

INSTITUTO TECNOLÓGICO SUPERIOR SUDAMERICANO



TECNOLOGÍA SUPERIOR EN GESTIÓN DE TALENTO HUMANO

“PLAN DE BIENESTAR LABORAL PARA LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO COAC CREDIAMIGO DE LA CIUDAD DE LOJA PARA EL AÑO 2021”

AUTOR

Bravo Valarezo Stefany Daniela

DIRECTOR

Ing. Jackson Quevedo, Mgs

Loja, octubre 2021

CERTIFICACIÓN

Ing.

Jackson Quevedo, Mgs

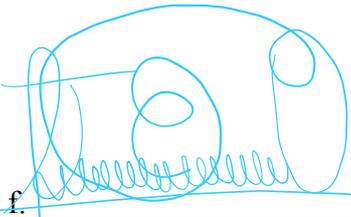
DIRECTORA DE INVESTIGACIÓN

CERTIFICA:

Que ha supervisado el presente proyecto de investigación titulado, “PLAN DE BIENESTAR LABORAL PARA LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO COAC CREDIAMIGO DE LA CIUDAD DE LOJA PARA 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.

Ing. Jackson Quevedo
1104288418

DECLARACIÓN JURAMENTADA

Loja, octubre de 2021

Nombres: Stefany Daniela**Apellidos:** Bravo Valarezo**Cédula de Identidad:** 1150043949**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:**

TEMA;

“PLAN DE BIENESTAR LABORAL PARA LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO COAC CREDIAMIGO DE LA CIUDAD DE LOJA PARA 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

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.



.....
Stefany Daniela Bravo Valarezo

C.I.: 1150043949

DEDICATORIA

Dedico este proyecto a Dios más que nada, por haber permitido que llegue a este momento tan fundamental de mi vida profesional, darme las fuerzas para superar obstáculos y problemas, por guiarme por ser mi soporte mi roca y mi guía en la elaboración de este proyecto. A mi familia, a mi Madre por ser el pilar más relevante dentro de mi vida, mi carrera y por su apoyo incondicional.

AGRADECIMIENTO

En el presente proyecto de investigación fue realizado bajo la supervisión del Ing. Jackson Quevedo, Mgs. a quien me gustaría expresar mi más profundo agradecimiento, por hacer posible la realización de este estudio. Además de agradecer su paciencia, tiempo y dedicación que tuvo para que este proyecto saliera de manera exitosa. Agradezco a Dios por permitirme disfrutar de cada momento de mi vida y permitirme cumplir este propósito. A mi Madre por apoyarme siempre y acompañarme en cada recorrido de mi vida y ser mi apoyo incondicional.

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; Mgs, Jackson Quevedo, en calidad de Director del proyecto de investigación de fin de carrera; y, STEFANY DANIELA BRAVO VALAREZO, en calidad de autor del proyecto de investigación de fin de carrera; mayor de edad emite la presente acta de cesión de derechos.

SEGUNDA. - STEFANY DANIELA BRAVO VALREZO, realizó la Investigación titulada: “PLAN DE BIENESTAR LABORAL PARA LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO COAC CREDIAMIGO DE LA CIUDAD DE LOJA PARA EL AÑO 2021”.

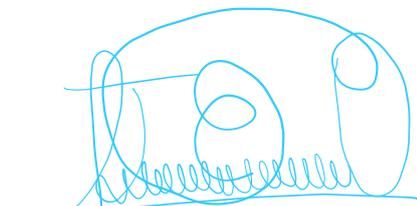
Para optar por el título de Tecnólogo en la Tecnología Superior en Gestión del Talento Humano en el Instituto Superior Tecnológico Sudamericano de Loja, bajo la dirección del Mgs. Jackson Quevedo.

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 Mgs. Jackson Quevedo, en calidad de Director del proyecto de investigación de fin de carrera y STEFANY DANIELA BRAVO VALAREZO, 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 LA COOPERATIVA DE AHORRON Y CREDITO COAC CREDIAMIGO DE LA CIUDAD DE LOJA PARA 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.



Mgs. Jackson Quevedo
DIRECTOR
C.I.: 1104288418



Stefany Daniela Bravo Valarezo
AUTOR
C.I.: 1150043949

ÍNDICE

CERTIFICACIÓN	II
DECLARACIÓN JURAMENTADA	III
DEDICATORIA	V
AGRADECIMIENTO	VI
ACTA DE CESIÓN DE DERECHOS	VII
ÍNDICE	IX
ÍNDICE DE FIGURAS	XI
ÍNDICE DE TABLAS	XIII
1. RESUMEN	1
2. ABSTRACT	2
3. PROBLEMATIZACIÓN	4
4. TEMA	5
5. JUSTIFICACIÓN	6
6. OBJETIVOS.....	8
6.1 OBJETIVO GENERAL.....	8
6.2 OBJETIVOS ESPECÍFICOS	8
7. MARCO TEÓRICO.....	9
7.1 MARCO INSTITUCIONAL.....	9
7.1.1 <i>Reseña histórica</i>	9
7.1.2 <i>Ubicación</i>	10
7.1.3 <i>Logotipo</i>	11
7.1.4 <i>Misión, Visión y propuesta de valor</i>	11
7.1.5 <i>Estructura Organizacional</i>	11
7.1.6 <i>Datos Informativos</i>	12
7.1.7 <i>Productos y Servicios Financieros</i>	13
7.1.8 <i>Servicios financieros</i>	14
7.2 MARCO CONCEPTUAL.....	14
7.2.1 <i>Principales elementos del sistema de trabajo</i>	15
7.2.2 <i>Proceso de Bienestar Social Laboral</i>	16
7.2.3 <i>Beneficios de Bienestar Social Laboral</i>	17
7.2.4 <i>Importancia del Bienestar laboral desde el punto de vista humano</i>	17
7.2.5 <i>Mecanismos y acciones de bienestar y seguridad laboral</i>	18
7.2.6 <i>Planes de seguridad y Bienestar Laboral</i>	19
7.2.7 <i>Objetivos del plan de seguridad</i>	20
8. METODOLOGÍA	21
8.1 TIPOS DE MÉTODOS.....	21
8.1.1 <i>Método fenomenológico</i>	21
8.1.2 <i>Método hermenéutico</i>	21
8.1.3 <i>Método práctico proyectual</i>	22
8.2 TÉCNICAS DE RECOLECCIÓN DE DATOS	22
8.2.1 <i>Observación</i>	22
8.2.2 <i>Entrevista</i>	22
8.2.3 <i>Encuesta</i>	23
8.3 DETERMINACIÓN DE LA MUESTRA.....	23
8.3.1 <i>Universo</i>	23
8.3.2 <i>Muestra</i>	24
9. ANÁLISIS Y PRESENTACIÓN DE RESULTADOS.....	25

9.1	OBSERVACIÓN DIRECTA.....	25
9.2	ENTREVISTA.....	25
9.2.1	Entrevistados.....	25
9.3	ENCUESTA.....	33
10.	PROPUESTA DE ACCIÓN.....	52
10.1	INTRODUCCIÓN.....	52
10.2	PRESENTACIÓN.....	52
10.3	BENEFICIARIOS.....	53
10.4	ESTRUCTURA.....	54
10.5.	PLAN DE ACCIÓN.....	54
	TEMA.....	56
	INTRODUCCIÓN.....	57
	OBJETIVO.....	58
	GLOSARIO.....	59
	MATRIZ DEL PLAN / PROGRAMA.....	65
1.	<i>Perspectiva 1 (Desarrollo Personal)</i>	74
2.	<i>Perspectiva 2 (Cultura Organizacional)</i>	76
3.	<i>Perspectiva 3 (Motivación)</i>	79
4.	<i>Perspectiva 4 (Salud Ocupacional)</i>	81
5.	<i>Perspectiva 5 (Seguridad)</i>	84
6.	<i>Perspectiva 6 (Pertenencia)</i>	86
	CRONOGRAMA DE ACTIVIDADES.....	90
	PRESUPUESTO.....	93
	CONCLUSIONES.....	95
	RECOMENDACIONES.....	96
	BIBLIOGRAFÍA.....	97
10.6	MEDIO DE SOCIALIZACIÓN.....	101
10.7	MATERIAL VISUAL UTILIZADO.....	101
10.8	ENTREGA DE RESULTADOS.....	102
11.	CONCLUSIONES.....	103
12.	RECOMENDACIONES.....	104
13.	BIBLIOGRAFÍA.....	105
14.	ANEXOS.....	108
13.1.	PRESUPUESTO.....	109
13.2.	CRONOGRAMA.....	111
13.3.	CERTIFICACIÓN DE APROBACIÓN – VICERRECTORADO.....	112
13.4.	CERTIFICADO DE EJECUCIÓN DEL PROYECTO.....	113
13.5.	CERTIFICADO DE IMPLEMENTACIÓN DEL PROYECTO.....	114
13.6.	ENCUESTA APLICADA.....	115
13.7.	ENTREVISTA APLICADA.....	120
13.8.	PLAN DE SOCIALIZACIÓN.....	122
13.9.	CERTIFICADO DE ABSTRACT.....	123
13.10.	EVIDENCIAS FOTOGRÁFICAS DEL PROCESO.....	124

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1. <i>Ubicación de COAC. CREDIAMIGO</i>	10
Figura 2. <i>Logotipo CREDIAMIGO</i>	11
Figura 3. <i>Estructura organizacional</i>	12
Figura 4. <i>Género</i>	34
Figura 5. <i>Edad</i>	35
Figura 6. <i>Ocupación</i>	36
Figura 7. <i>Bienestar</i>	37
Figura 8. <i>Lugar para trabajar</i>	39
Figura 9. <i>Valoración</i>	40
Figura 10. <i>Estrés</i>	41
Figura 11. <i>Programas de bienestar</i>	42
Figura 12. <i>Fomentar</i>	43
Figura 13. <i>Unidad o subproceso</i>	44
Figura 14. <i>Funciones</i>	46
Figura 15. <i>Herramientas</i>	47
Figura 16. <i>Nuevo Plan</i>	48
Figura 17. <i>Ofrecer</i>	49
Figura 18. <i>Inversión</i>	50
Figura 19. <i>Flujo de procesos</i>	54
Figura 20. <i>Programa de selección</i>	75
Figura 21. <i>Curso-taller</i>	75
Figura 22. <i>Visitas psicológicas</i>	76
Figura 23. <i>Taller de pausas activas</i>	77
Figura 24. <i>Campaña de sensibilización</i>	78
Figura 25. <i>Programa de inducción</i>	78
Figura 26. <i>Premios a los colaboradores</i>	80
Figura 27. <i>Curso de trabajo en equipo</i>	80
Figura 28. <i>Reconocimiento laboral</i>	81
Figura 29. <i>Semana de la salud</i>	82
Figura 30. <i>Capacitación sobre enfermedades</i>	83
Figura 31. <i>Capacitaciones de ergonomía</i>	83
Figura 32. <i>Capacitación de emergencias</i>	85
Figura 33. <i>Programa de pausas activas</i>	85

Figura 34. <i>Exámenes de salud al empleado</i>	86
Figura 35. <i>Actividades variadas a los empleados</i>	87
Figura 36. <i>Fechas especiales</i>	88
Figura 37. <i>Agencia matriz de la cooperativa Crediamigo</i>	101
Figura 38. <i>Socialización</i>	101
Figura 39. <i>Encuesta</i>	108
Figura 40. <i>Entrevista</i>	108
Figura 41. <i>Encuesta</i>	124
Figura 42. <i>Entrevista</i>	124
Figura 43. <i>Socialización</i>	125
Figura 44. <i>Entrega de resultados</i>	125

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1. <i>Datos informativos Crediamigo</i>	12
Tabla 2. <i>Entrevista 1</i>	25
Tabla 3. <i>Entrevista 2</i>	28
Tabla 4. <i>Entrevista 3</i>	30
Tabla 5. <i>Género</i>	33
Tabla 6. <i>Edad</i>	35
Tabla 7. <i>Ocupación</i>	36
Tabla 8. <i>Bienestar</i>	37
Tabla 9. <i>Lugar para trabajar</i>	38
Tabla 10. <i>Valoración</i>	40
Tabla 11. <i>Estrés</i>	41
Tabla 12. <i>Programas de bienestar</i>	42
Tabla 13. <i>Fomentar</i>	43
Tabla 14. <i>Unidad o subproceso</i>	44
Tabla 15. <i>Funciones</i>	45
Tabla 16. <i>Herramientas</i>	46
Tabla 17. <i>Nuevo plan</i>	48
Tabla 18. <i>Ofrecer</i>	49
Tabla 19. <i>Ofrecer</i>	50
Tabla 20. <i>Tipos de beneficiarios</i>	53
Tabla 21. <i>Matriz del plan de bienestar laboral</i>	65
Tabla 22. <i>Cronograma de actividades del plan de bienestar</i>	90
Tabla 23. <i>Presupuesto del plan de bienestar laboral</i>	93
Tabla 24. <i>Presupuesto</i>	109
Tabla 25. <i>Cronograma de actividades</i>	111
Tabla 26. <i>Plan de socialización</i>	122

1. RESUMEN

El presente Proyecto contiene los estudios fundamentales y necesarios para la creación y aplicación de un Plan de bienestar laboral para la Cooperativa de ahorro y crédito Crediamigo, encontrando un factor de riesgo como lo es la falta de comunicación y no contar con un plan de bienestar laboral dentro de la organización, planteando así una nueva alternativa para el cambio en el bienestar laboral dentro de la empresa.

De igual manera para la realización de todo el proyecto nos guiamos en el objetivo general: Elaborar un Plan de Bienestar Laboral para la Cooperativa de Ahorro y Crédito COAC. Crediamigo de la ciudad de Loja para el año 2021, mediante la creación y manejo de una propuesta de acción, para contribuir al mejoramiento de la calidad de vida de los colaboradores. Analizamos paso por paso los factores necesarios para llevar a efecto un estudio de factibilidad,

Para analizar la percepción de los empleados ante el bienestar laboral de la Cooperativa Crediamigo, se notó como referente varios enfoques metodológicos. Se aplicó las técnicas de encuesta aplicada a los colaboradores y entrevista a cargos estratégicos, con lo que se procura conocer la percepción actual, identificación de la necesidad y visión frente al plan de bienestar laboral.

En efecto para llevar a cabo el plan de bienestar, se formuló un flujo de procesos delimitando primeramente un análisis de resultados, permitiendo así la estructuración y la planificación con sus respectivas actividades propuestas, logrando la adecuada socialización del plan de bienestar laboral en la empresa. Como fortaleza se recalcó que para la Cooperativa Crediamigo es muy importante que los miembros de la organización estén en capacitación continua. En conclusión, se plantea un plan de bienestar laboral para los colaboradores administrativos y operativos de la cooperativa acorde con las necesidades expuestas y los hallazgos encontrados a través de los instrumentos de investigación.

2. ABSTRACT

The present project has the fundamental and necessary studies for the creation and application of a workplace welfare plan for the "Cooperativa de Ahorro y Credito Crediamigo", evidencing a risk factor such as lack of communication and the absence of workplace welfare plan within the organization, posing in this way a new alternative for the change in labor welfare in the company.

In the same way, to carry out the project, we used the general objective: To prepare a labor welfare plan for the "Cooperativa de Ahorro y Crédito COAC Crediamigo" of Loja city, for the year 2021, through the creation and management of an action proposal, to contribute to the improvement of the quality of life of the collaborators. We analyzed step by step the necessary factors to carry out a feasibility study.

To analyze the perception of the employees of the labor welfare of "Cooperativa Crediamigo", several methodological approaches were used as a reference. The survey techniques applied to the collaborators and interviews to strategic positions were applied, to know the current perception, identification of the need, and vision regarding the labor welfare plan.

To analyze the perception of the employees of the labor welfare of "Cooperativa Crediamigo", several methodological approaches were used as a reference. The survey techniques were applied to the collaborators and also interviews in strategic positions, to know the current perception, identification of the need, and vision regarding the labor welfare plan.

To carry out the welfare plan, a process flow was formulated, first delimiting an analysis of the results, thus allowing the structuring and planning with their respective proposed activities, achieving the adequate socialization of the labor welfare plan in the company. As a strength, it was emphasized that for the "Cooperativa Crediamigo" it is very important that the members of the organization are in continuous training.

In conclusion, a labor welfare plan is proposed for the administrative and operational collaborators of the " Cooperativa Crediamigo, following the exposed needs and the findings found through the research instruments.

3. PROBLEMATIZACIÓN

Según estudios realizados por Harvard Business School a nivel mundial, sobre la importancia de la implementación de un programa de bienestar en las empresas, el 85 % de las organizaciones, al no contar con un programa de bienestar, la moral de los empleados disminuye drásticamente después de sus primeros seis meses. Y continúa deteriorándose durante los años siguientes. Para evitarlo, las empresas deben enfocar sus programas de bienestar laboral en tres aspectos clave: equidad, logro y camaradería. Permitiendo el desarrollo profesional de todos los empleados. (Picoloro, 2017)

Por consiguiente, en Ecuador el 75% de personas determinan el trabajo como la principal causa de estrés en su vida, las empresas están cada vez bajo mayor presión a la hora de implementar un programa de Bienestar. Un ambiente corporativo estresante puede entrañar riesgos laborales que obstaculicen la productividad y la retención del personal. Sin un programa efectivo para combatir el estrés, los empleados corren el riesgo de experimentar el aumento de absentismo, rotación de personal, mala conciliación familiar/laboral, enfermedades laborales y clientes insatisfechos. (Picoloro, 2017)

Finalizando, a nivel local los problemas laborales de no contar con un programa de bienestar en las organizaciones son tan habituales como el absentismo o el presentismo. Sin un programa de bienestar el ambiente laboral influye en que se genere un grave estrés laboral, que ocasionará un inadecuado desempeño profesional y afectará su salud física y psíquica. además de otras consecuencias, implican gastos e inciden en el aumento de los accidentes laborales. (Picoloro, 2017, pág. 1)

4. TEMA

“PLAN DE BIENESTAR LABORAL PARA LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO COAC. CREDIAMIGO DE LA CIUDAD DE LOJA PARA EL AÑO 2021.”

