://gredos.usal.es/bitstream/handle/10366/131421/Recursos%20digitales.pdf;jsessionid=2FAF24A5DC69516014CEFB1943F26DDF?sequence=1>
- Gil, E. P. (2002). Identidad y nuevas tecnologías. www.uoc.edu/web/esp/art/uoc/gil0902/gil0902.html.
- Gómez, A. P. (2004). *La cultural escolar en la sociedad neoliberal*. Málaga: Morata, cuarta edición.
- González, 2. p. (2017). González,.
- Institute, G. W. (06 de 2020). *Bienestar en el lugar del trabajo*. Obtenido de Global Wellness Institute: <https://globalwellnessinstitute.org/wellnessevidence/workplace-wellness/>
- investigación, T. e. (2008). *academia.edu*. Obtenido de https://s3.amazonaws.com/academia.edu/documents/41375407/Tecnicas_e_Instrumentos_Material_de_clases_1.pdf?response-content-disposition=inline%3B%20filename%3DTecnicas_e_Instrumentos_Material_de_clas.pdf&X-Amz-Algorithm=AWS4-HMAC-SHA256&X-Amz-Credential=AK
- Kaufmann-Argueta, J. (Febrero de 2014). Publicidad Tradicional a la Digital. *Universidad de Navarra*.
- Laura. (2018). Laura. En Laura.

- línea, R. d. (2009 de 2009). *www.dialnetunirioja.es*. Obtenido de <https://www.google.com/url?sa=t&rct=j&q=&esrc=s&source=web&cd=&ved=2ahUKEwi50rXQqbfqAhVChOAKHQxiBdwQFjAJegQIBRAB&url=https%3A%2F%2Fdialnet.unirioja.es%2Fdescarga%2Farticulo%2F4781052.pdf&usg=AOvVaw1ApWv0Fo6A2fTXpVr6wF7Y>
- María Eugenia Sánchez Ramos. (2013). *fido.palermo.edu*. Obtenido de [fido.palermo.edu](https://fido.palermo.edu/servicios_dyc/encuentro2007/02_auspicios_publicaciones/actas_diseno/articulos_pdf/049A7.pdf):
https://fido.palermo.edu/servicios_dyc/encuentro2007/02_auspicios_publicaciones/actas_diseno/articulos_pdf/049A7.pdf
- Martínez, C. (S/F). *lifeder.com*. Obtenido de <https://www.lifeder.com/instrumentos-investigacion-documental-campo/>
- Mindo. (2016). Mindo, 2016, pág. 1.
- Mohammad. (2000). Mohammad.
- Olivero Sánchez , F. R., & Navas Montes , Y. (2010). Calidad de la Educación Superior en América Latina. En F. R. Olivero Sánchez, & Y. Navas Montes, *Calidad de la Educación Superior en América Latina* (pág. 30; 1). Cuba: Editorial Universitaria. Recuperado el 18 de 06 de 2018, de <https://ebookcentral.proquest.com/lib/bibliosudamericanolojasp/detail.action?docID=3188503&query=Calidad%20de%20educaci%C3%B3n%20superior%20para%20america%20latina>
- Opere, M. (2021). *grup a&p 1993*. Obtenido de <https://blog.grupopya.com/factores-afectan-al-clima-laboral-la-percepcion-al-entorno/>
- Orange, F. (2016). *fundaciónorange.es*. Obtenido de http://www.fundacionorange.es/wp-content/uploads/2016/11/eE_La_transformacion_digital_del_sector_educacion-1.pdf
- Packer. (2017). En 2. p. Packer.
- Perez, M. (21 de 1 de 2021). *Lifeder*. Obtenido de [//www.lifeder.com/partes-entrevista/](https://www.lifeder.com/partes-entrevista/): <https://www.lifeder.com/partes-entrevista/#:~:text=Las%20partes%20de%20una%20entrevista,el%20cuerpo%20y%20el%20cierre.&text=Una%20entrevista%20es%20un%20conjunto,importante%20aporte%20en%20esa%20%20C3%A1rea>.

- Pisco, M. C. (12 de 03 de 2013). *Satisfacción Laboral y Productividad*. Obtenido de <https://www.eoi.es/blogs/madeon/2013/03/12/satisfaccion-laboral-y-productividad/>
- Psicothema. (2014). *Psicothema*. Obtenido de Calidad de vida laboral: hacia un enfoque integrador desde la Psicología Social: <http://www.psicothema.com/psicothema.asp?id=806>
- Pública, M. d. (2020). *Ministerio de Salud Pública*. Obtenido de Misión Visión Valores: <https://www.salud.gob.ec/valores-mision-vision/>
- Quijada, D. F. (2014). Tecnologías de la persuasión.
- Raya, D. C. (2020). *Satisfacción Laboral de los recursos humanos*. Habana: Instituto Superior de Ciencias Médicas de La Habana.
- Robles, F. (S/F). *Lifeder*. Obtenido de <https://www.lifeder.com/disenometodologico-investigacion/>
- Rubio, P. M. (2018). REVISTA CIENTÍFICA DE DOCENCIA DE INVESTIGACIÓN Y PROYECCIÓN SOCIAL. *REVISTA CIENTÍFICA DE DOCENCIA DE INVESTIGACIÓN Y PROYECCIÓN SOCIAL*.
- Salcedo. (2019, pág. 1). Salcedo.
- Sánchez Ramos, M. E. (2012). El Concepto Diseño en el taller de Diseño: Reflexiones Teóricas. *Insigne Visual*, 6.
- School, I. B. (2021). Blog de Prevención de los Riesgos Laborales. *Programa de Bienestar Laboral que son y como elaborar uno*. Madrid, Madrid, España: S.L., B83074146. Inscrita en el Registro Mercantil de Madrid. Tomo 16.386, Libro 0, Folio 32, Sección 8, Hoja M 287.738, Inscripción 1º. Obtenido de <https://blogs.imf-formacion.com/blog/prevencion-riesgos-laborales/actualidad-laboral/programa-bienestar-laboral/>
- Serrano, G. B. (15 de Febrero de 2021). *Doctor Aki*. Obtenido de Blog Docto Aki: <https://www.doctoraki.com/blog/bienestar-laboral/que-es-el-bienestar-laboral-y-por-que-es-tan-importante/>
- Simbiotia. (2021). *Qué es el bienestar de los trabajadores en la empresa, qué importancia tiene y cómo mejorarlo*. Obtenido de Simbiotia: <https://www.simbiotia.com/que-es-el-bienestar-de-los-trabajadores-en-la-empresa-que-importancia-tiene-y-como-mejorarlo/>

- Tena Suck , A. (1995). Manual de Investigación Documental: Elaboración de tesis. Ilustrada, erimpresa. Obtenido de https://books.google.com.ec/books?id=jl8UIVp1xJIC&dq=que+es+el+metodo+fenomenologico+de+investigacion&hl=es&source=gbs_navlinks_s
- Torres, C. (2010). Universidad Técnica de Ambato. Especialización en Bibliotecología y documentació.
- ugt. (2014). *Observatorio de riesgos psicosociales*. Obtenido de Ambientes de trabajos saludables: <http://portal.ugt.org/saludlaboral/observatorio/catalogo2015/publicaciones/revistas/016/085/descargas/FichasObservatorio85.pdf>
- Unidas, N. (S/F). *academicimpact.un.org*. Recuperado el 18 de Junio de 2018, de academicimpact.un.org: <https://academicimpact.un.org/es/content/educaci%C3%B3n-superior>
- Vicerrectoría Académica Pontificia Universidad Católica de Valparaíso. (2018). *Biblioteca.ucv.cl*. Recuperado el 20 de Junio de 2018, de http://biblioteca.ucv.cl/site/servicios/metodos_tecnicas_investigacion.php
- Weller, M. (2011). *Producción Académica*.

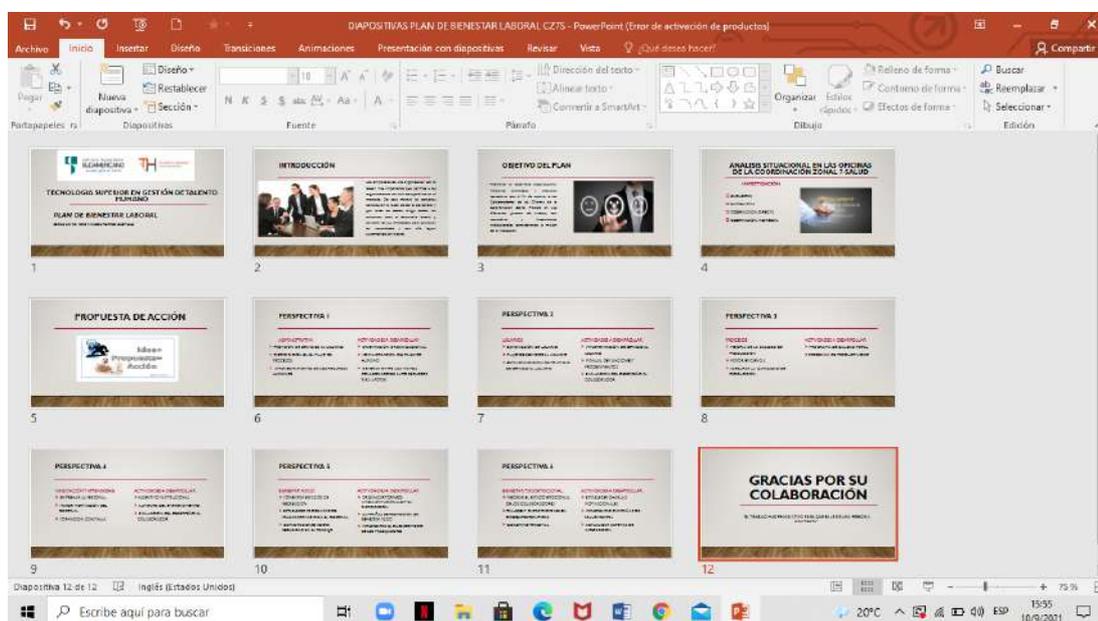
12.6 MEDIO DE SOCIALIZACIÓN

La propuesta de los resultados de la investigación realizada a los colaboradores de las Oficinas de la Coordinación Zonal 7-Salud y sus representantes fue socializada mediante vía Zoom donde participaron los responsables de los Subprocesos de Unidad de Talento Humano, Departamento de Salud y Seguridad Ocupacional y responsable del Departamento de Provisión de Servicios de Salud.

12.7 MATERIAL VISUAL UTILIZADO

Figura 26:

Material visual utilizado



Fuente: La Autora

Elaborado por: La Autora

12.8 ENTREGA DE RESULTADOS

La Propuesta de acción se entregó de manera física a los tres responsables de los diferentes subprocesos de las Oficinas de la Coordinación Zonal 7-Salud.

13 CONCLUSIONES

- La información bibliográfica recopilada durante la investigación permitió identificar la importancia de implementar un Plan de Mejora de Bienestar Laboral para los Colaboradores de las Oficinas de la Coordinación Zonal 7-Salud.
- La aplicación de instrumentos metodológicos de evaluación, tales como entrevistas y encuestas permitió conocer sobre la necesidad de implementar un Plan de Mejora de Bienestar Laboral en las Oficinas de la Coordinación Zonal 7-Salud.
- La implementación de un Plan de Mejora de Bienestar laboral en las Oficinas de la Coordinación Zonal 7-Salud, durante el año 2021 permitirá mejorar el desempeño a los colaboradores, interacción y fluidez de comunicación interna, en la Organización.
- Dentro de los resultados obtenidos se evidenció que un ochenta por ciento de los colaboradores consideran necesaria la implementación de acciones que permitan mejorar sus condiciones psicoemocionales, establecer flujo de procesos que les permitan actuar de manera interactiva dentro la Institución.

14 RECOMENDACIONES

- Se recomienda usar información bibliográfica validada y actualizada para poder crear un buen plan de mejora del bienestar laboral para los colaboradores de las Oficinas de la Coordinación Zonal 7-Salud.
- Se recomienda realizar una evaluación trimestralmente a los colaboradores de las oficinas de la Coordinación Zonal 7-Salud, internamente para valorar el nivel de estrés, interacción, actividad física y situaciones emocionales que los agobien en el trabajo.
- Se recomienda implementar el presente plan de mejora del bienestar laboral en las Oficinas de la Coordinación Zonal 7-Salud.
- Es recomendable socializar los resultados del plan de mejora del bienestar laboral en base a la investigación realizada en las Oficinas de la Coordinación Zonal 7-Salud.

15 BIBLIOGRAFÍA

- Benitez Torres, T. (04 de Junio de 2018). Marco Institucional ITSS. *Marco Institucional ITSS*. Loja, Loja, Ecuador. Recuperado el 04 de Junio de 2018
- Bizneo, 2. B. (2021). <https://www.bizneo.com/blog/clima-laboral/>. Obtenido de <https://www.bizneo.com/blog/clima-laboral/>: <https://www.bizneo.com/blog/clima-laboral/>
- Camus, J. C. (2009). Tienes 5 segundos. En J. C. Camus, *Tienes 5 segundos* (pág. 60). Santiago - Chile: Escuela de periodismo Universidad Diego Portales.
- Carillo, M. V. (2005). La Nueva Publicidad Digital. *Servicios Digitales y Contenidos Interactivos que Generen 'Experiencias' en los Consumidores*, Red de Revistas Científicas de América Latina,.
- Comfama. (08 de 01 de 2021). *Comfama*. Obtenido de Descubre como crear un plan de bienestar laboral: <https://www.comfama.com/empresas/programas-y-servicios/salud-y-bienestar-en-el-trabajo/plan-de-bienestar-laboral/>
- Contreras, F. G. (Noviembre de 2015). www.scielo.conicyt.cl. Obtenido de https://scielo.conicyt.cl/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0718-34292015000400014
- digitales, R. (2016 de 2016). gredos.usal.es. Obtenido de <https://gredos.usal.es/bitstream/handle/10366/131421/Recursos%20digitales.pdf;jsessionid=2FAF24A5DC69516014CEFB1943F26DDF?sequence=1>
- Ecuador, D. L. (08 de junio de 2020). <https://www.derechoecuador.com/riesgos-del-trabajo-en-la-legislacion-ecuatoriana>. Obtenido de Ecuador, derecho Legal Salud: <https://www.derechoecuador.com/riesgos-del-trabajo-en-la-legislacion-ecuatoriana>
- Escobedo, J. M. (2014). *ista Iberoamericana de Producción Académica y Gestión Educativa. La Difusión del Trabajo Académico Como Parte Fundamental de la Mercadotecnia Educativa.*