5. JUSTIFICACIÓN

Esta investigación tiene por objetivo lograr un alto grado de satisfacción al permitir alcanzar la titulación como Tecnóloga en Talento Humano dando a conocer y poniendo en práctica todo lo aprendido en este periodo académico. Con ello se puede destacar grandes habilidades, destrezas, conocimientos y valores en la elaboración de dicho programa, alcanzando grandes estándares tanto en la evolución personal y profesional, demostrando la capacidad de enfrentar una vida laboral. Este es un requisito importante para la graduación ya que con la titulación obtenida se abren puertas laborales y la posibilidad de seguir creciendo en el proyecto de vida académico. Surgiendo así con grandes proyectos, novedosos emprendimientos y la posibilidad de acceder al mercado laboral en corto tiempo.

En el ámbito tecnológico, el paradigma del bienestar laboral relacionado con la tecnología está cambiando ya que está impulsado por dos grandes motores: el crecimiento del consumo de los dispositivos personales que permiten el acceso a varias plataformas en tiempo real, accediendo al desarrollo de nuevas soluciones orientadas a adaptar el espacio de forma autónoma, regular los sistemas de control laboral y comunicarse con los colaboradores, para lograr más confort y entornos más saludables. Dando lugar a la creación de aplicaciones con opciones que mejoren el ambiente laboral.

Además, estas plataformas constan de varias actividades como pausas activas, ejercicios y emoticones para precisar cómo perciben las personas su entorno de trabajo y así poder hacer modificaciones en tiempo real. En base a la salud del empleado, adquieran relojes inteligentes rastreando la frecuencia cardíaca, la temperatura corporal, la transpiración, la actividad cerebral, el nivel de glucosa en la sangre y los niveles de oxígeno, logrando que todos colaboradores sientan mayor pertenencia y que su salud tanto física como mental son importantes dentro de la organización y como resultado exista el confort laboral.

En el ámbito social, este programa de Bienestar Laboral diseñado para desarrollar planes, actividades de salud, cultura, recreación, incentivos y deportes para todos los colaboradores de la Cooperativa de ahorro y crédito COAC CREDIAMIGO. Estas acciones se encuentran orientadas a generar espacios diferentes al laboral dentro de la empresa, siempre de la mano con los valores y objetivos estipulados en la filosofía organizacional, todo con el interés de promover la socialización de todos los colaboradores, logrando que el empleado en el ejercicio de sus funciones establezca de un ambiente laboral sano y agradable, lo cual repercute en un bienestar familiar, social y organizacional, buscando mejorar la calidad de vida, el clima organizacional, reducir la rotación laboral y mejorando la productividad general.

En el ámbito económico, unas condiciones de trabajo que se perciban como favorables mejorarán el estado de ánimo de los empleados. Y, por ello, la empresa debe considerar este aspecto como una inversión destinada a favorecer la buena disposición de todos los trabajadores. Con mejores retornos en la organización, mayor rentabilidad, alto grado de productividad, menos rotación de los empleados y mejora la imagen de la empresa lo cual repercute en el aumento de ingresos y beneficios para ambas partes.

6. OBJETIVOS

6.1 Objetivo general

Elaborar un Plan de Bienestar Laboral para la Cooperativa de Ahorro y Crédito COAC. Crediamigo de la ciudad de Loja para el año 2021, mediante la creación y manejo de una propuesta de acción, para contribuir al mejoramiento de la calidad de vida de los colaboradores.

6.2 Objetivos específicos

1. Realizar una recopilación bibliográfica mediante fuentes primarias y secundarias, que permitan analizar el bienestar laboral de las empresas privadas y delimitar el marco conceptual del tema de investigación.
2. Aplicar instrumentos de investigación a través de encuestas y entrevistas para medir el nivel de satisfacción de los colaboradores.
3. Proponer un plan de bienestar laboral por medio de el manejo adecuado de estrategias, para optimizar la calidad de vida laboral, el aumento de productividad y disminución de rotación del personal.
4. Socializar el proyecto de investigación con el personal administrativo y directivo de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Crediamigo, mediante una presentación que permita aportar significativamente a su desarrollo institucional y laboral.

7. MARCO TEÓRICO

7.1 Marco institucional

7.1.1 *Reseña histórica*

La Cooperativa de Ahorro y Crédito “Crediamigo” Ltda. es una institución financiera solvente y rentable que ofrece servicios financieros oportunos y competitivos para el desarrollo de todos sus socios, obtiene su personería jurídica el 28 de julio del 2008 mediante Acuerdo Ministerial Nro.11 y es inscrita con la misma fecha en el Registro de Cooperativas con el Nro.7222 del Ministerio de Inclusión Económica y Social. Esta entidad financiera surge como iniciativa de trece personas emprendedoras, que en su afán de contribuir al crecimiento social a través de productos financieros de calidad.

Un 05 de abril del 2008 se reúnen a fin de dar inicio a la idea de una nueva Cooperativa, congregándose posteriormente el 12 de abril y 4 de mayo del mismo año para formar la pre cooperativa Crediamigo; este grupo de personas integrado por Galo Iván Abad Cabrera, Bertha Isabel Alvarado González, Manuel Ignacio Alvarado González, Diego Fernando Alvarado Roa, Lenin Andrés Alvarado Roa, Stalin Manuel Alvarado Roa, Diana Cecibel Alvarado Rodríguez, José Vicente Alvarado Rodríguez, Raúl Alberto Chávez Romero, Kenia Nohemí Guillen Arteaga, Livio Armando Jaramillo Sarango, Mónica Alexandra Medina Roa y Eddy Santiago Roa Riofrío, buscaban con su iniciativa estimular y fomentar la cultura de ahorro, además de convertir a CREDIAMIGO en una institución amiga que impulse el emprendimiento y por ende crecimiento económico de sus asociados.

Actualmente contamos con 7 puntos de atención; 3 en la Ciudad de Loja, 1 en la parroquia de San Lucas, 3 en los cantones de Amaluza, Gonzanamá y Palanda; además operamos con promotores de campo en varios Cantones y parroquias de la provincia. La Cooperativa de Ahorro y Crédito CREDIAMIGO Ltda. ha recibido los siguientes reconocimientos:

Galardón Internacional “BUSINESS MANAGEMENT AWARDS 2017” como mérito a nuestro sistema de Gestión y éxito empresarial. Premio Internacional a la Calidad BID: Business Initiative Directions 2018 otorgado a las empresas y organizaciones con filosofía de calidad y mejora continua. Por segundo año consecutivo hemos sido reconocidos con el Galardón Internacional “BUSINESS MANAGEMENT AWARDS esta vez 2018”.

Nuestra tarea es continuar generando alianzas con gente emprendedora, que busca un mejor futuro colectivo, brindar asesoramiento con responsabilidad y compromiso, para generar cultura financiera que les permita a nuestros socios invertir inteligentemente y obtener grandes beneficios.

7.1.2 Ubicación

La cooperativa de ahorro y crédito COAC. CREDIAMIGO consta de varias agencias para beneficio de todos los clientes como la Agencia Matriz, Centro y Agencia Norte

Figura 1. Ubicación de COAC. CREDIAMIGO



Imagen obtenida de Google maps

7.1.3 *Logotipo*

Figura 2. *Logotipo CREDIAMIGO*



Imagen obtenida del sitio web de CREDIAMIGO

7.1.4 *Misión, Visión y propuesta de valor*

7.1.4.1 **Misión.**

“Brindamos productos y servicios financieros competitivos y oportunos, acorde a las necesidades de nuestros socios, a través de la cálida atención de nuestro talento humano a fin de fomentar el bienestar y desarrollo de la sociedad.”

7.1.4.2 **Visión.**

“Crediamigo A Diciembre Del 2020 Es Una Entidad Financiera Sostenible, Confiable, Promotora En Educación Cooperativista, Permitiendo Satisfacer Las Necesidades De Nuestros Socios, Generando Rentabilidad Social.”

7.1.4.3 **Propuesta de valor.**

“Ser una cooperativa sostenible que genera rentabilidad social.”

7.1.5 *Estructura Organizacional*

Figura 3. Estructura organizacional

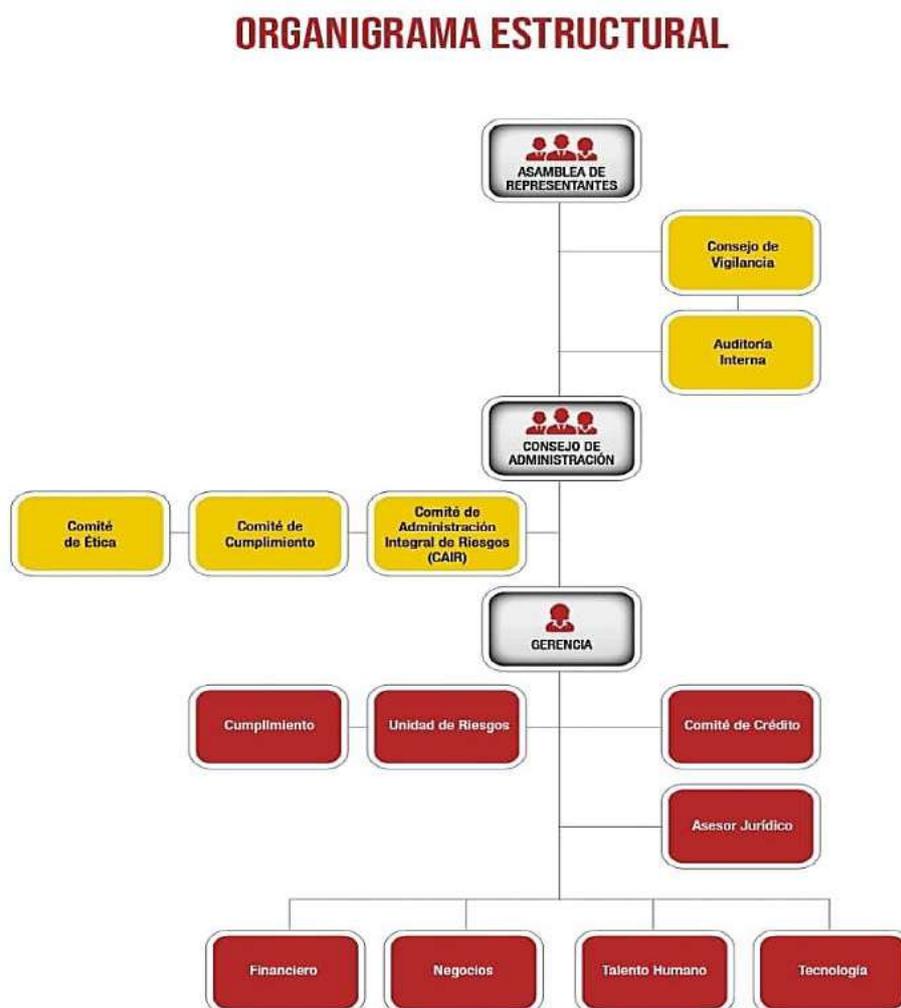


Imagen obtenida del sitio web de CREDIAMIGO

7.1.6 Datos Informativos

Tabla 1. Datos informativos Crediamigo

Agencia Norte	Agencia Centro	Matriz
Av. Cuxibamba Y 18 De Noviembre	Entre 18 De Noviembre 213-Guaranda Esquina. Miguel Riofrío Y Rocafuerte	21 E/Lourdes Y
Loja	Loja	Catacocha Loja
Teléfono: (07) 2571122	Teléfono: (07) 2565065	Teléfono: (07) 2564177 / 2564172

info@crediamigo.fin.ec Lunes, Miércoles, Viernes, Sábado.	info@crediamigo.fin.ec Lunes, Martes, Miércoles, Jueves, Viernes, Sábado.	info@crediamigo.fin.ec Lunes, Martes, Miércoles, Jueves, Viernes, Sábado.
08:00 AM - 06:00 PM	08:00 AM - 06:00 PM	08:00 AM - 06:00 PM
Plataforma Virtual	Redes Sociales	
https://crediamigo.fin.ec/	https://www.facebook.com/cooperativa.crediamigo	

Nota: Datos de Matriz y Agencia en la ciudad de Loja

7.1.7 Productos y Servicios Financieros

Es una empresa que presta productos y servicios financieros con una alta atención personalizada:

Captaciones:

- Ahorro a la vista.
- Depósitos a plazo fijo, pagando tasa de interés atractivas.
- Depósitos a certificados de aportación de socios.
- Depósitos de ahorros programados.
- Seguro obligatorio de accidentes de tránsito (SOAT). Y obtenga su seguro de desgravamen.

Colocaciones:

- Crédito para el sector agropecuario.
- Crédito para la microempresa.
- Créditos emergentes, educativos, etc.
- Créditos complementarios para el bono de la vivienda.

Servicios sociales:

- Capacitación en microemprendimientos.
- Capacitación y asesoramiento para ahorros programados.
- Asesoramiento de inversiones rentables.

- Atención médica preventiva.

Convenios con cooperativas:

- Apertura de libretas.
- Retiro y depósitos de ahorros.
- Pago de obligaciones.
- Depósitos a plazo fijo (pólizas).

7.1.8 Servicios financieros

- **Transferencias interbancarias**

Envían y reciben transferencias de dinero desde su cuenta hacia cualquier cuenta a nivel nacional e internacional.

Estados de Cuenta

Bajo solicitud del socio emiten un corte con los diversos movimientos y estados de cuenta requeridos.

- **Referencias financieras**

Emiten referencias de su cuenta para los diversos trámites.

- **Reposiciones**

Reposición de libreta/cartola/estado de cuenta/certificado de depósito a plazo fijo, por pérdida, robo o deterioro.

- **Otros**

Pago de Nómina, acreditación de sueldos, emisión de órdenes de pago, efectivización de cheques apertura de libretas.

Mediante investigación, esta información fue tomada de la página de la cooperativa donde se logró obtener datos importantes acerca de la misma.

7.2 Marco conceptual

La calidad de vida laboral involucra el ambiente físico refiriéndose que las personas sientan seguridad en el trabajo; experimenten deseo y gusto de realizarlo, creando así un compromiso para la obtención de productos eficientes. Además, requiere de instalaciones adecuadas, maquinaria y equipo en buen estado, recursos

materiales, que faciliten la realización de sus labores, además de áreas de recreo y descanso. Y un ambiente humano, involucrando las relaciones humanas, en orden descendente, ascendente y lateral, implica que se valoren en las personas, esencialmente, el trabajo participativo, el trabajo en equipo, la comunicación y la comprensión, que contribuyan a la formación de verdaderos equipos de trabajo. (Anda Varela, María Isabel, 2017) .

En lo que respecta a la motivación laboral , es un factor determinante dentro de la sociedad, es donde el hombre puede interactuar y obtener satisfacción propia, es donde el mismo descubre retos y pone en juego sus capacidades para mostrar su intelecto y así también donde las organizaciones laborales pueden crecer y dar a conocer grandes equipos laborales, capaces de competir en diversos ámbitos y ocupar lugares de primer orden, es por eso que es importante que la empresa, reconozca al empleado como parte importante de la misma y que el empleado sea un firme representante de la misma, con confianza y libertad para una participación eficiente y activa. (Galván Bonilla, 2020)

Por consiguiente, la productividad laboral en las empresas puede orientarse a la consecución de una serie de objetivos o un buen clima laboral mediante la toma de ciertas acciones y el uso de factores como el tiempo y los recursos, entendiéndose como recursos a los humanos, materiales y equipo. Para conseguir una buena productividad empresarial es necesario llevar a cabo una buena gestión del negocio combinada con las técnicas más apropiadas, de esta forma, alcanzar la sostenibilidad y viabilidad del futuro de la empresa. (Coll Morales, 2021)

Una compañía que desea aumentar la productividad de sus trabajadores y captar y retener personas con talento debe favorecer un clima laboral adecuado donde el empleado se sienta valorado y cuente con la confianza de sus compañeros y superiores. Conseguir la motivación laboral de los empleados para contar con personas productivas es uno de los retos más importantes a los que se enfrentan las empresas para aumentar la productividad laboral. (Coll Morales, 2021, pág. 2)

7.2.1 Principales elementos del sistema de trabajo

El Individuo: Hace referencia a un trabajador sano, satisfecho, con mayor cantidad de habilidades y conocimientos que le permitan realizar mejor su trabajo. En relación con el elemento individual, se quiere ver un trabajador más satisfecho, sano

y capaz, con mayor cantidad de habilidades y conocimientos que le permitan realizar mejor su trabajo, pero también dispuesto a asumir funciones y responsabilidades más difíciles. Los programas de calidad de vida en el trabajo aplicables a este grupo de cuestiones incluirían aspectos relacionados con la salud, la asistencia al empleado la gestión y la planificación de la carrera profesional, la formación relacionada con el puesto de trabajo y las becas para que el trabajador mejore su propio nivel de formación. (Perez, 2017)

El puesto de trabajo: Debería ser estimulante y entretenido para el trabajador. En este apartado puede aumentarse el alcance del puesto del trabajo, a través de la carga horizontal o ampliación, y aumentar la profundidad del puesto de trabajo a través de la carga vertical o enriquecimiento. La rotación de puestos de trabajo es otra herramienta para disminuir el aburrimiento y enseñar al empleado puntos de vista diferentes y nuevos conocimientos. (Perez, 2017)

El entorno: Se debe distinguir entre entorno interno y externo. El interno, hace referencia a problemas derivados de humedades, temperatura, ruido, iluminación y demás. El externo incluye relaciones con la familia, con la pareja todo ello afecta directamente el desempeño y la productividad del trabajador con la organización. El ámbito interno de la organización también incluye factores como la ideología de la gerencia y el estilo de liderazgo, las políticas y la estructura de la organización, el apoyo técnico disponible, los sistemas de información y de comunicación empleados, la toma de decisiones y las posibilidades de movimiento horizontal o vertical. En el entorno externo se incluyen programas de mejora a la calidad de vida en el trabajo y aumento en la productividad. (Perez, 2017, pág. 3)

7.2.2 *Proceso de Bienestar Social Laboral*

Condiciones previas: Diagnosticar necesidades de la empresa para saber las características del personal laboral, y a su vez saber que programas de bienestar es necesario implementar (recolección de información sobre población y muestra a través de lista de chequeo, encuesta, entrevista). (RSM, 2018)

Planear: Implica prever y realizar el diagnóstico de la empresa en relación con los programas y características de la población; diseñar y establecer programas con

base en ese diagnóstico, teniendo en cuenta el perfil del personal que va a ejecutar las actividades para los programas. Tomando en cuenta la ejecución, evaluación, acciones de mejora y mantenimiento para las actividades de los programas. (RSM, 2018)

7.2.3 Beneficios de Bienestar Social Laboral

Los programas de Bienestar Social Laboral pueden ofrecer múltiples ventajas tanto para la empresa como para los empleados:

- Mayor compromiso
- Sentido de pertenencia.
- Responsabilidad de los colaboradores hacia su trabajo y desempeño
- Se dignifica al personal al satisfacer sus necesidades básicas.
- Se fortalece la identidad del personal
- Integra la familia con el empleado.
- Favorece el desarrollo de los colaboradores y sus familias " retener al personal".
- Los colaboradores se identifican con los objetivos de la organización.