- Espinosa de Rios , M., & Morillo Vivanco, R. A. (1993). *Nociones Básicas de Investigación Científica*. Loja: Gradimar.
- Fernandez. (1999). *Bienestar Laboral*. Obtenido de Riesgos Bloque 3 Bienestar Laboral: <https://saludlaboralydiscapacidad.org/wp-content/uploads/2019/04/riesgos-bloque-3-bienestar-laboral-saludlaboralydiscapacidad.pdf>
- Fernández, I. G. (2016). *Universitat Obertade Catalunya*. Obtenido de <http://disseny.recursos.uoc.edu>: <http://disseny.recursos.uoc.edu/recursos/dis-marca/4-los-colores-2/>
- Ferreño, E. (26 de agosto de 2018). *Profesional Review*. Obtenido de www.profesionalreview.com: <https://www.profesionalreview.com/2018/08/26/adobe-indesign-que-es/>
- García-Valcárcel Muñoz-Repiso, G.-V. (2016 de 2016). *gredos.usal.es*. Obtenido de Recursos digitales para la mejora de la enseñanza y el aprendizaje: <https://gredos.usal.es/bitstream/handle/10366/131421/Recursos%20digitales.pdf;jsessionid=2FAF24A5DC69516014CEFB1943F26DDF?sequence=1>
- Gil, E. P. (2002). Identidad y nuevas tecnologías. www.uoc.edu/web/esp/art/uoc/gil0902/gil0902.html.
- Gómez, A. P. (2004). *La cultural escolar en la sociedad neoliberal*. Málaga: Morata, cuarta edición.
- González, 2. p. (2017). González,.
- Institute, G. W. (06 de 2020). *Bienestar en el lugar del trabajo*. Obtenido de Global Wellness Institute: <https://globalwellnessinstitute.org/wellnessevidence/workplace-wellness/>
- investigación, T. e. (2008). *academia.edu*. Obtenido de https://s3.amazonaws.com/academia.edu/documents/41375407/Tecnicas_e_Instrumentos_Material_de_clases_1.pdf?response-content-disposition=inline%3B%20filename%3DTecnicas_e_Instrumentos_Material_de_clas.pdf&X-Amz-Algorithm=AWS4-HMAC-SHA256&X-Amz-Credential=AK
- Kaufmann-Argueta, J. (Febrero de 2014). Publicidad Tradicional a la Digital. *Universidad de Navarra*.

- Laura. (2018). Laura. En Laura.
- línea, R. d. (2009 de 2009). *www.dialnetunirioja.es*. Obtenido de <https://www.google.com/url?sa=t&rct=j&q=&esrc=s&source=web&cd=&ved=2ahUKEwi50rXQqbfqAhVChOAKHQxiBdwQFjAJegQIBRAB&url=https%3A%2F%2Fdialnet.unirioja.es%2Fdescarga%2Farticulo%2F4781052.pdf&usq=A0vVaw1ApWv0Fo6A2fTXpVr6wF7Y>
- María Eugenia Sánchez Ramos. (2013). *fido.palermo.edu*. Obtenido de [fido.palermo.edu](https://fido.palermo.edu/servicios_dyc/encuentro2007/02_auspicios_publicaciones/actas_diseno/articulos_pdf/049A7.pdf): https://fido.palermo.edu/servicios_dyc/encuentro2007/02_auspicios_publicaciones/actas_diseno/articulos_pdf/049A7.pdf
- Martínez, C. (S/F). *lifeder.com*. Obtenido de <https://www.lifeder.com/instrumentos-investigacion-documental-campo/>
- Mindo. (2016). Mindo, 2016, pág. 1.
- Mohammad. (2000). Mohammad.
- Olivero Sánchez , F. R., & Navas Montes , Y. (2010). Calidad de la Educación Superior en América Latina. En F. R. Olivero Sánchez, & Y. Navas Montes, *Calidad de la Educación Superior en América Latina* (pág. 30; 1). Cuba: Editorial Universitaria. Recuperado el 18 de 06 de 2018, de <https://ebookcentral.proquest.com/lib/bibliosudamericanolojasp/detail.action?docID=3188503&query=Calidad%20de%20educaci%C3%B3n%20superior%20para%20america%20latina>
- Opere, M. (2021). *grup a&p 1993*. Obtenido de <https://blog.grupo-pya.com/factores-afectan-al-clima-laboral-la-percepcion-al-entorno/>
- Orange, F. (2016). *fundaciónorange.es*. Obtenido de http://www.fundacionorange.es/wp-content/uploads/2016/11/eE_La_transformacion_digital_del_sector_educacion-1.pdf
- Packer. (2017). En 2. p. Packer.
- Perez, M. (21 de 1 de 2021). *Lifender*. Obtenido de [//www.lifeder.com/partes-entrevista/](https://www.lifeder.com/partes-entrevista/): <https://www.lifeder.com/partes-entrevista/#:~:text=Las%20partes%20de%20una%20entrevista,el%20cuerpo%20y%20el%20cierre.&text=Una%20entrevista%20es%20un%20conjunto,importante%20aporte%20en%20esa%20%20C3%A1rea>.

- Pisco, M. C. (12 de 03 de 2013). *Satisfacción Laboral y Productividad*. Obtenido de <https://www.eoi.es/blogs/madeon/2013/03/12/satisfaccion-laboral-y-productividad/>
- Psicothema. (2014). *Psicothema*. Obtenido de Calidad de vida laboral: hacia un enfoque integrador desde la Psicología Social: <http://www.psiicothema.com/psicothema.asp?id=806>
- Pública, M. d. (2020). *Ministerio de Salud Pública*. Obtenido de Misión Visión Valores: <https://www.salud.gob.ec/valores-mision-vision/>
- Quijada, D. F. (2014). Tecnologías de la persuasión.
- Raya, D. C. (2020). *Satisfacción Laboral de los recursos humanos*. Habana: Instituto Superior de Ciencias Médicas de La Habana.
- Robles, F. (S/F). *Lifeder*. Obtenido de <https://www.lifeder.com/disenometodologico-investigacion/>
- Rubio, P. M. (2018). REVISTA CIENTÍFICA DE DOCENCIA DE INVESTIGACIÓN Y PROYECCIÓN SOCIAL. *REVISTA CIENTÍFICA DE DOCENCIA DE INVESTIGACIÓN Y PROYECCIÓN SOCIAL*.
- Salcedo. (2019, pág. 1). Salcedo.
- Sánchez Ramos, M. E. (2012). El Concepto Diseño en el taller de Diseño: Reflexiones Teóricas. *Insigne Visual*, 6.
- School, I. B. (2021). Blog de Prevención de los Riesgos Laborales. *Programa de Bienestar Laboral que son y como elaborar uno*. Madrid, Madrid, España: S.L., B83074146. Inscrita en el Registro Mercantil de Madrid. Tomo 16.386, Libro 0, Folio 32, Sección 8, Hoja M 287.738, Inscripción 1º. Obtenido de <https://blogs.imf-formacion.com/blog/prevencion-riesgos-laborales/actualidad-laboral/programa-bienestar-laboral/>
- Serrano, G. B. (15 de Febrero de 2021). *Doctor Aki*. Obtenido de Blog Docto Aki: <https://www.doctoraki.com/blog/bienestar-laboral/que-es-el-bienestar-laboral-y-por-que-es-tan-importante/>
- Simbiotia. (2021). *Qué es el bienestar de los trabajadores en la empresa, qué importancia tiene y cómo mejorarlo*. Obtenido de Simbiotia: <https://www.simbiotia.com/que-es-el-bienestar-de-los-trabajadores-en-la-empresa-que-importancia-tiene-y-como-mejorarlo/>

- Tena Suck , A. (1995). Manual de Investigación Documental: Elaboración de tesinas. Ilustrada, erimpresa. Obtenido de https://books.google.com.ec/books?id=jl8UIVp1xJIC&dq=que+es+el+metodo+fenomenologico+de+investigacion&hl=es&source=gbs_navlinks_s
- Torres, C. (2010). Universidad Técnica de Ambato. Especialización en Bibliotecología y documentació.
- ugt. (2014). *Observatorio de riesgos psicosociales*. Obtenido de Ambientes de trabajos saludables: <http://portal.ugt.org/saludlaboral/observatorio/catalogo2015/publicaciones/revistas/016/085/descargas/FichasObservatorio85.pdf>
- Unidas, N. (S/F). *academicimpact.un.org*. Recuperado el 18 de Junio de 2018, de academicimpact.un.org: <https://academicimpact.un.org/es/content/educaci%C3%B3n-superior>
- Vicerrectoría Académica Pontificia Universidad Católica de Valparaíso. (2018). *Biblioteca.ucv.cl*. Recuperado el 20 de Junio de 2018, de http://biblioteca.ucv.cl/site/servicios/metodos_tecnicas_investigacion.php
- Weller, M. (2011). *Producción Académica*.

16.1 PRESUPUESTO

Tabla 24

Presupuesto

PRESUPUESTO				
RUBROS	UNIDAD DE MEDIDA	CANTIDAD	COSTO UNITARIO	COSTO TOTAL
RECURSO MATERIAL Y TECNOLÓGICO				
Computadora portátil	Unidad	1	\$700	\$700
CD de datos	Unidad	2	\$1.00	\$2.00
Fotocopias	Hojas	200	\$0.01	\$2.00
Impresiones	Hojas	100	\$0.05	\$5.00
Anillado	Unidad	3	\$1.00	\$3.00
Suministros de Oficina	Unidad	1	\$5.00	\$5.00
Empastado	Unidad	2	\$10.00	\$20.00
Internet (6 meses)	Mensual	6	\$22.40	\$134.40
SERVICIOS VARIOS				
Transporte	Unidad	1	\$10.00	\$10.00
Alimentación	Valor total	1	\$50.00	\$50.00
Productos finales	Varios	1	\$50.00	\$50.00
Imprevistos	Unidad	1	\$50.00	\$50.00
TOTAL				= \$1,031.40

Fuente: La Autora

Elaborado por: La Autora

16.2 CRONOGRAMA

Tabla 25: *Cronograma*

	Actividades	Abril				Mayo				Junio				Julio				Agosto				Septiembre				Octubre			
		1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4
1	Socialización de las líneas de investigación		x																										
2	Identificación y definición del tema de investigación.			x																									
3	Estructuración de la problematización				x																								
4	Elaboración de la justificación.					x																							
5	Planteamiento de objetivos general y objetivos específicos.						x																						
6	Elaboración del marco institucional y marco teórico.							x																					
7	Elaboración del diseño metodológico, metodologías y técnicas a ser utilizadas en la investigación.								x																				
8	Determinación de muestra recursos y bibliografía									x																			
9	Presentación del proyecto ante vicerrectorado										x																		
10	Diseño y aplicación de encuestas y entrevistas											x																	
11	Tabulación y análisis de los datos obtenidos												x																
12	Elaboración de la propuesta de acción.													x	x	x		x	x	x									
13	Revisión de la propuesta de acción																					x							
14	Elaboración de las conclusiones y recomendaciones																						x						
15	Levantamiento del documento de investigación final																									x			

Fuente: La Autora

Elaborado por: La Autora

ANEXOS

16.3 CERTIFICACIÓN DE APROBACIÓN – VICERRECTORADO – ANEXO 1

VICERRECTORADO ACADÉMICO



Loja, 07 de julio del 2021
Of. N° 195-V-ISTS-2021

Srta. Torres Castillo Yensy Mabel
ESTUDIANTE DE LA CARRERA DE TALENTO HUMANO DEL ISTS
Ciudad

De mi consideración:

Por medio de la presente me dirijo a ustedes para comunicarles que una vez revisado el proyecto de investigación de fin de carrera de su autoría titulado **“PLAN DE BIENESTAR LABORAL PARA EL PERSONAL CON RELACIÓN DE DEPENDENCIA EN LAS OFICINAS DE LA COORDINACIÓN ZONAL 7 SALUD EN EL AÑO 2021”**, el mismo cumple con los lineamientos establecidos por la institución, por lo que se autoriza su realización y puesta en marcha, para lo cual se nombra como director de su proyecto de fin de carrera (el/la) Ing. Jackson Micheal Quevedo Jumbo Mgs.

Particular que le hago conocer para los fines pertinentes.

Atentamente,

Ing. Germán Patricio Villamarín Coronel Mgs.
VICERRECTOR ACADÉMICO DEL ISTS
c/c. Estudiante, Archivo



16.4 CERTIFICADO DE EJECUCIÓN DEL PROYECTO - ANEXO 2

MINISTERIO DE SALUD PÚBLICA

Coordinación Zonal 7 - SALUD

Oficio Nro. MSP-CZ7-S-2021-0810-O

Loja, 25 de mayo de 2021

Asunto: RESPUESTA: INSTITUTO SUDAMERICANO. ING. JACKSON QUEVEDO, SOLICITA AUTORIZACIÓN PARA LEVANTAMIENTO DE INFORMACIÓN. SRTA. YENSY TORRES CASTILLO.

Señor Ingeniero
Jackson Michael Quevedo Jumbo
En su Despacho

De mi consideración:

Con un atento y cordial saludo me dirijo a usted, deseándole toda clase de éxitos, a la vez para indicarle lo siguiente.

En atención al Oficio Nro. S/N de fecha 17 de mayo de 2021, suscrito por usted en el cual indica y solicita lo siguiente: "(...) *En calidad de Director de Titulación, he considerado oportuno plantear el tema denominado "PLAN DE BIENESTAR LABORAL PARA EL PERSONAL CON RELACIÓN DE DEPENDENCIA EN LAS OFICINAS DE LA COORDINACIÓN ZONAL 7-SALUD EN EL AÑO 2021", el que busca contribuir de manera directa a los procesos de gestión efectiva de uno de los recursos más importantes de la institución como lo es el recurso humano y así mejorar los estándares de productividad de la institución y el buen desempeño del personal antes mencionado.*

Para la ejecución del proyecto antes mencionado se asignó al estudiante Yensy Mabel Torres Castillo con C.I 1104325004, mismo que necesita de su previa autorización para el levantamiento de información, investigación in situ o virtual y socialización de la propuesta de acción en la entidad a la que usted direcciona y precede. (...)"

En mi calidad de Coordinador Zonal 7 Salud he dispuesto a la Dirección Zonal de Asesoría Jurídica emita el criterio jurídico respecto a su petición el cual pongo a su conocimiento a continuación:

CONSTITUCIÓN DE LA REPÚBLICA DEL ECUADOR.

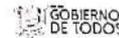
Artículo 66.- Se reconoce y garantizará a las personas, en su numeral 19 se establece:

23. El derecho a dirigir quejas y peticiones individuales y colectivas a las autoridades y a recibir atención o respuestas motivadas. No se podrá dirigir peticiones a nombre del pueblo.

Art. 226.- Las instituciones del Estado, sus organismos, dependencias, las servidoras o

Santo Domingo de los Colorados entre Riobamba y Machala.
Loja - Ecuador • Código Postal: 110150 •
Teléfono: 993-7-2570584 • www.sa/ud.gob.ec

Lenín



* Documento firmado electrónicamente por Oúba

1/4

Escaneado con CamScanner

MINISTERIO DE SALUD PÚBLICA

Coordinación Zonal 7 – SALUD

Oficio Nro. MSP-CZ7-S-2021-0810-O

Loja, 25 de mayo de 2021

servidores públicos y las personas que actúen en virtud de una potestad estatal ejercerán solamente las competencias y facultades que les sean atribuidas en la Constitución y la ley. Tendrán el deber de coordinar acciones para el cumplimiento de sus fines y hacer efectivo el goce y ejercicio de los derechos reconocidos en la Constitución.

Art. 227.- La administración pública constituye un servicio a la colectividad que se rige por los principios de eficacia, eficiencia, calidad, jerarquía, desconcentración, descentralización, coordinación, participación, planificación, transparencia y evaluación.

Art. 347.- Será responsabilidad del Estado:

11. Garantizar la participación activa de estudiantes, familias y docentes en los procesos educativos.

LEY ORGÁNICA DE EDUCACIÓN SUPERIOR.

Art. 4.- Derecho a la Educación Superior.- El derecho a la educación superior consiste en el ejercicio efectivo de la igualdad de oportunidades, en función de los méritos respectivos, a fin de acceder a una formación académica y profesional con producción de conocimiento pertinente y de excelencia.