(RSM, 2018)

7.2.4 Importancia del Bienestar laboral desde el punto de vista humano

El bienestar laboral genera un buen ambiente humano y físico para el desarrollo del trabajo diario, influye en la satisfacción y por lo tanto en la competitividad, está relacionado con el saber hacer de los directivos, con el comportamiento de los trabajadores, su manera de ser, de comportarse, su sentido de pertenencia para con el grupo laboral y la organización. El trabajador se identifica con su empresa al verse reflejada en ella, enriqueciéndose así su sentimiento de autoestima y autovaloración, pero si no dispone de márgenes de libertad para el desarrollo de su trabajo, no ejerce su autoridad personal al respecto y se limita a cumplir órdenes o a realizar las tareas que otros crearon, su capacidad de trabajo se le vuelve ajena y extraña. (RSM, 2018, pág. 4)

La realidad es que las organizaciones son sistemas sociales, por lo tanto, están regidas por procesos dinámicos, la dinámica hace que el cambio sea una constante que debe de afrontar para poder sobrevivir. La organización es un sistema social integrado por procesos bien estructurados, en los que intervienen personas que trabajan en tareas

diferenciadas logrando un objetivo en común. Se compone a su vez por subsistemas estructurales, normativos, de objetivos, de tecnología y social humano. (Bernal Serrano, 2021)

Por lo que conocer el comportamiento y las necesidades del trabajador y grupo al que pertenece, por parte de los directivos a cualquier nivel de mando se convierte en una herramienta eficaz para la comprensión y manejo de los procesos psicosociales facilitando la funcionalidad y satisfacción de estos en la organización y con ello la eficacia e incremento de la calidad de vida laboral. (Bernal Serrano, 2021)

Todo esto hace necesario que los directivos tengan en cuenta el elemento psicosocial en su organización siendo esta una tarea que demanda de ellos el valorar la relación de los trabajadores y con la organización, sus expectativas, intereses, logros y satisfacciones, crear las condiciones de intercambio reflexivo, crítico y creativo, propiciar la participación, en fin, comprometerlos con la misión de la organización y su estrategia de dirección para lograrla. (Bernal Serrano, 2021)

7.2.5 *Mecanismos y acciones de bienestar y seguridad laboral*

Factores de riesgo: En todos los trabajos hay unos factores que se deben tener en cuenta para minimizar cualquier peligro. Entre ellos destaca la higiene, la ergonomía del espacio de trabajo y el bienestar psicosocial. (UTPL, 2018)

Las condiciones de trabajo: Aquí entra el salario respecto las horas de trabajo, la responsabilidad y la preparación del trabajador, de manera que los empleados se sientan valorados en su puesto ocupacional.

Accidentes de trabajo: Si bien se intenta evitar cualquier tipo de accidente laboral, siempre hay imprevistos. Por eso es importante tener un protocolo de acción que equilibre y cubra la seguridad sanitaria del trabajador y también la seguridad económica de la empresa. (UTPL, 2018)

Enfermedad profesional: Cuando los colaboradores adquieren alguna enfermedad o malestar de salud, tienen derecho a tomar días de reposo para mejorar. Ante situaciones de este tipo, es pertinente contar con una política institucional por enfermedad y un banco de perfiles que pueden considerarse como suplentes para no sobrecargar de trabajo al resto del equipo. Asimismo, si la plantilla de empleados es

muy extensa, tener un profesional médico o psicólogo en la empresa puede ayudar a acelerar su recuperación y a mejorar el rendimiento de la empresa. (UTPL, 2018)

Ausentismo: Las faltas reiteradas de algunos empleados al trabajo, puede ser sinónimo de malestar con el entorno laboral. Es importante entonces, mantener una buena comunicación interna que permita fluidez en el diálogo entre los empleados y jefes, para poder abordar con confianza y respeto temas ajenos al ámbito laboral y relacionados directamente con el bienestar integral de la persona. (UTPL, 2018)

Sistemas de vigilancia epidemiológica: En las grandes empresas, sobre todo en aquellas que trabajan con productos químicos o animales, es adecuado realizar un control sistemático de evaluación y observación para evitar posibles enfermedades y contagios. Estos son algunos de los factores que deberías tener en cuenta al momento de gestionar la seguridad y salud ocupacional. (UTPL, 2018, pág. 5)

7.2.6 Planes de seguridad y Bienestar Laboral

Derivado de la relación laboral, se desprende un deber empresarial de protección de los trabajadores a su servicio frente a los riesgos laborales, que se corresponde con el derecho del trabajador a conservar su salud, y que incluye, a su vez, la obligación de éstos de observar los reglamentos internos de la empresa o las medidas de seguridad impuestas. (Bago, 2016)

En el cumplimiento de este deber general de protección, el empresario debe adoptar cuantas medidas sean necesarias para hacer eficaz los derechos de los trabajadores respecto a la evaluación de riesgos, información, consulta y participación, formación de los trabajadores, actuaciones en casos de emergencia y riesgos graves e inminentes, vigilancia de la salud y constitución de servicios de prevención; todo ello teniendo en cuenta que el coste de tales medidas de seguridad y salud no debe recaer sobre los propios trabajadores. (Bago, 2016)

Para llevar a cabo las actuaciones que integran este deber general de prevención, el empresario debe mostrar un liderazgo y compromiso firme con respecto a las actividades de seguridad y salud laboral en la organización. Con este fin debe adoptar las decisiones necesarias para crear un sistema de gestión de la seguridad y salud que incluya los principales elementos de política preventiva: organización, planificación y aplicación, evaluación y acciones de mejora continua; todo ello con la

participación de los trabajadores. Así, los principales elementos del sistema de gestión de la seguridad y salud en el trabajo son:

1. Diseño de una política definida en materia de seguridad y salud.
2. Crear una organización preventiva para la materialización de los objetivos.
3. Integración de la prevención de riesgos en la empresa: plan de prevención.
4. Evaluación de riesgos.
5. Planificación y puesta en marcha de las actuaciones.
6. Información, formación y participación de los trabajadores.
7. Evaluación del buen funcionamiento del sistema.
8. Actuaciones de continua mejora.

7.2.7. Objetivos del plan de seguridad

- Ubicar y mantener a los trabajadores según sus aptitudes físicas y psicológicas, en ocupaciones que pueda desempeñar eficientemente sin poner en peligro su salud o la de sus compañeros.
- Fortalecer la cultura de la Seguridad y Salud en el Trabajo promoviendo el compromiso y liderazgo de todos los trabajadores y contratistas.
- Cumplir con la normatividad legal vigente y demás reglamentaciones aplicables.
- Identificar, evaluar e intervenir en los diferentes factores de riesgos y peligros significativos para la salud de los trabajadores. (Bago, 2016)
- Vigilar y monitorear el estado de salud de los trabajadores asociado con factores de riesgos ocupacionales.
- Desarrollar actividades de prevención de enfermedades profesionales y accidentes de trabajo, con el fin de disminuir el ausentismo laboral. (Bago, 2016, pág. 6)

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. (Castillo, 2020)

8.1 Tipos de métodos

8.1.1 Método fenomenológico

La fenomenología es una corriente idealista subjetiva dentro de la filosofía que se 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. (Castillo, 2020)

Este método de investigación se aplicará para la recolección de información bibliográfica a través de fuentes confiables y verídicas acerca del bienestar laboral recopilando datos necesarios para una adecuada ejecución de este plan con el objetivo de realizar un análisis adecuado a las empresas privadas.

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.

Este método de investigación se utilizará para conocer la situación actual de la empresa de ahorro y crédito COAC.CREDIAMIGO a través de técnicas de recolección de información como la encuesta y entrevista para determinar el nivel de satisfacción de todos los colaboradores y con ello mejorar cuestiones como el clima laboral, atraer a mejores empleados, mantener a los empleados contentos y gustosos de seguir trabajando y resolver cuestiones que afectan la productividad de los empleados. (Castillo, 2020, pág. 7)

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. (Castillo, 2020)

Este método se aplicará para realizar la propuesta de acción mediante un plan de bienestar laboral que permita a todos los colaboradores sentido de pertenencia e identidad ya que busca mejorar la calidad de vida, el clima organizacional, reducir la rotación laboral, mejora la imagen de la empresa y la productividad en general, logrando así un ambiente laboral sano y rentable. (Castillo, 2020)

8.2 Técnicas de recolección de datos

8.2.1 Observación

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. (Ramos Chagoya, 2014)

Esta técnica de observación se aplicará al momento de visitar a las organizaciones para conocer en primera mano la realidad del entorno laboral así nos permitiría tener una visión inicial orientada hacia el objetivo principal de la investigación. (Ramos Chagoya, 2014)

8.2.2 Entrevista

El propósito de la entrevista es obtener las respuestas sobre el tema o problema con las propias palabras del entrevistado con lo cual el entrevistador debe escucharlo con mucha atención y cuidado; para ello es importante desde el inicio generar confianza (rapport), con el entrevistado para lograr una empatía, evitando elementos que obstruyan la conversación, como celulares, ruido exterior, interrupciones de terceros etc. El entrevistador debe sentirse relajado y con un comportamiento natural, no hay que interrumpirlo sino guiarlo con discreción. (Ramos Chagoya, 2014, pág. 7)

Este método se aplicará mediante una entrevista semiestructurada, abarcando inicialmente la conceptualización del tema principal que es el Bienestar Laboral, seguido del análisis de la participación en las actividades realizadas dentro del ambiente laboral, para esto se les realizará una serie de preguntas a los directivos de la organización y será direccionada por mi persona, se les notificará que hay un tiempo estimado para resolverlas, como también se informará la posibilidad de que por naturaleza de la conversación o del tema se realizarán otras preguntas complementarias, se contará con la participación de un guía de entrevista que estará regulando los tiempos y procesos. (Ramos Chagoya, 2014)

8.2.3 Encuesta

La encuesta sería 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. (Ramos Chagoya, 2014)

Esta técnica permite recoger información de gran utilidad mediante preguntas estructuradas, permitiendo recolectar datos referentes para evaluar las actitudes de todos los miembros de la Cooperativa de ahorro y crédito COAC. Crediamigo. Además, identificar discrepancias entre sus percepciones y resolver estas diferencias.

8.3 Determinación de la muestra

Determinación del universo y la muestra a investigarse

8.3.1 Universo

Para la realización del estudio de mercado, el universo que se tomó en cuenta fue a los empleados de la Cooperativa de ahorro y crédito Coac. Crediamigo, considerando que son un factor principal para la aplicación de las encuestas. Y así poder recopilar todo el informe necesario para dicho estudio. (Ramos Chagoya, 2014)

A través de la técnica se procede a recolectar información acerca la calidad del trabajo en equipo la calidad del liderazgo, la identificación de las oportunidades de promoción interna, la calidad de las tareas de supervisión, las condiciones del trabajo:

particulares y generales, la comprensión de los objetivos generales de la compañía, las políticas de retribución y demás elementos que se relacionan con bienestar laboral. La encuesta será aplicada a 20 trabajadores, con el fin de conocer detalles importantes para la implementación del plan de bienestar laboral. (Ramos Chagoya, 2014)

8.3.2 Muestra

Para definir el tamaño de la muestra se aplicó el método subjetivo por decisión razonada, permitiendo en este caso que las unidades de la muestra se eligen en función de algunas de sus características de manera racional y no casual, lo cual, no se aplicará ninguna fórmula tomando en cuenta que se trabaja directamente con todos los miembros de la cooperativa considerando que la población es un número pequeño impidiendo la obtención de datos necesarios para la muestra. (Ramos Chagoya, 2014, pág. 8)

9. Análisis y presentación de resultados

9.1 Observación directa

Se pudo evidenciar que en la Cooperativa de ahorro y crédito Coac. Crediamigo dedicada actividades financieras que aportan a la economía de la localidad, es muy necesario la implementación de un plan de bienestar laboral ya que se logró identificar ciertos desbalances entre compañeros, reflejada en una falta de compañerismo, poca interacción y estrés.

9.2 Entrevista

Esta técnica se aplicó a tres miembros de la organización debido a la trayectoria y experiencia tanto en su puesto de trabajo como el entorno acerca de la cooperativa, dando así respuestas favorables en cada una de las preguntas.

9.2.1 Entrevistados

Tabla 2. *Entrevista 1*

Nombres y Apellidos del entrevistado	Elizabeth Andrade Nieto
Cargo que desempeña	Gerente General
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 Cooperativa Coac Crediamigo?	La comunicación permanente y asertiva permitiendo a la alta gerencia a tomar decisiones más acertadas para su empresa y pueden desarrollar estrategias de crecimiento continuo y sostenible.
2. ¿Qué técnicas o programas se aplican en las oficinas de la	Un plan de Comunicación que establece de forma clara cómo, cuándo y de qué forma se va a comunicar la

<p>Cooperativa Coac Crediamigo?</p>	<p>empresa con su público, con el fin de alcanzar ciertos objetivos.</p>
<p>3. ¿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 Cooperativa Coac Crediamigo?</p>	<p>La falta de comunicación adecuada y oportuna. Comunicar significa compartir, poner en común ideas, sensaciones, opiniones y pensamientos. En la empresa, la comunicación ha adquirido un rol fundamental como elemento constructor y difusor de la cultura corporativa.</p>
<p>4. ¿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 Cooperativa?</p>	<p>Si, por que son tiempos breves de descanso dentro de la jornada laboral que sirven para recuperar energía, mejorar el desempeño y reducir la fatiga muscular a través de diferentes técnicas y ejercicios. Mejora el desempeño laboral y aumenta la productividad.</p>
<p>5. ¿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 Cooperativa Coac Crediamigo?</p>	<p>Si, porque con ello que todos los empleados realicen su trabajo de manera efectiva, siendo así, un elemento que eleva la eficiencia y reduce los riesgos para toda la organización.</p>

6. ¿Cree usted factible

proponer un Plan de Mejora mediante lineamientos normativas laborales que ayuden a mejorar el ambiente de trabajo y la productividad de los colaboradores de las oficinas de la Cooperativa Coac Crediamigo?

Si, porque establecer una cultura de bienestar laboral permite que las personas integren su salud como parte de su rutina diaria y que al estar más sanos se sientan con más claridad mental, previenen enfermedades, sumen mejores ideas, sean más eficientes y sobre todo enfrenten mejor las situaciones de estrés y cambio.

Nota: Entrevista a la Gerente General de Crediamigo

9.2.1.1 Análisis general de la entrevista 1.

Elizabeth Andrade Nieto, Gerente General de la Cooperativa Coac. Crediamigo considera que la comunicación permanente y asertiva son aspectos muy importantes para fortalecer y mantener un buen bienestar laboral a todos los colaboradores de la empresa. Utilizan un plan de comunicación ya que es un programa que lo aplican en las oficinas de la cooperativa. Considerando también que la falta de comunicación adecuada y oportuna son factores más relevantes que influyen en la generación de un mal ambiente laboral. Toma mucho en cuenta las pausas activas permitiendo así que todos los colaboradores tomen un descanso y liberen estrés acumulado y regresen a laborar de una manera más productiva.

Además, afirmo que las instalaciones son aptas para que todos los empleados realicen su trabajo de una manera eficiente y eficaz logrando así resultados positivos, siguiendo con las herramientas son adecuadas para el desarrollo de las labores dentro de las oficinas de la cooperativa.

Finalizando, la entrevista permitió observar la viabilidad de este Plan de bienestar, y que esta es apta para implementarlo porque con ello permitirá generar un

mejoramiento en el bienestar laboral implementando políticas adecuadas que permitan mejorar la eficiencia y eficacia de toda la empresa, brindando mayores oportunidades y desarrollando altos niveles de participación para que sus trabajadores hagan de sus actividades una ocasión de dignificación y aporten al cumplimiento de los objetivos organizacionales y apropiación de los valores de la Cooperativa.

Tabla 3. Entrevista 2

Nombres y Apellidos del entrevistado	Walter Augusto Camacho Saritama
Cargo que desempeña	Administrador de Riesgos
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 Cooperativa Coac Crediamigo?	La comunicación debería ser muy importante en cada uno de los departamentos, especialmente desde las oficinas hacia la oficina matriz, lo cual deben estar en comunicación tanto con los jefes departamentales con sus mismos compañeros de trabajo.
2. ¿Qué técnicas o programas se aplican en las oficinas de la Cooperativa Coac Crediamigo?	Ahora, como cooperativa estamos en una mejora continua implementando el chat instantáneo dentro de la institución para que se puede manejar una comunicación efectiva hacia todos los colaboradores.
3. ¿Cuáles cree usted que son los factores más relevantes que influyen en la generación de un mal ambiente laboral de los colaboradores de las oficinas de la	Un mal ambiente laboral puede generarse tal vez por indiferencias de los mismos compañeros, malos comentarios, pero ante todo prevalece lo que es el profesionalismo.