Las ciudadanas y los ciudadanos en forma individual y colectiva, las comunidades, pueblos y nacionalidades tienen el derecho y la responsabilidad de participar en el proceso educativo superior, a través de los mecanismos establecidos en la Constitución y esta Ley.

CÓDIGO ORGÁNICO ADMINISTRATIVO.

Art. 32.- Derecho de petición. Las personas tienen derecho a formular peticiones, individual o colectivamente, ante las administraciones públicas y a recibir respuestas motivadas, de forma oportuna.

Art. 47.- Representación legal de las administraciones públicas. La máxima autoridad administrativa de la correspondiente entidad pública ejerce su representación para intervenir en todos los actos, contratos y relaciones jurídicas sujetas a su competencia. Esta autoridad no requiere delegación o autorización alguna de un órgano o entidad superior, salvo en los casos expresamente previstos en la ley.

CRITERIO JURÍDICO.

La Dirección Zonal de Asesoría Jurídica en base a la normativa legal antes indicada establece lo siguiente:

Santo Domingo de los Colorados entre Riobamba y Machala
Loja – Ecuador • Código Postal: 110150 •
Teléfono: 593-7-2570584 • www.salud.gov.ec

Lenín



GOBIERNO
DE TODOS

MINISTERIO DE SALUD PÚBLICA

Coordinación Zonal 7 – SALUD

Oficio Nro. MSP-CZ7-S-2021-0810-O

Loja, 25 de mayo de 2021

1) En cumplimiento a lo establecido en el Art. 66 numeral 23 como Art. 347 numeral 11 de la Constitución de la República en concordancia al Art. 4 de la Ley Orgánica de educación Superior y Art. 32 del Código Orgánico Administrativo, con la finalidad de garantizar el proceso de titulación de la Estudiante Yensy Mabel Torres Castillo con C.I. 1104325004, es factible autorizar a la misma realice su trabajo de titulación, denominado "PLAN DE BIENESTAR LABORAL PARA EL PERSONAL CON RELACIÓN DE DEPENDENCIA EN LAS OFICINAS DE LA COORDINACIÓN ZONAL 7-SALUD EN EL AÑO 2021".

2) Por lo que se solicita a la Estudiante Yensy Mabel Torres Castillo, cualquier información que necesite la coordine con la Dirección Zonal Administrativa Financiera como Talento Humano Zonal, con el fin de que ejecute de una manera ordenada su trabajo investigativo, respetando los lineamientos que se emitan para ello en las instalaciones de esta Coordinación Zonal 7 Salud.

3) Así mismo indicar que de necesitarse efectuar entrevistas o encuestas, se deberá coordinar previamente con la Unidad Zonal de Talento Humano, con el fin de no interrumpir las labores del personal de esta Coordinación Zonal 7 Salud.

4) Finalmente exhortar a la estudiante Yensy Mabel Torres Castillo, una vez terminado su trabajo investigativo, se haga conocer a esta Coordinación Zonal 7 Salud los resultados obtenidos, información que nos servirá en bien de la institución.

Particular que pongo a su conocimiento para los fines pertinentes, en mi calidad de Coordinador Zonal 7 Salud.

Con sentimientos de distinguida consideración.

Atentamente,

Documento firmado electrónicamente

Obstra. Alfredo Isaias Vera Barzola
COORDINADOR ZONAL 7 - SALUD

Referencias:

- MSP-CZ7-DZAF-2021-1289-E

Anexos:

- jackson_quevedo.pdf



Recibido
26-05-21
Ing. Jackson Quevedo

Santo Domingo de los Colorados entre Riobamba y Machala
Loja – Ecuador • Código Postal: 110150 •
Teléfono: 593-7-2570554 • www.salud.gob.ec

Lenin

Toda su vida

GOBIERNO DE TODOS

3/4

* Documento firmado electrónicamente por Obstra

Escaneado con CamScanner

16.5 CERTIFICADO DE IMPLEMENTACIÓN DEL PROYECTO – ANEXO 3



Ministerio de Salud Pública
Coordinación Zonal 7 - SALUD

Oficio Nro. MSP-CZ7-SALUD-2021-0001-M

Loja, 24 de agosto de 2021

PARA: Ing. Jackson Michael Quevedo, Mgs
Director del Proyecto

ASUNTO: Autorización para socialización de investigación

De mi consideración:

Por medio del presente, en atención al Oficio S/N suscrito por usted, me permito autorizar a la estudiante Yensy Mabel Torres Castillo con cédula Nro. 1104325004, para que realice la socialización de los resultados finales del tema de investigación denominado: "Plan de Bienestar Laboral para los colaboradores de las Oficinas de la Coordinación Zonal 7 - Salud en el año 2021" el mismo que se llevará a efecto el día viernes 10 de septiembre de 2021, a las 14h30pm, mediante la plataforma zoom , con la participación de tres delegados de esta institución.

Con sentimientos de distinguida consideración.

Atentamente,



Firmado digitalmente por:
ISABEL MARIA DEL
CISNE CUEVA
ORTEGA

Dra. Isabel María del Cisne Cueva Ortega
COORDINADORA ZONAL 7 - SALUD



Dirección: Av. Santo Domingo de los Colorados entre Riobamba y Machala.

16.6 ENCUESTA APLICADA – ANEXO 4



ENCUESTA DE INVESTIGACIÓN DE SATISFACCIÓN LABORAL

Estimado (a) reciba un cordial saludo de parte de la Carrera de Gestión de Talento Humano del Instituto Tecnológico Superior Sudamericano, la presente encuesta tiene como propósito realizar una investigación sobre el bienestar laboral de los colaboradores en las oficinas de la Coordinación Zonal 7-Salud.

1 GÉNERO

- Masculino
- Femenino

2 EDAD

- ENTRE 20 A 30 AÑOS
- ENTRE 30 A 40 AÑOS
- ENTRE 40 A 50 AÑOS
- ENTRE 50 A 60 AÑOS
- ENTRE 60 A 70 AÑOS

3 DEPARTAMENTO / AREA

- TALENTO HUMANO
- ADMINISTRATIVO FINANCIERO
- PROVISIÓN DE SERVICIOS
- PROMOCIÓN DE SALUD
- JURIDICO
- VIGILANCIA
- GOBERNANZA
- COMUNICACIÓN

- PLANIFICACIÓN
 - OTRO
- 4 ¿Personalmente, Usted cree que el bienestar de los empleados es un tema importante dentro de la Coordinación Zonal 7-Salud?
- EN DESACUERDO
 - INDIFERENTE
 - DE ACUERDO
 - TOTALMENTE DE ACUERDO
- 5 ¿Considera Usted que la Coordinación Zonal 7-Salud es un buen lugar para trabajar?
- EN DESACUERDO
 - INDIFERENTE
 - DE ACUERDO
 - TOTALMENTE DE ACUERDO
- 6 ¿Se siente Usted valorado como empleado de la Coordinación Zonal 7-Salud?
- EN DESACUERDO
 - INDIFERENTE
 - DE ACUERDO
 - TOTALMENTE DE ACUERDO
- 7 ¿Siente Usted que el estrés del trabajo está afectando su vida personal y familiar?
- EN DESACUERDO
 - INDIFERENTE
 - DE ACUERDO
 - TOTALMENTE DE ACUERDO
- 8 ¿Cree Usted que es útil llevar a cabo programas de bienestar laboral durante las horas laborables?
- EN DESACUERDO
 - INDIFERENTE

- DE ACUERDO
 - TOTALMENTE DE ACUERDO
- 9 ¿Cree Usted que la Institución fomenta la inclusión y protege a los empleados de la discriminación y el acoso como un plan de bienestar laboral?
- EN DESACUERDO
 - INDIFERENTE
 - DE ACUERDO
 - TOTALMENTE DE ACUERDO
- 10 ¿Usted considera que el trabajo en su Unidad o Subproceso está bien organizado?
- EN DESACUERDO
 - INDIFERENTE
 - DE ACUERDO
 - TOTALMENTE DE ACUERDO
- 11 ¿Usted considera que sus funciones y responsabilidades están bien definidas dentro de la Institución?
- EN DESACUERDO
 - INDIFERENTE
 - DE ACUERDO
 - TOTALMENTE DE ACUERDO
- 12 ¿Tiene todas las herramientas necesarias para hacer su mejor trabajo?
- EN DESACUERDO
 - INDIFERENTE
 - DE ACUERDO
 - TOTALMENTE DE ACUERDO
- 13 ¿Cree Usted que los colaboradores de la -Salud necesitan un nuevo plan de bienestar laboral?
- SI
 - NO

- TALVEZ
- INDIFERENTE

14 ¿Cree Usted que el departamento de talento humano debe ofrecer un plan de bienestar laboral para que el colaborador se encuentre cómodo en el trabajo?

- SI
- NO
- TALVEZ
- INDIFERENTE

15 ¿Usted está de acuerdo con que la Coordinación Zonal 7-Salud invierta en un plan de bienestar laboral y lo socialice con todos los colaboradores?

- SI
- NO
- TALVEZ
- INDIFERENTE

"El trabajo más productivo es el que sale de una persona contenta - (V́ctor Pauchet)"
Gracias por su colaboraci3n.



Entrevista

Estimado (a) reciba un cordial saludo de parte de la carrera de Gestión de Talento Humano del Instituto Tecnológico Superior Sudamericano, el motivo de la presente es para solicitarle de la manera más cordial su colaboración para realizar una entrevista con preguntas abiertas con el fin de levantar información para el proyecto de investigación denominado **“Plan de bienestar laboral para de los colaboradores en las oficinas de la Coordinación Zonal 7-Salud.la Coordinación para el año 2021”**.

Datos informativos:

Nombres y apellidos:

Cargo o responsabilidad en la Institución:

Cuestionario

1. ¿Qué aspectos considera usted que son más importantes para fortalecer y mantener un buen bienestar laboral a los colaboradores de las oficinas de la Coordinación Zonal 7-Salud?

Respuesta:

1. ¿Qué técnicas o programas de bienestar laboral se aplican en las oficinas de la Coordinación Zonal 7-Salud?

Respuesta:

1. ¿Cuáles cree usted que son los factores más relevantes que influyen en la generación de un mal bienestar laboral de los colaboradores de las oficinas de la Coordinación Zonal 7-Salud?

Respuesta:

1. ¿Cree Usted que realizar pausas activas a través de juegos interactivos desarrollados a su medida, pueden mejorar temas como el estrés, mitigar enfermedades laborales y mejorar la concentración a los colaboradores dentro de la Coordinación Zonal 7-Salud?

Respuesta:

1. ¿Usted cree que se cuente con unas instalaciones y las herramientas de trabajo adecuadas para el desarrollo de las labores dentro de las oficinas de la Coordinación Zonal 7-Salud?

Respuesta:

1. ¿Cree usted factible proponer un Plan de Mejora mediante lineamientos y normativas laborales que ayuden a mejorar el ambiente de trabajo y la productividad de los colaboradores de las oficinas de la Coordinación Zonal 7-Salud?

Respuesta:

GRACIAS POR SU PARTICIPACIÓN

16.8 PLAN DE SOCIALIZACIÓN - ANEXO 6

Tabla 26

Plan de Capacitación

Fecha	Herramienta utilizada	Actividades	Objetivo	Contenido socializado	Día	Hora	Observaciones
10/09/2021	Zoom	Presentación de propuesta, análisis situacional de la institución, aclaraciones, dudas e inquietudes.	Dar a conocer resultados de la investigación desarrollada, plan de bienestar laboral.	Portada, Introducción, Objetivo, Perspectivas, Plan de Bienestar Laboral.	10/09/2021	14H30	Aclaración Evaluación de desempeño al empleador, tiempos y colaboración.

Fuente: La Autora

Elaborado por: La Autora

Informe de socialización

El día 10 de septiembre a las 14H30 se llevó a cabo la presentación de la Propuesta del Plan de Mejora de Bienestar laboral convocados anteriormente mediante correo institucional por parte del estudiante, contando con la presencia de los tres responsables de los diferentes subprocesos de la institución, tales como Responsable de Provisión de Servicios Dra. Rosita Guarnizo, Responsable de Talento Humano Dra. Laura Mogrovejo y Responsable de Salud y Seguridad Ocupacional Dr. Danilo Rey.

Es importante señalar que se realizó la presentación de la Propuesta como Plan de Mejora de Bienestar Laboral para los Colaboradores de las Oficinas de la Coordinación Zonal 7-Salud, exponiendo los temas más relevantes encontrados dentro de la investigación como lo son la falta de comunicación, el flujo de procesos internos, la desmotivación laboral y el estrés actual, considerando algunas actividades como parte del Plan de Mejora de Bienestar Laboral.

Así mismo se tomaron en cuenta algunas dudas e inquietudes por parte de los integrantes como la sugerencia de apoyo por parte del estudiante para la implementación del Plan de Mejora de Bienestar Laboral en la Institución, cabe señalar que dicha presentación de la Propuesta tuvo una duración de 30 minutos.

16.9 CERTIFICADO DE ABSTRACT – ANEXO 7



CERTF. N°. 008-RH-ISTS-2021
Loja, 09 de Octubre del 2021

El suscrito, Lic. Ricardo Javier Herrera Morillo - **DOCENTE DEL ÁREA DE INGLÉS - CIS DEL INSTITUTO SUPERIOR TECNOLÓGICO "SUDAMERICANO"**, a petición de la parte interesada y en forma legal,

CERTIFICA:

Que el apartado **ABSTRACT** del Proyecto de Investigación de Fin de Carrera de la Señorita **TORRES CASTILLO YENSY MABEL**, estudiante en proceso de titulación periodo abril – noviembre 2021 de la carrera de **TALENTO HUMANO**; está correctamente traducido, luego de haber ejecutado las correcciones emitidas por mi persona; por cuanto se autoriza la impresión y presentación dentro del empastado final previo a la disertación del proyecto.

Particular que comunico en honor a la verdad para los fines académicos pertinentes.

English is a piece of cake.

Lic. Ricardo Javier Herrera Morillo.
DOCENTE DEL ÁREA DE INGLÉS ISTS - CIS

CHECKED BY
Lic. Ricardo Herrera
ENGLISH TEACHER
DATE:

16.10 EVIDENCIAS FOTOGRÁFICAS DEL PROCESO - ANEXO 8

FASE 1



FASE 2



SOCIALIZACIÓN



PERSPECTIVA 5

<p>BIENESTAR FISICO</p> <ul style="list-style-type: none"> ➤ FOMENTAR ESPACIOS DE RECREACIÓN ➤ ESTABLECER PROGRAMAS DE PAUSAS ACTIVAS PARA EL PERSONAL ➤ CAPACITACIONES SOBRE SEGURIDAD EN EL TRABAJO 	<p>ACTIVIDADES A DESARROLLAR</p> <ul style="list-style-type: none"> ➤ ORGANIZAR TORNEOS INTERINSTITUCIONALES Y SU PARTICIPACIÓN. ➤ CAMPAÑAS DE PROMOCIÓN DE BIENESTAR FISICO ➤ IMPLEMENTAR EL CUIDADO FISICO DE LOS TRABAJADORES
---	--



PLAN DE BIENESTAR LABORAL 2021

COORDINACIÓN ZONAL 7 - SALUD

AUTOR

Yensy Mabel Torres Castillo

DIRECTOR

Ing. Jackson Michael Quevedo Jumbo Mgs.