Cooperativa Coac

Crediamigo?

4. ¿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 Cooperativa?

Desde mi punto de vista si, incluso dentro de la institución nos permiten 15 minutos para tomar un descanso y despejar un poco la mente ya que nuestros cargos son netamente administrativos y nos ayuda a salir de la rutina diaria.

5.¿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 Cooperativa Coac Crediamigo?

Totalmente de acuerdo, desde gerencia hasta cajeros nos han implementado equipos técnicos, suficientes para poder realizar nuestro trabajo adecuadamente.

6. ¿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

Siempre es bueno seguir creciendo y si se implementa algún plan de mejora no le caería nada mal a la cooperativa y si fuera muy bueno, implementando nuevos planes y nuevas ideas.

**oficinas de la
Cooperativa Coac
Crediamigo?**

Nota: Entrevista al Administrador de riegos

9.2.1.2 Análisis general de la entrevista 2.

Walter Augusto Camacho Saritama, Administrador de Riesgos de la Cooperativa Coac. Crediamigo considera que la comunicación debería ser muy importante en cada uno de los departamentos, especialmente desde las oficinas hacia la oficina matriz, lo cual deben estar en comunicación tanto con los jefes departamentales con sus mismos compañeros de trabajo. Denota tanto en técnicas y programas, como cooperativa está en una mejora continua implementando el chat instantáneo dentro de la institución para que se puede manejar una comunicación efectiva hacia todos los colaboradores.

Además, recalco que un mal ambiente laboral puede generarse tal vez por indiferencias de los mismos compañeros, malos comentarios, pero ante todo prevalece lo que es el profesionalismo. Considera que las pausas activas son útiles y necesarias, incluso dentro de la institución permiten 15 minutos para tomar un descanso y despejar un poco la mente ya que sus cargos son netamente administrativos y ayudan a salir de la rutina diaria.

Finalizando recalca que las instalaciones y las herramientas de trabajo adecuadas para el desarrollo de las labores son suficientes para poder realizar su trabajo adecuadamente. Y mediante la propuesta de plan de acción, permitirá seguir creciendo y el plan de mejora no le caería nada mal a la cooperativa y si fuera muy bueno, implementando nuevos planes y nuevas ideas.

Tabla 4. *Entrevista 3*

**Nombres y Apellidos del
entrevistado**

María Augusta Illescas

Cargo que desempeña
Talento Humano

- 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 Cooperativa Coac Crediamigo?** Respecto a la pregunta debe existir una buena comunicación con todos los trabajadores como segundo punto tanto los jefes y el personal tengan la confianza para comunicar algún inconveniente
- 2. ¿Qué técnicas o programas se aplican en las oficinas de la Cooperativa Coac Crediamigo?** En tema de programas tenemos un sistema financiero que nos ayuda a resolver algún inconveniente ya sea tema de créditos, también contamos con procesos ya establecidos, en temas de técnicas trabajos en equipo, cronogramas de trabajo.
- 3. ¿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 Cooperativa Coac Crediamigo?** Que el personal no se comprometa con tus labores diarias y tengan un desempeño negativo. También la mala práctica de información que genera chismes entre otros aspectos.
- 4. ¿Cree Usted que realizar pausas activas a través de juegos interactivos desarrollados a su medida, pueden mejorar temas como el estrés, mitigar enfermedades** Dentro de la cooperativa el personal realiza siempre la pausa activa con varios ejercicios o compartiendo, tomando un café y es recomendable, en la cooperativa se lo hace actualmente.
-

laborales y mejorar la concentración a los colaboradores dentro de la Cooperativa?

5. ¿Usted cree que se cuenta con unas instalaciones y las herramientas de trabajo adecuadas para el desarrollo de las labores dentro de las oficinas de la Cooperativa Coac Crediamigo?

Si, contamos con todos los implementos que se computo todos los suministros necesarios y en tema de infraestructura todos trabajan sin ningún inconveniente.

6. ¿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 Cooperativa Coac Crediamigo?

Si para mejorar el tema del ambiente laboral, si me gustaría que exista alguna propuesta. Porque existe cierta desunión entre colaboradores y sería muy importante para la cooperativa.

Nota: Entrevista a la jefa de Talento Humano

9.2.1.3 Análisis general de la entrevista 3.

María Augusta Illescas jefe de Talento Humano de la Cooperativa Coac Crediamigo, recalca que fortalecer y mantener un buen bienestar laboral a los colaboradores debe existir una buena comunicación con todos los trabajadores, tanto los jefes y el personal tengan la confianza para comunicar algún inconveniente.

Por consiguiente, recalco que en temas de programas tienen un sistema financiero que ayuda a resolver algún inconveniente ya sea tema de créditos, y cuentan con procesos ya establecidos, en temas de técnicas trabajos en equipo, cronogramas de trabajo. Considera que los factores más relevantes que influyen en la generación de un mal bienestar laboral es que el personal no se comprometa con tus labores diarias y tengan un desempeño negativo. También la mala práctica de información que genera chismes entre otros aspectos.

Finalizando, comento que dentro de la cooperativa el personal realiza siempre pausas activas con varios ejercicios, compartiendo, tomando un café. En la cooperativa se lo hace actualmente y cuentan con todos los implementos de cómputo, con todos los suministros necesarios, y en tema de infraestructura todos trabajan sin ningún inconveniente. Con respecto al tema del ambiente laboral, comenta, que sería factible la implementación de un plan de bienestar laboral, porque existe cierta desunión entre colaboradores y sería muy importante para la cooperativa.

9.3 Encuesta

Esta técnica se realizó a 20 colaboradores de la cooperativa Crediamigo tomando en cuenta su ocupación entre ellos: Negocios, Cajero, Jefe de Oficina, Oficial de Crédito, Asistente de Crédito, Asistente de Oficina, Administrador de Riesgos, Asesor Jurídico, Área Contable, Auditor Interno Jefe de Negocios. Permitiendo entender mejor lo que la fuerza laboral piensa de la empresa para la que trabajan y lo que opinan de la labor que desempeñan a diario. Se considero este número de encuestados ya que existen agencias fuera de la ciudad y netamente se centró la investigación dentro de la misma, siendo la agencia matriz, centro y sur las que permitieron ejecutar dicho procedimiento.

1. Género

Tabla 5. *Género*

Variable	Frecuencia	Porcentaje
----------	------------	------------

Hombre	5	25%
Mujer	15	75%
Total	20	100 %

Nota: Datos de encuesta aplicada a colaboradores de Crediamigo

Figura 4. Género



Encuesta aplicada a colaboradores de CREDIAMIGO

Análisis cuantitativo:

Del 100% del personal encuestado que labora en la Cooperativa Crediamigo, una gran mayoría representada por el 75 % siendo género femenino y un 25 % por el género masculino.

Análisis cualitativo:

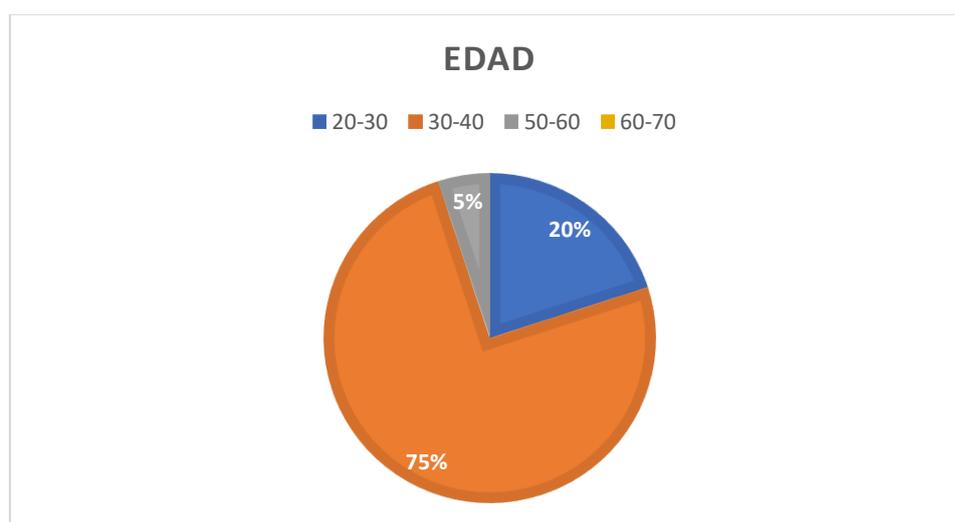
De todos los encuestados del personal de la Cooperativa Coac. Crediamigo en su gran mayoría está conformado por mujeres, siendo una gran oportunidad para contribuir en la inclusión dentro de la organización. Con el objetivo de que estas puedan participar y contribuir en ella y beneficiarse en cada proceso.

2. Edad

Tabla 6. Edad

Variable	Frecuencia	Porcentaje
20-30	4	20%
30-40	15	75%
50-60	1	5%
60-70	0	0%
Total	20	100 %

Nota: Datos de encuesta aplicada a colaboradores de Crediamigo

Figura 5. Edad

Encuesta aplicada a colaboradores de CREDIAMIGO

Análisis cuantitativo:

Del 100% del personal encuestado que labora en la Cooperativa Crediamigo de acuerdo con la edad, una gran mayoría representada por el 75 %, de 30-40 años, siguiendo con el 20 % de 20-30 años y finalizando con el 5 %, de 50-60 años.

Análisis cualitativo:

De acuerdo con la edad, de los colaboradores de la Cooperativa Coac. Crediamigo la mayoría representan una edad entre treinta a cuarenta años, con una larga trayectoria profesional, sobresaliendo con el valor de la experiencia y el saber hacer profesional.

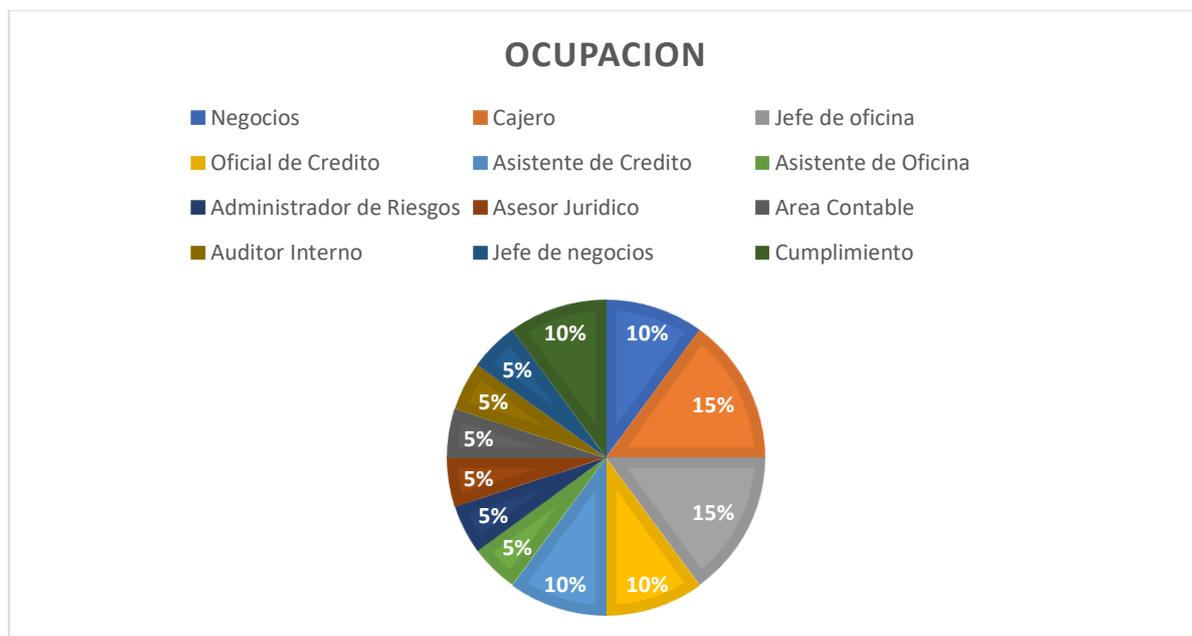
3. Ocupación

Tabla 7. Ocupación

Variable	Frecuencia	Porcentaje
Negocios	2	10%
Cajero	3	15%
Jefe de Oficina	3	10%
Oficial de Crédito	2	10%
Asistente de Crédito	2	10%
Asistente de Oficina	1	5%
Administrador de Riesgos	1	5%
Asesor Jurídico	1	5%
Área Contable	3	5%
Auditor Interno	1	5%
Jefe de Negocios	1	5%
TOTAL	20	100%

Nota: Datos de encuesta aplicada a colaboradores de Crediamigo

Figura 6. Ocupación



Encuesta aplicada a colaboradores de CREDIAMIGO

Análisis cuantitativo:

Del 100% del personal encuestado que labora en la Cooperativa Crediamigo de acuerdo con la ocupación el 15 % lo ocupan jefes de oficina, continuando con el 15% cajeros, Oficial de Crédito con un 10%, Asistente de Crédito con un 10%, Negocios 10%, Cumplimiento 10 %, Asistente de Oficina 5%, Administrador de Riesgos 5%, Asesor Jurídico 5%, Jefe de oficina 5%, Auditor Interno 5 % y finalizando con Jefe de Negocios con un 5%.

Análisis cualitativo:

Un numero alto del personal de la Cooperativa Coac. Crediamigo ocupando el cargo de jefe de oficina. Cumpliendo en actividades como: definir actividades, atribuir tareas y acompañar la marcha del equipo. Es la función más importante dentro de la organización, logrando motivar a los empleados para trabajar por un objetivo común.

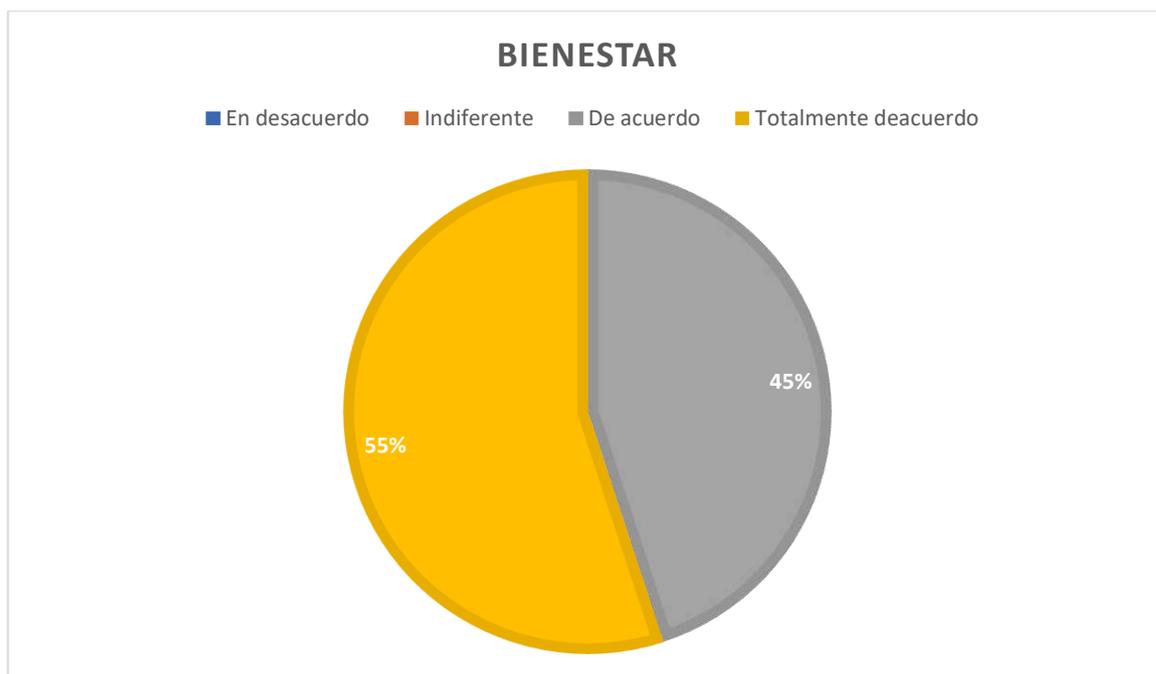
4. ¿Personalmente, Usted cree que el bienestar de los empleados es un tema importante dentro de la Cooperativa Coac? Crediamigo?

Tabla 8. Bienestar

Variable	Frecuencia	Porcentaje
En desacuerdo	0	0%
Indiferente	0	0%
De acuerdo	9	45%
Totalmente de acuerdo	11	55%
Total	20	100 %

Nota: Datos de encuesta aplicada a colaboradores de Crediamigo

Figura 7. Bienestar



Encuesta aplicada a colaboradores de CREDIAMIGO

Análisis cuantitativo:

Del 100% del personal encuestado que labora en la Cooperativa Crediamigo, refiriéndose a la importancia del bienestar laboral, la mayoría representada por el 55 % manifestaron estar totalmente de acuerdo, en la importancia del bienestar laboral dentro de la cooperativa y un 45% está de acuerdo.

Análisis cualitativo:

Un número alto del personal de la Cooperativa Coac. Crediamigo afirmaron estar totalmente de acuerdo en que el bienestar laboral es importante para los empleados ya que siempre será la mejor inversión para una empresa y así todos los colaboradores se sientan felices, seguros, motivados y satisfechos con sus labores, teniendo como consecuencia mayores niveles de productividad.

5. ¿Considera Usted que la Cooperativa Coac? Crediamigo es un buen lugar para trabajar?

Tabla 9. *Lugar para trabajar*

Variable	Frecuencia	Porcentaje
----------	------------	------------

En desacuerdo	0	0%
Indiferente	0	0%
De acuerdo	8	40%
Totalmente de acuerdo	12	60%
Total	20	100 %

Nota: Datos de encuesta aplicada a colaboradores de Crediamigo

Figura 8. Lugar para trabajar



Encuesta aplicada a colaboradores de CREDIAMIGO

Análisis cuantitativo

Del 100% del personal encuestado que labora en la Cooperativa Crediamigo, una gran mayoría representada por el 60 % consideraron estar totalmente de acuerdo que la cooperativa es un buen lugar para trabajar y el 40% están de acuerdo.

Análisis cualitativo

Un número alto del personal de la Cooperativa Coac, Crediamigo afirmaron estar totalmente de acuerdo que la Cooperativa es un buen lugar para trabajar, coincidiendo que el espacio laboral mejora las relaciones personales dentro del trabajo. Permitiendo así empleados más eficaces con mayor estado de ánimo y mejor rendimiento.

6. ¿Se siente Usted valorado como empleado de la Cooperativa Coac? Crediamigo?

Tabla 10. Valoración

Variable	Frecuencia	Porcentaje
En desacuerdo	0	0%
Indiferente	0	0%
De acuerdo	12	50%
Totalmente de acuerdo	8	40%
Total	20	100 %

Nota: Datos de encuesta aplicada a colaboradores de Crediamigo

Figura 9. Valoración

Encuesta aplicada a colaboradores de CREDIAMIGO

Análisis cuantitativo:

Del 100% del personal encuestado que la Cooperativa Crediamigo, una gran mayoría representada por el 50 % manifestaron estar de acuerdo sentirse valorados dentro de la cooperativa y un 40% estar totalmente de acuerdo.

Análisis cualitativo:

La mayoría del personal de la Cooperativa Coac. Crediamigo afirmaron estar de acuerdo sentirse valorados dentro de la cooperativa, ya que el reconocimiento a los empleados hace que se sientan valorados, que vean que sus esfuerzos cuentan. Esas buenas vibraciones se contagian a toda la oficina, creando un ambiente de trabajo más agradable. Y a su vez, los trabajadores se las llevan a casa y siguen perpetuando ahí los sentimientos positivos.

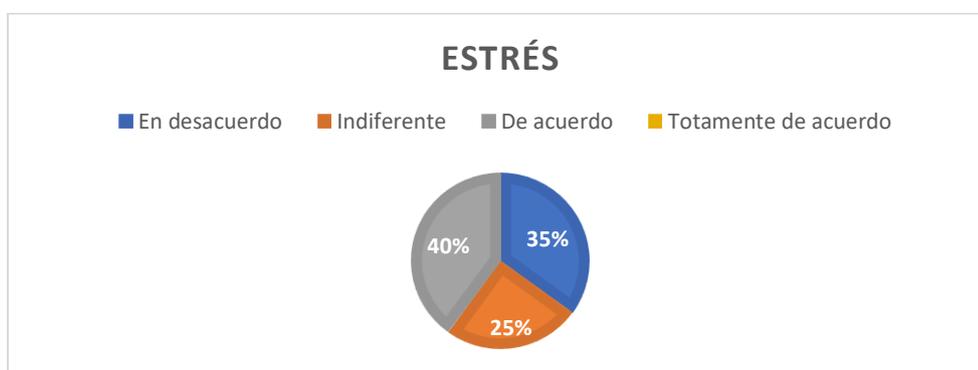
7. ¿Siente Usted que el estrés del trabajo está afectando su vida personal y familiar?

Tabla 11. Estrés

Variable	Frecuencia	Porcentaje
En desacuerdo	7	35%
Indiferente	5	25%
De acuerdo	8	40%
Totalmente de acuerdo	0	0%
Total	20	100 %

Nota: Datos de encuesta aplicada a colaboradores de Crediamigo

Figura 10. Estrés



Encuesta aplicada a colaboradores de CREDIAMIGO

Análisis cuantitativo:

Del 100% del personal encuestado que labora en la Cooperativa Crediamigo, una gran mayoría representada por el 40 % manifestaron estar de acuerdo que el estrés afecta su vida personal y familiar, un 35% en desacuerdo y un 25% indiferente.

Análisis cualitativo:

Un número alto del personal de la Cooperativa Coac. Crediamigo afirmaron estar de acuerdo que el estrés afecta a su vida personal, ya que el estrés-laboral se asocia a emociones negativas como la depresión, ansiedad e ira. Por todo esto, es fundamental llevar un control continuo sobre el estrés de los trabajadores de la organización.

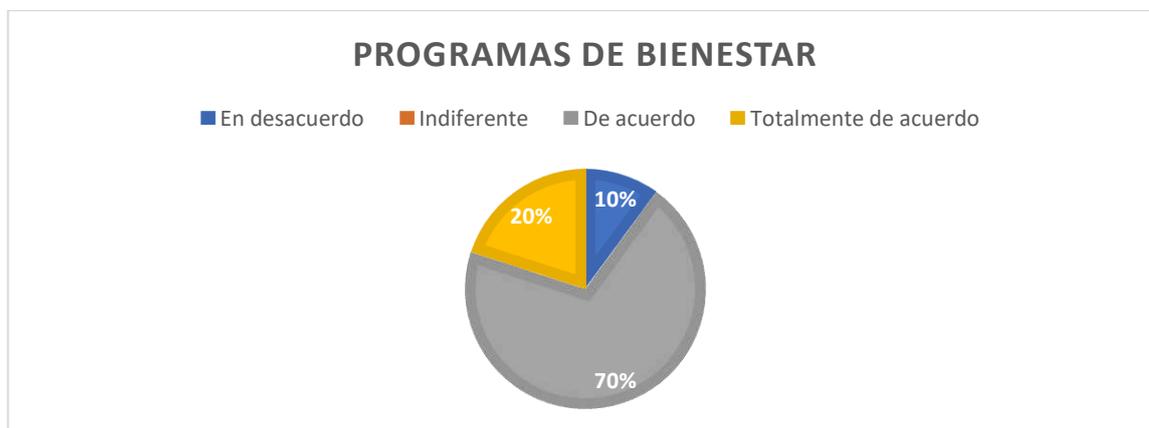
8. ¿Cree Usted que es útil llevar a cabo programas de bienestar laboral durante las horas laborables?

Tabla 12. Programas de bienestar

Variable	Frecuencia	Porcentaje
En desacuerdo	2	10%
Indiferente	0	0%
De acuerdo	14	70%
Totalmente de acuerdo	4	20%
Total	20	100 %

Nota: Datos de encuesta aplicada a colaboradores de Crediamigo

Figura 11. Programas de bienestar



Encuesta aplicada a colaboradores de CREDIAMIGO

Análisis cuantitativo:

Del 100% del personal encuestado que labora en la Cooperativa Crediamigo, una gran mayoría representada por el 70 % manifestaron estar de acuerdo en que es útil llevar a cabo un programa de bienestar durante horas laborales, un 20% Totalmente de acuerdo y un 10% en desacuerdo.

Análisis cualitativo:

La mayoría del personal de la Cooperativa Crediamigo afirmaron estar de acuerdo que es útil llevar a cabo un programa de bienestar durante horas laborales, ya que se podrá establecer una cultura de bienestar laboral permite que los colaboradores

integren su salud como parte de su rutina diaria y que al estar más sanos se sientan con más claridad mental, previniendo enfermedades, sumen mejores ideas, sean más eficientes y sobre todo enfrenten mejor las situaciones de estrés y cambio.

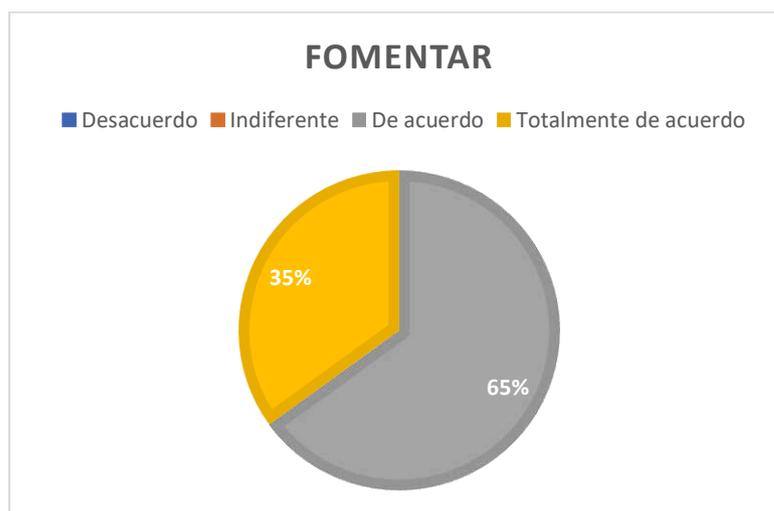
9. ¿Cree Usted que la Institución fomenta la inclusión y protege a los empleados de la discriminación y el acoso como un plan de bienestar laboral?

Tabla 13. *Fomentar*

Variable	Frecuencia	Porcentaje
En desacuerdo	0	0%
Indiferente	0	0%
De acuerdo	13	65%
Totalmente de acuerdo	7	35%
Total	20	100 %

Nota: Datos de encuesta aplicada a colaboradores de Crediamigo

Figura 12. *Fomentar*



Encuesta aplicada a colaboradores de CREDIAMIGO

Análisis cuantitativo:

Del 100% del personal encuestado que labora en la Cooperativa Crediamigo, una gran mayoría representada por el 65 % manifestaron estar de acuerdo en creer que la Institución fomenta la inclusión y protege a los empleados de la discriminación y el acoso como un plan de bienestar laboral y un 35% totalmente de acuerdo.

Análisis cualitativo:

Un número alto del personal de la Cooperativa Coac. Crediamigo afirmaron estar de acuerdo en creer que la Institución fomenta la inclusión y protege a los empleados de la discriminación y el acoso como un plan de bienestar, ya que esto permitirá a todos los empleados desarrollar plenamente sus talentos y calificaciones de conformidad con sus aspiraciones y preferencias.

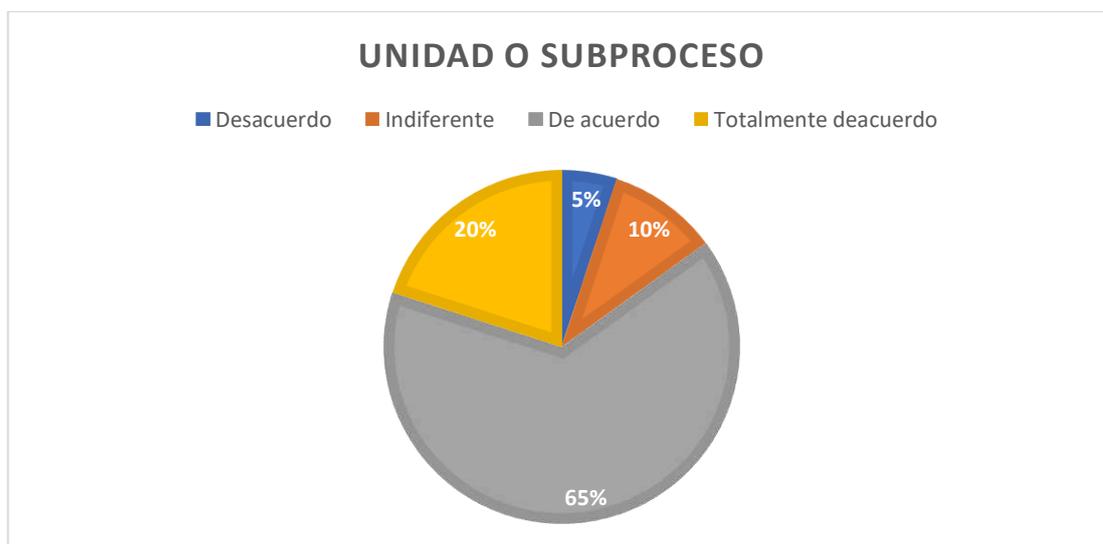
10. ¿Usted considera que el trabajo en su Unidad o Subproceso está bien organizado?

Tabla 14. Unidad o subproceso

Variable	Frecuencia	Porcentaje
En desacuerdo	1	5%
Indiferente	2	10%
De acuerdo	13	65%
Totalmente de acuerdo	4	20%
Total	20	100 %

Nota: Datos de encuesta aplicada a colaboradores de Crediamigo

Figura 13. Unidad o subproceso



Encuesta aplicada a colaboradores de CREDIAMIGO

Análisis cuantitativo

Del 100% del personal encuestado que labora en la Cooperativa Crediamigo, una gran mayoría representada por el 65 % manifestaron estar de acuerdo en considerar que el trabajo en su Unidad o Subproceso está bien organizado, el 20% totalmente de acuerdo, el 10% indiferente y el 5 % en desacuerdo.

Análisis cualitativo

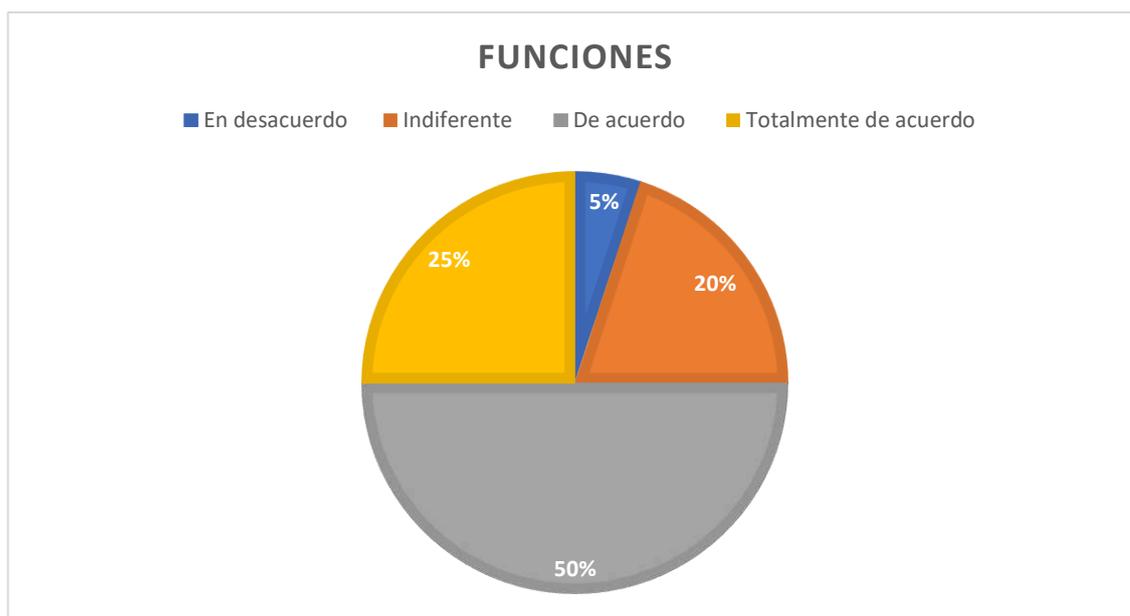
Un número alto del personal de la Cooperativa Coac. Crediamigo afirmaron estar de acuerdo en considerar que el trabajo en su Unidad o Subproceso está bien organizado, ya que la gestión basada en los procesos surge como un enfoque que centra la atención sobre las actividades de la organización, para optimizarlas.

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

Tabla 15. *Funciones*

Variable	Frecuencia	Porcentaje
En desacuerdo	1	5%
Indiferente	4	20%
De acuerdo	10	50%
Totalmente de acuerdo	5	25%
Total	20	100 %

Nota: Datos de encuesta aplicada a colaboradores de Crediamigo

Figura 14. Funciones

Encuesta aplicada a colaboradores de CREDIAMIGO

Análisis cuantitativo

Del 100% del personal encuestado que labora en la Cooperativa Crediamigo, una gran mayoría representada por el 50 % manifestaron estar de acuerdo en considerar que sus funciones y responsabilidades están bien definidas dentro de la Institución, un 25% totalmente de acuerdo, el 20% indiferente y un 5% en desacuerdo.

Análisis cualitativo

La mayoría del personal de la Cooperativa Coac. Crediamigo afirmaron estar de acuerdo en considerar que sus funciones y responsabilidades están bien definidas dentro de la Institución, ya que permitirá reducir la incertidumbre que genera el puesto de trabajo y, por lo tanto, dificultan la aparición de fenómenos como: la sobrecarga de rol (cuando las demandas son excesivamente elevadas), el conflicto de rol (cuando hay una incompatibilidad entre el rol y las demandas).

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

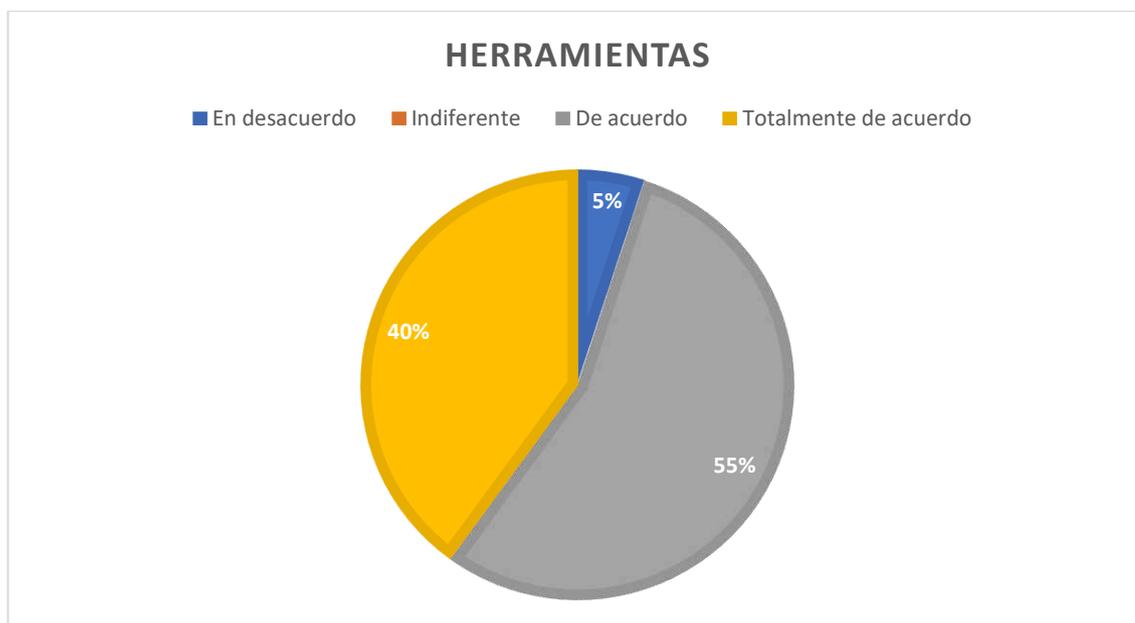
Tabla 16. Herramientas

Variable	Frecuencia	Porcentaje
En desacuerdo	1	5%

Indiferente	0	0%
De acuerdo	11	55%
Totalmente de acuerdo	8	40
Total	20	100 %

Nota: Datos de encuesta aplicada a colaboradores de Crediamigo

Figura 15. Herramientas



Encuesta aplicada a colaboradores de CREDIAMIGO

Análisis cuantitativo:

Del 100% del personal encuestado que labora en la Cooperativa Crediamigo, una gran mayoría representada por el 55 % manifestaron estar de acuerdo en tener todas las herramientas necesarias para hacer su mejor trabajo, un 40% totalmente de acuerdo y un 5% en desacuerdo.