TEMA

ÍNDICE

PLAN DE BIENESTAR LABORAL 2021
COORDINACIÓN ZONAL 7-SALUDPLAN DE RETORNO PROGRESIVO LABORAL PARA EL MINISTERIO DE
TRANSPORTE Y OBRAS PÚBLICAS EN LA CIUDAD DE ZAMORA CHIN-
CHIPE EN EL AÑO 2021

- 04** INTRODUCCIÓN
- 05** OBJETIVO
- 06** MATRIZ DEL PLAN / PROGRAMA
- 09** DIAGNÓSTICO DE LA INSTITUCIÓN
- 10** DESARROLLO DE LA PERSPECTIVA
- 17** CRONOGRAMA
- 19** PRESUPUESTO
- 21** CONCLUSIONES
- 22** RECOMENDACIONES
- 23** BIBLIOGRAFÍA

INTRODUCCIÓN

PLAN DE BIENESTAR LABORAL 2021
COORDINACIÓN ZONAL 7-SALUD 04

El presente plan permitirá identificar las diferentes percepciones de los colaboradores referente al bienestar laboral en las oficinas de la Coordinación Zonal 7-Salud de Loja.

Para todas las organizaciones los colaboradores hacen parte de los elementos que le permiten ser más competitivos, razón por la cual se deben hacer todos los esfuerzos posibles para mejorar el desarrollo personal y laboral. Se pretenden conocer las necesidades de los colaboradores, las causas que conllevan a que se limite su desarrollo socio laboral y generar estrategias a través de un plan de bienestar laboral que acojan a la institución y al colaborador.

El plan de bienestar laboral pretende lograr que la institución tenga un ambiente laboral sano, un personal motivado y con calidad de vida laboral, reflejado con mayor productividad, eliminando la resistencia a los cambios, el negativismo y las diferentes actitudes que contribuyan a un mal bienestar laboral. Esta propuesta de mejoramiento de un plan de bienestar laboral favorece de forma integral el desarrollo humano, la formación integral y la calidad de vida laboral y personal, mediante acciones que vayan a orientar al desarrollo físico, psicológico, espiritual y social de los colaboradores y sus familias, promoviendo espacios de participación en el contexto laboral con vocación de servicio y sentido de pertenencia en la institución.

OBJETIVO

PLAN DE BIENESTAR LABORAL 2021
COORDINACIÓN ZONAL 7-SALUD 05

El presente plan está orientado a mejorar las condiciones laborales de los colaboradores de las Oficinas de la Coordinación Zonal 7-Salud, con la finalidad de impulsar el desarrollo integral del colaborador y su calidad de vida, a través de la implementación de actividades recreativas, educativas, de salud, capacitación continua entre otras, lo que permitirá mejorar el clima organizacional para fortalecer el trabajo en equipo, la motivación laboral y el sentido de pertenencia.

Con el fin de lograr el desarrollo laboral de los colaboradores de las Oficinas de la Coordinación Zonal 7-Salud, se desarrollarán herramientas recreativas, educativas, de salud, actividades recreo deportivas, capacitación continua, obteniendo espacios de conocimiento, integración familiar para obtener los niveles de satisfacción y sentido de pertenencia en la institución y se refleje en el cumplimiento de la Misión Institucional, con la satisfacción en la prestación de los servicios al usuario, contribuyendo al mejoramiento de calidad de vida, atendiendo las necesidades de los colaboradores en relación a salud, recreación, calamidad, deporte, cultura y su grupo familiar.

El plan de bienestar laboral se lo considera como el conjunto de decisiones, técnicas o estrategias, que buscan a que cada integrante de la institución satisfaga sus necesidades personales, sociales, económicas y culturales para mejorar el ambiente de trabajo, con un camino hacia el crecimiento de bienestar laboral y productividad. El personal de la Coordinación Zonal 7-Salud, tomará un sentido de pertenencia y motivación dentro de su ámbito laboral y profesional en las diferentes áreas administrativas y así se podrá elevar el nivel de vida del servidor público desde la satisfacción de sus necesidades de adaptación e integración social y laboral, permitiendo así un mayor desempeño en el ejercicio de sus labores y por lo tanto un mejor servicio al ciudadano. (Comfama, 2021)

MATRIZ DEL PLAN

PERSPECTIVA	OBJETIVO ESTRATÉGICO	INDICADORES	META	ACCIONES	TIEMPO	MEDIO DE VERIFICACIÓN
Administrativa	Provisión de Servicios al usuario.	Tiempo de respuesta a requerimientos de los usuarios.	Aumento del 20% en cumplimiento de las solicitudes de los usuarios.	Orientación organizacional.	6 Meses	Total de registros de respuestas otorgadas al usuario.
	Participación en el flujo de procesos.	Vigilancia y control de personal en la prestación de servicios al usuario.	Aumento del 15% en el planeado y ejecutado.	A d m i n i s t r a c i ó n al Talento Humano.	6 Meses	Total de los controles realizados.
Usuarios	A p o r t a r e c h a m e n t o de los recursos humanos.	Asojo para el desempeño.	Aumento del 20% en el buen desempeño laboral.	Chequear entre los mismos colaboradores auto-recursos para apoyar.	6 Meses	Total de intercambios con miembros internos.
	Satisfacción de usuario.	Porcentaje de satisfacción al usuario.	Aumento del 5% en la satisfacción.	Implantación de servicio al usuario.	6 Meses	Total de registros de quejas de satisfacción.
	Fujo de Servicios al usuario.	Porcentaje del producto generado al usuario.	Aumento del 5% en la u calificación de evaluación del desempeño.	Manual de funciones y procedimientos.	6 Meses	Test de sus propias funciones.
		Orientación Organizacional.		Evaluación del desempeño al colaborador.	6 Meses	Total de evaluaciones realizadas.

Tabla 7

Procesos	Mejora de la calidad de producción.	Porcentaje de productos generados como provisión de servicios.	Mejora del 30% en la calidad del producto.	Programa de calidad total.	6 Meses	Total de registros otorgados al usuario.
	Mayor eficiencia.	Ajustes en los procesos internos.	Aumento del 20% en la eficiencia.	Programa de productividad.	6 Meses	Total de metas cumplidas.
Innovación y Aprendizaje	Assegurar capacidad de producción.	Asesoría a la capacidad de producción.	Aumento del 20% en productividad.	Programa de productividad.	6 Meses	Total de productos generados.
	Entrenar al personal.	Productividad del personal.	Aumento del 10% de la creatividad y el desempeño en el área de salud a nivel personal.	Incentivo mensual en el reconocimiento de los colaboradores, en el área de salud a nivel zona 7.	6 Meses	Total de reconocimientos otorgados al personal.
	Mayor motivación personal.	Mejora del clima laboral.	Mejores relaciones sociales a todos los niveles.	Aumento del bienestar personal.	6 Meses	Total de relaciones personales.
	Formación continua.	Impulsar el desarrollo de habilidades personales y profesionales.	Aumento de 5% en la evaluación del desempeño.	Evaluación del desempeño al colaborador.	2 Meses	Total de evaluaciones realizadas.

DIAGNÓSTICO DE LA INSTITUCIÓN

Bienestar Físico	Fomentar espacios de recreación.	Encuentros deportivos de personal de la institución.	Mejora el estado de salud de los colaboradores.	Organizar torneos interinstitucionales, en torneos institucionales.	6 Meses	Total de torneos realizados.
	Establecer programas de pausas activas para el personal.	Realizar ejercicios de relación por diez minutos al día.	Mejora el estado físico de los colaboradores.	Implementar campañas de promoción de bienestar físico.	3 Meses	Total de pausas activas realizadas.
Bienestar Psicomocional	Capacitar a los colaboradores en seguridad en el trabajo.	Establecer un subproceso.	Mejora las actividades por los riesgos.	Implementar el estado de los trabajos.	6 Meses	Total de capacitaciones realizadas.
	Mejorar el estado psicomocional de los colaboradores.	Realizar un test psicológico.	Mejora el estado de salud de los colaboradores.	Establecer charlas motivacionales.	3 Meses	Total de charlas otorgadas a los colaboradores.
	Talleres y capacitaciones en los diferentes temas.	Establecer un comité de convivencia.	Mejora de las relaciones laborales.	Implementar sistemas de interacción.	3 Meses	Total de talleres realizados.
	Coaching personal.	Establecer un comité de convivencia.	Mejora de las relaciones laborales.	Actuarizar sistemas de interacción.	3 Meses	Total de asistentes.