Análisis cualitativo:

Un número alto del personal de la Cooperativa Coac. Crediamigo afirmaron estar de acuerdo en tener todas las herramientas necesarias para hacer mejor su trabajo, ya que, si cuentan con herramientas deficientes su trabajo será ineficiente. Por mucho empeño que ponen, las herramientas que tienen a su disposición no funcionen el resultado sería catastrófico.

13. ¿Cree Usted que los colaboradores de la Cooperativa Coac? Crediamigo necesitan un nuevo plan de bienestar laboral?

Tabla 17. *Nuevo plan*

Variable	Frecuencia	Porcentaje
Si	8	40%
No	2	10%
Talvez	10	50%
Indiferente	0	0%
Total	20	100 %

Nota: Datos de encuesta aplicada a colaboradores de Crediamigo

Figura 16. *Nuevo Plan*



Encuesta aplicada a colaboradores de CREDIAMIGO

Análisis cuantitativo:

Del 100% del personal encuestado que labora en la Cooperativa Crediamigo, una gran mayoría representada por el 50 % manifestaron tal vez estar de acuerdo que la cooperativa si necesita un nuevo plan de bienestar laboral, si un 40% y un 10% no.

Análisis cualitativo:

Un número alto del personal de la Cooperativa Coac. Crediamigo manifestaron, tal vez estar de acuerdo que la cooperativa si necesita un nuevo plan de bienestar laboral. Permitiendo a la organización ambientes laborales sanos y

armoniosos; donde se verá reflejada la fluidez de los procesos de la cooperativa en la obtención de los logros y metas.

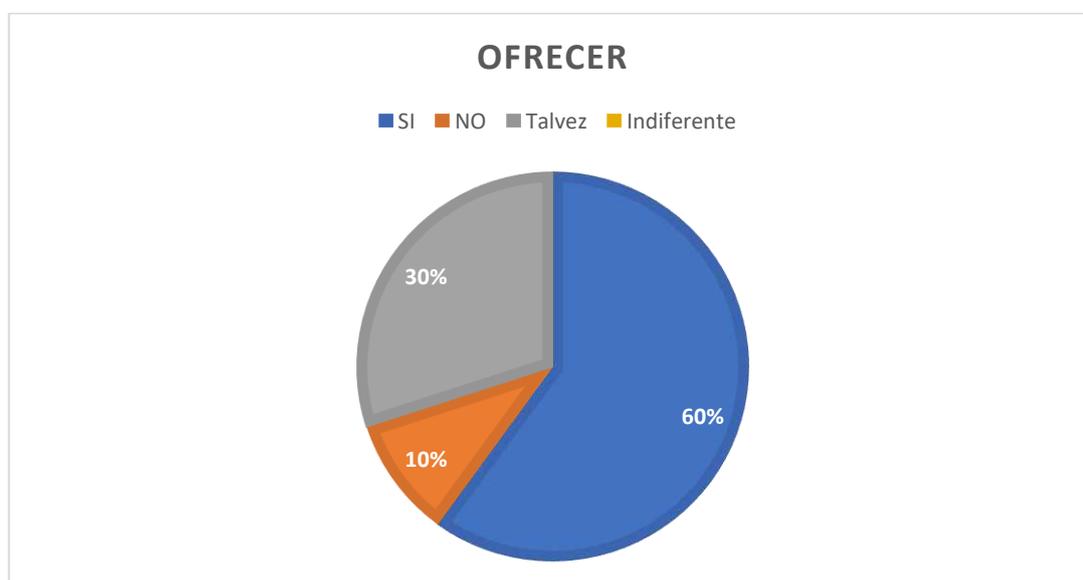
14. ¿Cree Usted que el departamento de talento humano debe ofrecer un plan de bienestar laboral para que el colaborador se encuentre cómodo en el trabajo?

Tabla 18. *Ofrecer*

Variable	Frecuencia	Porcentaje
Si	12	60%
No	2	10%
Tal vez	6	30%
Indiferente	0	0%
Total	20	100 %

Nota: Datos de encuesta aplicada a colaboradores de Crediamigo

Figura 17. *Ofrecer*



Encuesta aplicada a colaboradores de CREDIAMIGO

Análisis cuantitativo:

Del 100% del personal encuestado que labora en la Cooperativa Crediamigo, una gran mayoría representada por el 60 % manifestaron si estar de acuerdo que el departamento de talento humano debe ofrecer un plan de bienestar laboral para que el colaborador se encuentre cómodo en el trabajo, un 30% talvez y un 10% no.

Análisis cualitativo:

La mayoría del personal de la Cooperativa Coac Crediamigo afirmaron si estar de acuerdo que el departamento de talento humano debe ofrecer un plan de bienestar laboral para que el colaborador se encuentre cómodo en el trabajo porque existiría mayor productividad, ya que el bienestar de los trabajadores en la empresa debe ser una de las principales prioridades. Y es que resulta importante no solo para aumentar la satisfacción del trabajador, sino también para mejorar su motivación, su productividad y por tanto la de toda la empresa en general.

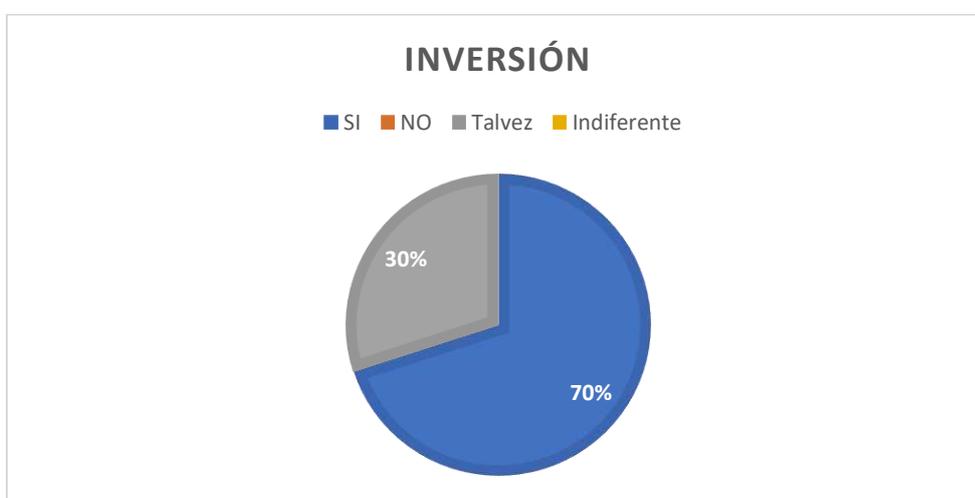
15. ¿Usted está de acuerdo que la Cooperativa Coac. Crediamigo invierta en un plan de bienestar laboral y lo socialice con todos los colaboradores?

Tabla 19. Ofrecer

Variable	Frecuencia	Porcentaje
Si	14	70%
No	0	0%
Tal vez	6	30%
Indiferente	0	0%
Total	20	100 %

Nota: Datos de encuesta aplicada a colaboradores de Crediamigo

Figura 18. Inversión



Encuesta aplicada a colaboradores de CREDIAMIGO

Análisis cuantitativo:

Del 100% del personal encuestado que labora en la Cooperativa Crediamigo, una gran mayoría representada por el 70 % manifestaron si estar de acuerdo que la cooperativa invierta en un plan de bienestar laboral y lo socialice con todos los colaboradores y un 30% talvez.

Análisis cualitativo:

Un número alto del personal de la Cooperativa Coac. Crediamigo afirmaron si estar de acuerdo que la cooperativa invierta en un plan de bienestar laboral y lo socialice con todos los colaboradores, permitiendo menos cambios de personal y menos desgaste en los empleados a nivel emocional y psicológico, y con ello desaparezca la deserción laboral y se establezca un vínculo con los empleados.

10. Propuesta de acción

10.1 Introducción

La siguiente Propuesta de Bienestar Laboral, presentada a la Cooperativa de ahorro y crédito Coac. Crediamigo, está orientado en la búsqueda de la satisfacción laboral. Es por esto por lo que la propuesta busco proporcionar herramientas recreativas, de salud entre otras con el fin de lograr el desarrollo laboral de los colaboradores de la Cooperativa, mejorando el clima organizacional, la creatividad, el trabajo en equipo y la productividad.

La importancia de la propuesta necesariamente se relacionó con el bienestar de los empleados, pues son estos el activo más importante que posee la Cooperativa Coac. Crediamigo y su gerencia efectiva es la clave para el éxito; de esta manera, el éxito depende de cómo se implementen las políticas y los procedimientos en el manejo de personal, de tal modo que puedan contribuir al logro de los objetivos y planes corporativos; además de que propiciará una adecuada cultura, se podrán reafirmar valores y se creará un buen clima organizacional.

Teniendo en cuenta que este plan de bienestar laboral es un proceso permanente, orientado a crear, mantener y mejorar las condiciones que favorezcan el desarrollo integral de los trabajadores y de toda la cooperativa en general, el mejoramiento de su nivel de vida y el de su familia; así como el incremento de los niveles de satisfacción, eficacia, eficiencia, efectividad e identificación con el servicio que ofrece a la comunidad.

10.2 Presentación

El plan de Bienestar Laboral es la clave para conseguir un equipo productivo, motivado y comprometido con la empresa. Al hacer referencia al bienestar laboral, no solo nos referimos a estar sanos de salud y no padecer enfermedades, sino también el bienestar emocional que hace sentir bien a las personas y están contentos con lo que hacen. Es importante que la Cooperativa de Ahorro y Crédito Coac. Crediamigo,

marque como objetivo la felicidad en sus colaboradores en la jornada laboral, para centrarse en favorecer aquellos aspectos que hacen felices a los trabajadores.

De acuerdo con los beneficios mediante la aplicación del plan de bienestar laboral se logrará conseguir una reducción del absentismo y estrés, permitiendo así que los colaboradores de la cooperativa sean más productivos y motivados en sus actividades. Permitirá también el aumento de la creatividad y el desarrollo de las capacidades del personal. Sintiéndose más a gusto en su lugar de trabajo existiendo así un menor número de abandonos en la empresa. Se obtendrá un clima laboral positivo y mejores relaciones interpersonales a todos los niveles entre colaboradores.

Los resultados de la implementación del plan de bienestar laboral son varios: entre ellos se podrá administrar las herramientas necesarias para los colaboradores, permitiendo mayor comodidad en el trabajo. Se logrará también que todos los colaboradores se sientan en familia y el trabajo en equipo y compañerismo sea la base fundamental para la productividad en la cooperativa.

10.3 Beneficiarios

Los beneficiarios del Plan de mejora del bienestar laboral son los trabajadores y usuarios de la Cooperativa de ahorro y crédito Coac. Crediamigo, los mismos que se beneficiarán de un ambiente laboral sano y agradable.

Tabla 20. *Tipos de beneficiarios*

Tipo de beneficiario	A quien está dirigido	Resultado	Alcance
Directo	Colaboradores de la Cooperativa Coac.Crediamigo	Mejora en el ambiente y bienestar laboral	20 personas
Indirecto	Usuarios de la Cooperativa	Mejor atención al cliente por parte de los Colaboradores	120 personas visitan diariamente las instalaciones de la Cooperativa Coac.Crediamigo.

Nota: Beneficiarios directos e indirectos de plan de mejora

10.4 Estructura

Figura 19. *Flujo de procesos*



Flujo de procesos para la elaboración del plan de bienestar laboral

10.5. Plan de acción



COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO
CREDIAMIGO Ltda.
Su confianza es nuestra fortaleza

**“Plan de bienestar laboral para la cooperativa de ahorro y crédito Coac.
Crediamigo de la ciudad de Loja para el año 2021”**

AUTOR:

Stefany Daniela Bravo Valarezo

DIRECTOR:

Ing. Jackson Michael Quevedo, Mgs

Loja, agosto 2021

TEMA

PLAN DE BIENESTAR LABORAL

Introducción

En el siguiente plan de acción para la Cooperativa Crediamigo acerca del bienestar laboral que se llevó a cabo en numerosas actividades planteadas en función a la capacidad de todos los colaboradores, permitiendo así que cada evento planificado logre su adecuada ejecución y lograr resultados positivos que son de beneficio para la Cooperativa y sus colaboradores.

Por lo tanto, se obtuvo diversos beneficios entre ellos: empleados más felices con un elevado nivel de pertenencia en la cooperativa. Además, permitió que todos los colaboradores se involucren en el trabajo en grupo y paralelamente lograr un aporte fundamental para la organización como lo es la productividad. Con cada una de las actividades propuestas se logró reflejar que más allá de sus ocupaciones laborales ellos logren desenvolverse en otras ocupaciones debido a que de una forma directa e indirecta posibilita evidenciar la necesidad de llevar a cabo tácticas, logrando ser un aporte fundamental para la organización.

OBJETIVO

Diseñar un plan de Bienestar Laboral que sirva como herramienta guía, permitiendo así la participación de todos los colaboradores mediante una serie de actividades establecidas en varias áreas, logrando con efectividad el trabajo en equipo, un ambiente laboral sano y estable, empatía, compañerismo y sobre todo un aumento de productividad que será de beneficio para la cooperativa y todos los que la integran.

GLOSARIO

A

1. Acción social de la empresa

La acción social se trata de todas aquellas actividades voluntarias en las que se encuentra involucrada una empresa, a la que dispone sus recursos, para ayudar a las personas más desfavorecidas. Se trata de un acto filantrópico de la empresa.

2. Actitud

El significado de actitud se relaciona con los sentimientos y supuestos que definen el compromiso con tus tareas laborales y acciones en la oficina, así como tu comportamiento para asumir las funciones como trabajador. La determinación por una actitud predispone a un empleado de una empresa a reaccionar de una u otra manera, por lo tanto, el conocimiento de una actitud puede ayudar a predecir un comportamiento en el ámbito laboral y extrapolarlo a diversos ámbitos de la vida.

3. Acto de conciliación laboral

La definición de acto de conciliación laboral hace referencia a un proceso por el cual la empresa y el empleado deben llegar a un acuerdo antes de empezar un proceso judicial. En otras palabras, es una forma de evitar ir a juicio en la que ambas partes deben estar de acuerdo con las condiciones del despido del trabajador, y así se resuelve el conflicto.

4. Ajuste salarial

Un ajuste salarial implica la igualdad y la concordancia de los salarios para evitar la brecha salarial y seguir una política salarial competitiva y transparente. Por lo tanto, la definición de ajuste salarial se asocia a la revisión de la escala de los salarios de todos los puestos de empleo y de los trabajadores que forman parte del organigrama de la empresa.

5. Ambiente laboral

Conseguir tener un excelente ambiente laboral en la oficina lo asociamos a la comunicación existente entre los empleados y los jefes, así como su nivel de bienestar en un tiempo determinado. Un buen entorno laboral puede cambiar según las condiciones del día.

6. Ampliación del Puesto de Trabajo

El significado de ampliación de un puesto de empleo se centra en el rediseño de un puesto de trabajo en el que se carga el puesto horizontal o verticalmente. En otras palabras, se incluyen más tareas al mismo y se aumentan las tareas y responsabilidades del trabajador sin que se aporte una mayor carga de trabajo.

7. Antigüedad Laboral

Debes saber que, aunque un trabajador disponga de una pluralidad de contratos legalmente se entiende que la relación laboral sigue siendo la misma. Esto sucede porque no se entiende que exista una ruptura de la «unidad esencial del vínculo».

Además, en el caso de que se produzca la subrogación de un trabajador por empresas que se van sucediendo, la antigüedad del trabajador se computa desde el momento del primer contrato de la empresa.

8. Aptitud

Se trata de un término muy utilizado en el ámbito laboral, puesto que, a la hora de buscar empleo, se debe preparar un currículum en el que se expongan las aptitudes profesionales y personales que sobresalgan en el candidato que se postula para el puesto. Estas cualidades son las que describen a la persona como el candidato/a idóneo/a para obtener el empleo solicitado.

9. Ascenso

El significado de ascenso en el contexto laboral se relaciona con la promoción de un trabajador a un cargo más relevante, con mejores condiciones y mejor salario. En otras palabras, un ascenso en una empresa supone subir de categoría profesional dentro del organigrama teniendo en cuenta para su aprobación factores como la antigüedad del trabajador, sus logros, su formación, así como las facultades organizativas del empresario.

10. Atracción de Talento

El capital humano es uno de los grandes activos que poseen las empresas, es por ello que el departamento de Recursos Humanos ha de velar por encontrar a los mejores candidatos para incluir en la plantilla. A las acciones de que tienen como objetivo encontrar los candidatos perfectos para las vacantes se les denomina atracción

de talento. Estas acciones van desde publicar las ofertas en los portales hasta negociar las prestaciones o asistir a eventos de empleo.

B

11. Bienestar Laborar

El bienestar laboral se relaciona con el desarrollo de actividades por parte de la empresa para mejorar el equilibrio a la hora de evaluar el entorno en el trabajo. La definición de bienestar laboral es en global la medición de servicios, beneficios e instalaciones u oficinas que se ofrecen a los trabajadores y que les proporciona una mayor comodidad.

12. Bonificaciones

Las bonificaciones laborales se entienden como incentivos para la contratación de empleados, así como del emprendimiento autónomo. Si la empresa o el empresario cumple ciertos requisitos, puede aprovecharse de una cotización social reducida.

13. Bono de Productividad

Cuando hacemos referencia al concepto de bono de productividad hablamos de una remuneración que depende del desempeño del trabajador. En este sentido, además de su salario, si supera ciertos objetivos o requisitos establecidos por la organización, percibe un plus de productividad, es decir una compensación monetaria adicional.

14. Buena Practicas

Hace referencia a todas aquellas acciones que se guían por unos principios, objetivos y procedimientos que se adecúan a determinadas normativas consensuadas, además también se refiere a aquellas experiencias que han dado resultados positivos y, por lo tanto, han demostrado su eficacia.

C

15. Cambio Organizacional

Cuando hablamos de un cambio organizacional hacemos referencia al procedimiento mediante el cual una empresa o negocio se adapta y altera su estructura,

ya sea a nivel de sus empleados, la tecnología empleada o la estructura en día para que responda de forma efectiva la demanda del sector. Por lo tanto, te cuestionas qué son los cambios organizacionales simplemente debes relacionarlos con los cambios sociales, económicos o tecnológicos para la correcta gestión del cambio.

16. Compensación Laboral

En otras palabras, el significado de compensación hace referencia a una serie de compensaciones que pueden ser de naturaleza económica o emocional, incluso hablamos de beneficios especiales: como la flexibilidad horaria o las iniciativas para facilitar la conciliación laboral y familiar. Es decir, que se trata de cualquier forma de pago que recibe el trabajador tras trabajar y asumir sus responsabilidades periódicamente. Esta clase de compensaciones garantizan que tu equipo realice su labor con dedicación y que esté satisfecho con sus tareas.

17. Capacitación

La definición de capacitación o de desarrollo de personal implica todas aquellas actividades que se realizan en un negocio y busca mejorar la actitud, los conocimientos, las habilidades y las conductas del personal en términos generales. Los programas de capacitación pueden ser determinantes a la hora de captar talento y retenerlo.

18. Capital Humano

Teóricamente, se entiende como el valor económico que procede de la experiencia y formación de un trabajador. Ayuda a calcular el valor actual de los beneficios que se espera obtener de un trabajador desde que comienza su empleo hasta que lo finaliza.

19. Conflicto Colectivo

El conflicto colectivo se trata de un procedimiento que se invoca debido a un desacuerdo laboral, que necesita una aplicación de normas, análisis, interpretaciones... Como, por ejemplo, el despido de un número de trabajadores superior al de los umbrales marcados legalmente.

D**20. Derecho Laboral**

Derecho laboral abarca una serie de reglas jurídicas que garantizan el cumplimiento de las obligaciones de las partes que intervienen en una relación de trabajo. En resumen, se trata de un sistema de normas que regula y define los diferentes tipos de trabajo y las relaciones laborales que surgen a raíz de ellos.

21. Desarrollo del Talento

Desarrollo del talento implican una serie de medidas que hacen que tu equipo tenga un crecimiento profesional mayor y que capacita a tus trabajadores a la hora de asumir nuevas funciones y responsabilidades.

22. Descanso Laboral

Periodo de tiempo en el que el empleado no está obligado a prestar sus servicios al empresario y que puede destinar a comer, al ocio o a su vida personal y familiar con la intención de desconectar y recargar energías. La importancia del descanso en la jornada laboral se basa en la idea de prevenir riesgos laborales y de que la productividad del empleado no descienda.

23. Dinámica de Grupos

Las dinámicas de grupo se llevan a cabo con el objetivo de tener una mayor información sobre los talentos entrevistados, pero también se emplea como herramienta de comunicación interna, por ejemplo, para suavizar el ámbito laboral entre los empleados actuales. De esta forma los miembros de un mismo equipo pueden trabajar mano a mano.

E**24. Estrés Laboral**

Es la reacción que puede tener un individuo ante las exigencias y presiones laborales que no se ajustan a sus conocimientos y capacidades y que ponen a prueba su capacidad para afrontar la situación.

I**25. Incentivos**

El significado de incentivo se asocia a las compensaciones o beneficios tras alcanzar algo en el ámbito laboral. En otras palabras, la definición de incentivo laboral impulsa a un trabajador a mejorar y superarse profesionalmente, de manera que se puede incrementar su productividad y su rendimiento.

26. Inteligencia Emocional

La inteligencia emocional es aquella que está relacionada en la capacidad del ser humano de gestionar y comprender las emociones, tanto las propias como las ajenas. Es por ello que se trata de un tipo de inteligencia esencial en el trabajo.

L

27. Liderazgo

El liderazgo hace referencia a la influencia que se ejerce sobre las personas, y que permite incentivarlas a conseguir unas metas comunes. El encargado de esta tarea es el líder. Es por ello que se trata de un término muy utilizado en el ámbito laboral.

O

28. Orientación Laboral

Es una forma de desarrollar estrategias para aumentar las posibilidades y la empleabilidad de una persona que quiere trabajar.

P

29. Plan de Igualdad

Los Planes de Igualdad se centran en definir una serie de objetivos de igualdad a alcanzar, las estrategias y prácticas a adoptar para su consecución, así como el establecimiento de los sistemas eficaces de seguimiento y evaluación de los objetivos fijados, según el artículo 46 de la Ley Orgánica 3/2007, de 22 de marzo, para la igualdad efectiva de mujeres y hombres. (SESAME, s.f.)

MATRIZ DEL PLAN / PROGRAMA

Tabla 21. *Matriz del plan de bienestar laboral*

PERSPECTIVA	OBJETIVO ESTRATÉGICO	INDICADORES	META	ACCIONES	TIEMPO	MEDIO DE VERIFICACIÓN	RESPONSABLE
Desarrollo Personal	Aumentar el potencial laboral de los trabajadores.	Implementación del Plan Carrera en la organización.	Preservación del desempeño.	Diseñar un programa para escoger los mejores empleados.	Dos veces al año (por semestres),	Registro de actividades.	Talento Humano
	Manejo de relaciones interpersonales.	Mejorar las relaciones interpersonales entre los empleados	Mejorar el clima organizacional.	Curso-Taller	Dos veces al año.	Registro de actividades.	Talento Humano
	Mejorar la calidad mental del colaborador	Medidas de salud mental corporativas.	Estabilidad emocional.	Visita Psicológica por	Dos veces al año.	Registro de Asistencia.	Talento Humano

				parte de un profesional.			
Cultura organizacional	Prevenir desordenes psicofísicos causados por la fatiga física y mental.	Programa manejo del Estrés para disminuir la tensión de la carga laboral de los empleados.	Evitar la monotonía durante la jornada laboral.	Curso - Taller de Pausas activas. Estrés laboral	1 vez al año	Registro	Talento Humano
	Desarrollar espacios que promuevan la auto capacitación por iniciativa propia del mismo empleado.	Programa de Auto Capacitación	Promover espacios de concientización y sensibilización.	Campañas de sensibilización,	Cada año	Evidencias fotográficas.	Talento Humano
	Mejorar el sentido de pertenencia.	Programa de inducción y reinducción.	Los nuevos empleados se integren de	Aplicar un cronograma anual sobre las	Cada año	Evidencias fotográficas	Talento Humano

Motivación	Incentivos Reconocimiento material o inmaterial de las buenas labores de los empleados. Mediante una evaluación del desempeño.	Aumento en el Cumplimiento de sus labores.	mejor manera a la empresa. Alto índice de productividad, creatividad y nuevas estrategias.	políticas de la empresa. Diseñar un cronograma en el año que queden establecidos las funciones. Bonos, viajes, incentivos monetarios, ascensos entre otros.	2 veces al año.	Planificar objetivos y llevar a cabo un seguimiento	Talento Humano
	Resaltar el trabajo en equipo.	Mejorar la comunicación.	Conciliación laboral.	Curso-taller gratuito de trabajo en equipo y liderazgo.	Cada año	Registro Asistencia.	de Talento Humano

	Reconocimiento Laboral	Muestra de interés, aprobación y aprecio por una función.	de Mantener a los colaboradores y altos satisfacción y el compromiso con el trabajo.	Reconocimientos corporativos en actividades.	De acuerdo con los horarios establecidos.	Evidencias fotográficas	Talento Humano
Salud ocupacional	Mejorar el nivel de salud de los colaboradores	Reconocimientos Médicos Preventivos	Controlar el estado de salud de los colaboradores a fin de detectar precozmente las alteraciones que se produzcan en la salud de estos.	Institucionalizar la semana de la salud en el mes, donde se realizarán: acuerdos con entidades salud que brindarán el servicio de diagnóstico.	Dos veces al año.	Registro de Asistencia.	Talento Humano

Generar jornadas de salud en la organización	Concientizar al trabajador de la práctica del autocontrol como medio de estilo saludable de vida	Crear y promover buenos hábitos y técnicas en el cuidado personal	y Capacitaciones sobre enfermedades de fácil contagio, información sobre el alcohol, el tabaquismo, drogas y otros que pueden afectar el desempeño en el lugar de trabajo.	2 veces al año.	Registro asistencia.	de Talento Humano
Priorizar medidas de prevención y control en el lugar de trabajo.	las Promover buenas prácticas de salud y cuidado en el entorno.	Consentizar al trabajador sobre los riesgos que está expuesta su salud en su	Capacitaciones de Ergonomía.	Cada año	Registro por parte de todo el personal con evidencias fotográficas.	Talento Humano

				puesto de trabajo.					
Seguridad	Conocer los riesgos laborales.	Control y Autocuidado.	Preparar personal para una evacuación, Identificar debilidades y fortalezas en caso de emergencia.	al para las brigadas de emergencia, simulacro de evacuación.	Capacitación a las brigadas de emergencia, simulacro de evacuación.	2 veces al año.	al Evidencias fotográficas.		Talento Humano
	Crear la cultura del descanso	Mostrar la importancia de la salud en el medio laboral.	Recuperar energía, mejorar el desempeño y eficiencia en el trabajo.	Programa de pausas activas a empleados	Cada día Registro				Talento Humano
				Capacitación en investigación y reportes de accidentes de trabajo.					
									Celebración de la

	Detectar tempranamente la aparición de enfermedades.	Prevenir riesgos.	Realizar diagnósticos a todos los empleados	Realizar Exámenes de citología y seno, exámenes visuales, auditivos, de próstata y otros generales.	Cada año	Registro	Talento Humano
Pertenencia	Generar espacios de comunicación, interacción y trabajo en equipo que posibilitan el afianzamiento de valores organizacionales y	Actividades recreativas desarrolladas.	Incentivar la recreación en la empresa, dado que es una herramienta fundamental en el aprendizaje social del empleado.	Diseño de actividades variadas y con diferentes posibilidades para que los empleados escojan el tipo de actividad del que	Cada año	Evidencias fotográficas.	Talento Humano

personales.				quieren participar.		
Valorar la igualdad de género y priorizar su importancia en la empresa.	Reconocer la importancia de la creciente contribución de la mujer y el hombre en el desarrollo de buenas relaciones dentro de la empresa.	la	Asegurar la completa integración de la mujer y el hombre en el desarrollo de enfatizando su responsabilidad en el desarrollo económico, social, cultural.	la Participación en proyectos con otras empresas. Publicite logros: Reconózcalos en una reunión del personal y entregar un detalle. Reunión para comer con todos los colaboradores. Asista a eventos en	Evidencias fotográficas	Talento Humano

Integración entre los empleados.	Ambiente laboral sano.	Establecer vínculos de afecto y respeto con todos los colaboradores.	representación de la empresa. Diseñar desde principio de año todo el cronograma de fechas especiales para la organización y para los empleados.	Talento Humano
----------------------------------	------------------------	--	--	----------------

Nota: Bienestar laboral

DIAGNÓSTICO DE LA INSTITUCIÓN

De acuerdo con el diagnóstico realizado a la Cooperativa Crediamigo mediante las técnicas utilizadas como lo es la encuesta y la entrevista se pudo analizar que tanto en la cultura , calidad de vida laboral, la motivación, sentido de pertenencia y la cultura organizacional están en buenas prácticas, pero hace falta un cambio de estructura , innovación e implementación de un plan de bienestar laboral ya que sería recomendable utilizar ciertas actividades para bienestar de la cooperativa logrando así una buena comunicación y un entorno más armonioso con un alto grado de productividad , porque un empleado feliz lo refleja en sus acciones y en el cumplimiento de sus actividades propuestas por la empresa.

DESARROLLO DEL ÁREA Y/O PERSPECTIVA

1. Perspectiva 1 (Desarrollo Personal)

Objetivos

- Aumentar el potencial laboral de los trabajadores.
- Manejo de relaciones interpersonales.
- Mejorar la calidad mental del colaborador

Metas

- Preservación del desempeño.
- Mejorar el clima organizacional.
- Estabilidad emocional.

Indicadores

- Implementación del Plan Carrera en la organización.
- Mejorar las relaciones interpersonales entre los empleados
- Medidas de salud mental corporativas.

Actividad

- Diseñar un programa para escoger los mejores empleados en relación con unos factores estándares de evaluación e iniciar un ciclo de formación impartido por la empresa para promoverlos a cubrir vacantes cuando sea solicitado por la organización.

Figura 20. Programa de selección



Imagen obtenida del blog Aitana (La importancia de los recursos humanos)

- Curso-Taller donde se apliquen los valores de la organización y de los empleados en el tema de relaciones interpersonales.

Figura 21. Curso-taller



Imagen obtenida del blog Aitana (La importancia de los recursos humanos)

- Visita Psicológica por parte de un profesional, mediante charlas, preguntas y respuestas.

Figura 22. *Visitas psicológicas*



Imagen obtenida del blog Aitana (La importancia de los recursos humanos)

Recursos

- Recursos Humanos: personal seleccionado, instructor o capacitador, Jefe de talento humano. Y recuerdos materiales: sistema informático.
Esto se evidenciará en los objetivos alcanzados semanal o mensualmente, las tareas cerradas semanalmente, la puntualidad, el trabajo en equipo, la evolución y crecimiento profesional entre otros.
- Capacitador especializado en el tema, esto lo realizara la Escuela Politécnica Nacional a manera presencial, este curso se oferta bajo pedido. Al finalizar el curso se entregará un certificado de aprobación avalado por la Escuela Politécnica Nacional.
- Realizar convenios con profesionales expertos en salud psicológica entre ellos la Psicóloga Marcia Tabango experta en la orientación laboral.

2. Perspectiva 2 (Cultura Organizacional)

Objetivo

- Prevenir desordenes psicofísicos causados por la fatiga física y mental
- Desarrollar espacios que promuevan la auto capacitación por iniciativa propia del mismo empleado.
- Mejorar el sentido de pertenencia.

Metas

- Evitar la monotonía durante la jornada laboral.

- Promover espacios de concientización y sensibilización.
- Los nuevos empleados se integren de mejor manera a la empresa.

Indicadores

- Programa manejo del Estrés para disminuir la tensión de la carga laboral de los empleados.
- Programa de Auto Capacitación
- Programa de inducción

Actividad

- Curso - Taller de Pausas activas. Estrés laboral

Figura 23. *Taller de pausas activas*



Imagen obtenida del blog Aitana (La importancia de los recursos humanos)

- Campañas de sensibilización como: Igualdad de oportunidades, Igualdad de género y conciliación, prevención de riesgos, conductas de hábitos seguros y estrategias que promuevan el bienestar integral.

Figura 24. Campaña de sensibilización



Imagen obtenida del blog Aitana (La importancia de los recursos humanos)

- Tener un cronograma anual sobre las políticas para realizar inducción y reinducción, los tiempos establecidos y el tiempo requerido para el desarrollo de esta actividad. Al finalizar cualquiera de estas dos actividades se podría diseñar e implementar una evaluación de conocimientos para los empleados y de calificación frente a los capacitadores. De acuerdo con resultados de conocimientos bajos se puede estructurar un seguimiento y un proceso de formación más personalizado y de esta manera confirmar que el aprendizaje es interiorizado. En lo que tiene que ver con el sistema de valores, formación ética y las funciones del cargo, entre otros aspectos. Y la Reinducción se trata de actualizar y enterar a los empleados, acerca de reformas en la organización, sobre los cambios en las funciones de su puesto de trabajo.

Figura 25. Programa de inducción



Imagen obtenida del blog Aitana (La importancia de los recursos humanos)

Recursos

- Recursos Humanos: Profesional especializado en el tema, miembros de la cooperativa. Realizando convenios con la UTPL ya que consta de varios talleres de pausas activas.

Recursos materiales: sala de conferencia y servicios informativos.

- Recursos Humanos: Miembros de la organización y Coordinador de Talento humano y Capacitador experto en el tema.

Recursos Materiales: video, computador, sala de juntas, material gráfico y refrigerio.

- Recursos Humanos: Capacitador, Jefe de Talento humano, Miembros de la organización.

Recursos Materiales: Tecnología, computadora, impresora y materiales de oficina.

3. *Perspectiva 3 (Motivación)*

Objetivo

- Incentivos como: Reconocimiento material o inmaterial de las buenas labores de los empleados. Mediante una evaluación del desempeño.
- Resaltar el trabajo en equipo.
- Reconocer al colaborador

Metas

- Alto índice de productividad, creatividad y nuevas estrategias listas para implementarlas.
- Conciliación laboral.
- Gran impacto en el desempeño laboral.

Indicadores

- Aumento en el cumplimiento de sus labores.
- Mejorar la comunicación.
- Reconocimientos corporativos y un alto índice de pertenencia.