El presente diagnóstico se elabora a partir de la realidad y necesidad actual de la institución objeto de estudio, para lo cual se identificó la percepción de los colaboradores sobre la calidad de vida laboral a través de la aplicación de una encuesta y entrevistas con los responsables y por medio de la observación, teniendo en cuenta los siguientes factores: calidad de vida laboral, motivación - sentido de pertenencia y cultura organizacional, para evaluar cómo esta estrategia organizacional impacta positivamente o negativamente a los colaboradores. Como resultado de este diagnóstico se definen las actividades que se pueden realizar en la organización y que involucran a los colaboradores y posiblemente a sus familias; con esta información se diseña el plan de bienestar laboral, dirigido a cubrir las necesidades de los colaboradores y aportar como política de bienestar innovadora reflejado en el aumento de la productividad y la mejora de la calidad de vida laboral.

El diseño del plan de bienestar laboral para los colaboradores de las Oficinas de la Coordinación Zonal 7-Salud, está encaminado a ofrecer el desarrollo armónico e integral con el cual se pretende elevar los niveles de la calidad de vida de los colaboradores y su grupo familiar, mediante actividades que respondan a la satisfacción de sus necesidades individuales de: educación, recreación, cultura, protección y aprendizaje; con el fin de crear un ambiente de trabajo armónico, con un alto sentido de pertenencia, en un entorno sano y con un clima organizacional adecuado que permita a los colaboradores crecer permanentemente en todos los sentidos, creando de esta manera un factor de distinción en el comportamiento de sus integrantes, lo cual permitirá realizar cambios en la conducta de los colaboradores y su satisfacción en la institución.

DESARROLLO DE LA PERSPECTIVA

PLAN DE GESTIÓN LABORAL 2021 COOPERATIVA ZENIA T. SALUD 10

PLAN DE GESTIÓN LABORAL 2021 COOPERATIVA ZENIA T. SALUD 11

1. PERSPECTIVA 1 (ADMINISTRATIVA)

- ✓ **Objetivos**
 - Provisión de Servicios al usuario.
 - Participación en el flujo de procesos.
 - Aprovechamiento de los recursos humanos.
- ✓ **Metas**
 - Aumento del 20% en cumplimiento a respuesta de las solicitudes de los usuarios.
 - Aumento del 15% en lo planteado y ejecutado.
 - Aumento del 20% en el buen desempeño laboral.
- ✓ **Indicadores**
 - Tiempo de respuesta a requerimientos de los usuarios.
 - Vigilancia y control de personal en la prestación de servicios al usuario.
 - Apoyo para el desempeño.
- ✓ **Actividad**
 - Orientación organizacional
 - Administración del Talento Humano
 - Generar entre los mismos colaboradores auto recursos para apoyar.

Ilustración 7



Fuente: la autora

2. PERSPECTIVA 2 (USUARIOS)

- ✓ **Objetivos**
 - Satisfacción de usuario.
 - Flujo de Servicios al usuario.
 - Estandarización de políticas de servicio al usuario.
- ✓ **Metas**
 - Aumento del 15% en la satisfacción.
 - Aumento del 50% de visitas del usuario.
 - Aumento de 5% en la u calificación de la evaluación del desempeño.
- ✓ **Indicadores**
 - Porcentaje de satisfacción al usuario.
 - Porcentaje del producto generado al usuario.
 - Orientación Organizacional.
- ✓ **Actividad**
 - Implementación de servicio al usuario.
 - Manual de funciones y procedimientos.
 - Evaluación del desempeño al colaborador.

PLAN DE GESTIÓN LABORAL 2021 COOPERATIVA ZENIA T. SALUD 12

PLAN DE GESTIÓN LABORAL 2021 COOPERATIVA ZENIA T. SALUD 13

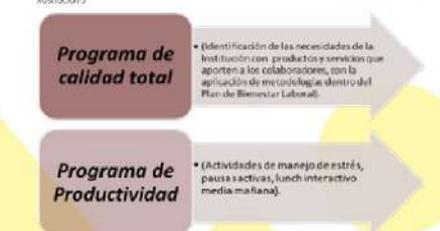
Ilustración 2



Fuente: la autora

- ✓ **3. PERSPECTIVA 3 (PROCESOS)**
- ✓ **Objetivos**
 - Mejoría de la calidad de producción.
 - Mayor eficiencia.
 - Asegurar la capacidad de producción.
- ✓ **Metas**
 - Mejora del 30% en la calidad del producto.
 - Aumento del 10% en la eficiencia.
 - Aumento del 20% en productividad.
- ✓ **Indicadores**
 - Porcentaje de productos generados como provisión de servicios.
 - Ajustes en los tiempos de los procesos internos.
 - Atención a la demanda potencial.
- ✓ **Actividad**
 - Programa de calidad total
 - Programa de productividad

Ilustración 3



Fuente: la autora

- ✓ **4. PERSPECTIVA 4 (INNOVACIÓN Y APRENDIZAJE)**
- ✓ **Objetivos**
 - Entrenar al personal.
 - Mayor motivación del personal.
 - Formación continua.
- ✓ **Metas**
 - Aumento del 10% de la creatividad y el desarrollo de las capacidades del personal.
 - Mejores relaciones interpersonales a todos los niveles.
 - Aumento de 5% en su calificación de la evaluación del desempeño.
- ✓ **Indicadores**
 - Productividad del personal.
 - Mejora del Clima laboral.
 - Impulsar el desarrollo de las habilidades personales y profesionales.

RECOMENDACIONESPLAN DE BIENESTAR LABORAL 2021
COORDINACIÓN ZONAL 7-SALUD 22

Se recomienda que la Máxima Autoridad implemente y ejecute el presente Plan de Mejora de Bienestar Laboral de acuerdo a las etapas establecidas en el cronograma propuesto para los colaboradores de las Oficinas de la Coordinación Zonal 7-Salud.

Se recomienda, que previo a la implementación del plan, se realice la socialización a todos los colaboradores de las Oficinas de la Coordinación Zonal 7-Salud, haciéndolos partícipes de todas las actividades que se establezcan dentro de la propuesta.

Se recomienda la creación de una metodología de evaluación al Plan de Bienestar Laboral con su implementación con el fin de medir los resultados y el impacto en los colaboradores de la Coordinación Zonal 7-Salud.

Se recomienda, hacer seguimiento al plan propuesto, buscando el mejoramiento continuo para los colaboradores de las Oficinas de la Coordinación Zonal 7-Salud.

BIBLIOGRAFÍAPLAN DE BIENESTAR LABORAL 2021
COORDINACIÓN ZONAL 7-SALUD 23

Comfama. (08 de 01 de 2021). Comfama. Obtenido de Descubre como crear un plan de bienestar laboral: <https://www.comfama.com/empresas/programas-y-servicios/salud-y-bienestar-en-el-trabajo/plan-de-bienestar-laboral/>

Pisco, M. C. (12 de 03 de 2013). Satisfacción Laboral y Productividad. Obtenido de <https://www.eci.es/blogs/madeon/2013/03/12/satisfaccion-laboral-y-productividad/>

Psicothema. (2014). Psicothema. Obtenido de Calidad de vida laboral: hacia un enfoque integrador desde la Psicología Social: <http://www.psicothema.com/psicothema.asp?id=806>

“El trabajo más productivo es el que sale de una persona contenta”

-Victor Pauchet-