Actividad

- Se debe diseñar un cronograma en el que queden establecidos las funciones y los "premios" de acuerdo con su cumplimiento. Dentro de las actividades

inmateriales se encontrarían la divulgación y publicación en los diferentes medios de comunicación interna y externa, como boletines, publicaciones, páginas Web, Internet, o en medios externos de divulgación como radio, televisión, dentro de los programas emitidos o en los que participe la organización. En las actividades materiales se encuentran bonos, viajes, incentivos monetarios, ascensos entre otros.

Figura 26. Premios a los colaboradores



Imagen obtenida del blog Aitana (La importancia de los recursos humanos)

- Curso–taller trabajo en equipo y liderazgo

Figura 27. Curso de trabajo en equipo



Fuente. 1. Google (imágenes administrativas)

- Reconocimiento con placas en la celebración del día del empleado colaboradores que cumplan 5, 10, 15 años de servicio en la Cooperativa.
Días de permiso remunerado por la jornada de madrugón.

Participación en proyectos con otras empresas. Publicite logros: Reconózcalos en una reunión del personal y entregar un detalle y reunión o almuerzos con todos los colaboradores.

Figura 28. *Reconocimiento laboral*



Imagen obtenida del blog Aitana (La importancia de los recursos humanos)

Recursos

- Recursos Humanos: Jefe de Talento Humano y Miembros de la Cooperativa.
Recursos Materiales: medios de comunicación como radio y televisión, páginas web, bonos, viajes incentivos y ascensos.
- Recursos Humanos: Capacitador especializado en el tema y Miembros de la organización.
Recursos Materiales: video, computador, sala de juntas, material gráfico y refrigerio.
- Recurso Humanos: Jefe de Talento Humano, Gerente general y colaboradores.
Recursos Materiales: Sala de conferencia, micrófono, parlantes, bocaditos y placa de reconocimiento.

4. Perspectiva 4 (Salud Ocupacional)

Objetivo

- Mejorar el nivel de salud de los colaboradores
- Generar jornadas de salud en la organización
- Priorizar las medidas de prevención y control en el lugar de trabajo.

Metas

- Controlar el estado de salud de los colaboradores a fin de detectar precozmente las alteraciones que se produzcan en la salud de estos.
- Crear y promover buenos hábitos y técnicas en el cuidado personal
- Consentizar al trabajador sobre los riesgos al que está expuesta su salud en su puesto de trabajo.

Indicadores

- Reconocimientos Médicos Preventivos
- Concientizar al trabajador de la práctica del autocontrol como medio de estilo saludable de vida
- Promover buenas prácticas de salud y cuidado en el entorno.

Actividad

- Institucionalizar la semana de la salud en el mes, donde se realizarán: acuerdos con entidades salud que brindarán el servicio de diagnóstico.

Figura 29. *Semana de la salud*



Imagen obtenida del blog Aitana (La importancia de los recursos humanos)

- Capacitaciones sobre enfermedades de fácil contagio, información sobre el alcohol, el tabaquismo, drogas y otros que pueden afectar el desempeño en el lugar de trabajo.

Figura 30. *Capacitación sobre enfermedades*



Imagen obtenida del blog Aitana (La importancia de los recursos humanos)

- Capacitaciones de Ergonomía. Charlas y capacitaciones establecidas al año relacionadas con los riesgos que los empleados pueden tener en sus diferentes lugares de trabajo.

Figura 31. *Capacitaciones de ergonomía*



Imagen obtenida del blog Aitana (La importancia de los recursos humanos)

Recursos

- Recursos Humanos: Personal especializado en la salud, planificar acuerdos con entidades salud que brindarán el servicio de diagnóstico a los colaboradores.
Recursos Materiales: Implementos médicos
- Recursos Humanos: Capacitador experto en el tema y miembros de la cooperativa.

Recursos Materiales: sala de conferencia, material audiovisual y material didáctico.

- Recursos Humanos: Jefe de Talento Humano, Capacitador experto en esa área y miembros de la cooperativa.

Recursos Materiales: sala de conferencias, material didáctico., videos, micrófono, parlante, infocus, computadora entre otros.

5. *Perspectiva 5 (Seguridad)*

Objetivo

- Conocer los riesgos laborales.
- Crear la cultura del descanso
- Detectar tempranamente la aparición de enfermedades.

Metas

- Preparar al personal para una evacuación, Identificar debilidades y fortalezas en caso de emergencia.
- Recuperar energía, mejorar el desempeño y eficiencia en el trabajo.
- Realizar diagnósticos a todos los empleados

Indicadores

- Control y Autocuidado.
- Mostrar la importancia de la salud en el medio laboral.
- Prevenir riesgos.

Actividad

- Capacitación a las brigadas de emergencia, simulacro de evacuación.

Figura 32. *Capacitación de emergencias*



Imagen obtenida del blog Aitana (La importancia de los recursos humanos)

- Programa de pausas activas a empleados. Capacitación en investigación y reportes de accidentes de trabajo. Celebración de la semana de salud ocupacional.

Figura 33. *Programa de pausas activas*



Imagen obtenida del blog Aitana (La importancia de los recursos humanos)

- Exámenes de citología y seno, exámenes visuales, auditivos, de próstata y otros generales

Figura 34. *Exámenes de salud al empleado*



Imagen obtenida del blog Aitana (La importancia de los recursos humanos)

Recursos

- Recursos Humanos: Convenios con la Cruz roja y Bomberos que brindaran capacitaciones a todos los colaboradores.
Recursos Materiales: Sala de conferencia. computadora, parlante y micrófono
- Recursos Humanos: Capacitador experto en el área, Jefe de Talento humano y colaboradores.
Recursos Materiales: Sala de conferencia, suministro de oficina, papelería, micrófono, computadora y parlantes.
- Recursos Humanos: Miembros de la cooperativa.
Recursos Materiales: Convenios con Loja Salud(seno), Médicos o Clínica San Agustín, Óptica Vista Para Todos(visual), Laboratorios clínico PSA (próstatas mayores de 50 años)

6. Perspectiva 6 (Pertenencia)

Objetivo

- Generar espacios de comunicación, interacción y trabajo en equipo que posibilitan el afianzamiento de valores organizacionales y personales.
- Valorar la igualdad de género y priorizar su importancia en la empresa.
- Integración entre los empleados.

Metas

- Incentivar la recreación en la empresa, dado que es una herramienta fundamental en el aprendizaje social del empleado.
- Asegurar la completa integración de la mujer y hombre en el desarrollo enfatizando su responsabilidad en el desarrollo económico, social, cultural.
- Establecer vínculos de afecto y respeto con todos los colaboradores.

Indicadores

- Actividades recreativas desarrolladas.
- Reconocer la importancia de la creciente contribución de la mujer y el hombre en el desarrollo de buenas relaciones dentro de la empresa.
- Ambiente laboral sano.

Actividad

- Diseño actividades variadas y con diferentes posibilidades para que los empleados escojan el tipo de actividad del que quieren participar.

Figura 35. *Actividades variadas a los empleados*



Imagen obtenida del blog Aitana (La importancia de los recursos humanos)

- Participación en proyectos con otras empresas. Publicite logros: Reconózcalos en una reunión del personal y entregar un detalle, reunión para comer con todos los colaboradores y asista a eventos en representación de la empresa.
- Diseñar desde principio de año todo el cronograma de fechas especiales para la organización y para los empleados.

- Diseñar plantillas para cada fecha especial.
- Proponer actividades entre áreas o los mismos empleados para celebrar cada fecha especial
- Diseñar previamente cronogramas para convocar a los empleados. Por ejemplo, en los cumpleaños publicación de las plantillas con fechas de cumpleaños en las carteleras internas, correo electrónico. La frecuencia para la celebración de los cumpleaños se puede hacer 2 veces al año para todos. Día de los niños Actividad en algún convenio de la organización para los niños y las familias de los empleados, proponer un concurso de disfraces y una actividad de recreación u otros convenios previamente establecidos. Mes del amor y la amistad Realizar una actividad de integración fuera del lugar de trabajo por medio de actividades de esparcimiento. Jugar al amigo secreto. Despedida de fin de año: Realizar una actividad de integración fuera del lugar de trabajo por medio de actividades de esparcimiento.

Figura 36. *Fechas especiales*



Imagen obtenida del blog Aitana (La importancia de los recursos humanos)

Recursos

- Recursos Humanos: Todos los miembros de la cooperativa.
Recursos Materiales: Cronograma de actividades, convenio con la hostería el

Descanso del TORO, micrófono, parlantes e implementos deportivos.

- Recursos Humanos: Jefe de Recursos Humanos y colaboradores de la organización.
- Recursos Materiales: Inscripción de actividades a miembros de la empresa seleccionados para su respectiva participación y regalo sorpresa por sus méritos.
- Recursos Humanos: Todos los miembros de la cooperativa.
- Recursos Materiales: Instalaciones de la empresa, cronograma de fechas especiales materiales festivos para cada actividad, bocaditos y productos varios de fiesta.

CRONOGRAMA DE ACTIVIDADES

Tabla 22. Cronograma de actividades del plan de bienestar

CRONOGRAMA DE ACTIVIDADES – PLAN DE BIENESTAR LABORAL												
Actividades	Responsable	TIEMPO – MES										
		Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	Junio	Julio	Agosto	Septiembre	Noviembre	Diciembre
Diseñar un programa para escoger los mejores empleados.	Talento Humano						X					X
Curso-Taller	Talento Humano	X					X					
Visita Psicológica por parte de un profesional.	Talento Humano				X							
Curso - Taller de Pausas activas.	Talento Humano						X					
Estrés laboral	Talento Humano		X									
Campañas de sensibilización.	Talento Humano											
Aplicar un cronograma anual sobre las políticas de la empresa.	Talento Humano					X						
Diseñar un cronograma en el que queden establecidos las funciones.	Talento Humano							X				

Bonos, viajes, incentivos monetarios, ascensos entre otros.

Curso-taller gratuito de trabajo en equipo y liderazgo.	Talento Humano			X	
Reconocimientos corporativos mediante actividades.	Talento Humano				X
Institucionalizar la semana de la salud en el mes.	Talento Humano		X		
Capacitaciones sobre enfermedades	Talento Humano				X
Capacitaciones de Ergonomía.	Talento Humano	X			
Capacitación a las brigadas de emergencia.	Talento Humano			X	
Programa de pausas activas a empleados	Talento Humano			X	X
Exámenes de salud	Talento Humano			X	X
Participación en proyectos	Talento Humano			X	X

Asistencia a eventos en representación de la empresa.	Talento Humano	X	
Cronograma de fechas especiales para la organización y para los empleados.	Talento Humano		X

Nota: Actividades del plan de bienestar laboral

PRESUPUESTO

Todo Plan requiere de una inversión en dinero, una vez se obtienen los resultados del diagnóstico, se evalúan los posibles costos, no requiere de mayor inversión, solo del compromiso de los directivos de la Empresa de ahorro y crédito Coac. Crediamigo

El presupuesto con que cuenta la institución, para la ejecución del “**Plan de bienestar laboral para la cooperativa de ahorro y crédito Coac. Crediamigo de la ciudad de Loja para el año 2021**” es de SEIS MIL NOVECIENTOS DOLARES AMERICANOS. La descripción de cómo se ha de invertir dicho monto se explica en la siguiente tabla.

Tabla 23. *Presupuesto del plan de bienestar laboral*

PRESUPUESTO	
PERSPECTIVA 1 – Desarrollo Personal	Valor
Diseñar un programa para escoger los mejores empleados.	\$400
Curso-Taller	\$400
Visita Psicológica por parte de un profesional.	\$500
	\$1,300
PERSPECTIVA 2 – Cultura Organizacional	Valor
Curso - Taller de Pausas activas.	\$400
Estrés laboral	
Campañas de sensibilización.	\$400
Aplicar un cronograma anual sobre las políticas de la empresa.	\$400
	\$1,200
PERSPECTIVA 3 – Motivación	Valor
Diseñar un cronograma en el que queden establecidos las funciones.	\$500
Bonos, viajes, incentivos monetarios, ascensos entre otros.	\$1000

Curso-taller gratuito de trabajo en equipo y liderazgo.	\$300
.	\$1,800
PERSPECTIVA 4 – Salud Ocupacional	Valor
Institucionalizar la semana de la salud en el mes.	\$600
Capacitaciones sobre enfermedades	\$600
Capacitaciones de Ergonomía.	\$600
	\$1,800
PERSPECTIVA 5 – Seguridad	Valor
Capacitación a las brigadas de emergencia.	\$500
Programa de pausas activas a empleados	\$500
Exámenes de salud	\$300
	\$1,300
PERSPECTIVA 6 – Pertenencia	Valor
Participación en proyectos	\$700
Asistencia a eventos en representación de la empresa.	\$200
Cronograma de fechas especiales para la organización y para los empleados.	\$400
	\$1,300
VALOR TOTAL	\$ 6.900

Nota: Presupuesto de implementación del plan de bienestar laboral

CONCLUSIONES

1. La calidad de vida laboral, la motivación – sentido de pertenencia y la cultura organizacional merecen particular atención como aspectos claves de efecto en la optimización del confort laboral de los empleados de la cooperativa. Este plan de bienestar posibilita brindar beneficios de incremento y desarrollo personal y organizacional.
2. Reconociendo que el bienestar laboral tiene su origen en la preocupación de la organización por la productividad y la complejidad del comportamiento humano, el trabajador debe satisfacer sus necesidades y expectativas en el entorno de su organización.
3. La importancia de este plan de bienestar laboral radica en el mejoramiento del bienestar laboral de los empleados, el mejoramiento del clima organizacional, reducción de la rotación de personal y del ausentismo, facilidad de atracción y el mantenimiento de recursos humanos, disminución de estrés y aumento de la productividad en general.
4. Finalizando, gracias al alcance de los resultados obtenidos mediante la entrevista se logró obtener una visión global cualitativa del ámbito de estudio a través de la percepción y apreciaciones de los altos mandos de la organización derivados de su vinculación y experiencia dentro de la misma.

RECOMENDACIONES

1. Derivado del diseño del plan de bienestar laboral, en el área de Talento Humano de la cooperativa debería encargarse de su utilización, así como del respectivo seguimiento para revisar si las ocupaciones propuestas contribuyen al mejoramiento de las debilidades encontradas en el diagnóstico.
2. El plan diseñado debería divulgarse a todos los empleados de la cooperativa con el objeto de comprometer al personal con el cumplimiento y colaboración de cada una de las ocupaciones propuestas. De esta manera los colaboradores identifican el interés de las directivas frente a la generación de calidad de vida laboral, motivación y sentido de pertenencia.
3. Se necesita que se diseñe un plan de evaluación del plan de bienestar laboral. Una herramienta que muestra el resultado de la productividad son las evaluaciones de desempeño, en donde es necesario incluir la evaluación de las actividades del programa de bienestar laboral y definan los indicadores para todas las ocupaciones propuestas en el plan de bienestar laboral, para revisar la efectividad en la utilización de todas las ocupaciones propuestas. Tal cual se establece y evalúa la efectividad del plan.
4. Definir políticas en seguridad y salud en el trabajo basados en el conocimiento pleno de los riesgos propios de las actividades que se desarrollan en el trabajo solidifica el concepto de como un entorno seguro es un entorno donde la fuerza laboral puede empoderarse del cuidado de la salud y además del adecuado desarrollo de los diferentes procesos inherentes a la actividad laboral, de esta forma tener una comunicación asertiva en las diversas áreas de las organizaciones propicia la participación en la promoción y la prevención en salud.

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
- 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,.
- 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>
- EMPRESARIAL, C. C. (2021). *Tipos de capacitación: Clasificación e importancia*. Obtenido de Tipos de capacitación: Clasificación e importancia: <https://www.cofide.mx/blog/tipos-de-capacitacion-clasificacion-e-importancia>
- 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.
- 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.
- 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
- Jean luca. (19 de Junio de 2018). *GUIA COMPLETA SALUD LABORAL ADAPTADA PARA CADA PUESTO DE TRABAJO* . Obtenido de GUIA COMPLETA SALUD LABORAL ADAPTADA PARA CADA PUESTO DE TRABAJO : <https://feelgoodincompanies.com/salud-trabajadores-salud-laboral/>
- Kaufmann-Argueta, J. (Febrero de 2014). *Publicidad Tradicional a la Digital*. *Universidad de Navarra*.
- 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=http%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
- Martinez, C. (S/F). *lifeder.com*. Obtenido de <https://www.lifeder.com/instrumentos-investigacion-documental-campo/>
- Masteradistancia. (18 de 8 de 2016). *IMPORTANCIA DE LA IMAGEN PERSONAL Y PROFESIONAL EN UNA EMPRESA*. Obtenido de IMPORTANCIA DE LA IMAGEN PERSONAL Y PROFESIONAL EN UNA EMPRESA: <https://www.mastersadistancia.com/articulos/importancia-de-la-imagen-personal-y-profesional-en-una-empresa-030648.html>

- Morales, F. (19 de Julio de 2020). *Clima Organizacional* .ascendo.blog. Obtenido de Clima Organizacional .ascendo.blog: <https://blog.ascendo.com/25-ejemplos-de-reconocimiento-laboral/>
- NEGOCIO, E. R. (24 de Octubre de 2017). *Seis herramientas para mejorar la comunicacion interna enntu empresa* . Obtenido de Seis herramientas para mejorar la comunicacion interna enntu empresa .: <https://tonic.mx/2017/10/24/seis-herramientas-para-mejorar-la-comunicacion-interna-en-tu-empresa/>
- 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>
- 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
- Picoloro. (17 de Enero de 2017). Obtenido de <http://picoloro.co/caminatas-ecologicas-para-empresa/>
- Quijada, D. F. (2014). Tecnologías de la persuasión.
- Robles, F. (S/F). *Lifeder*. Obtenido de <https://www.lifeder.com/disenio-metodologico-investigacion/>
- Rubio, P. M. (2018). REVISTA CIENTÍFICA DE DOCENCIA DE INVESTIGACIÓN Y PROYECCIÓN SOCIAL. *REVISTA CIENTÍFICA DE DOCENCIA DE INVESTIGACIÓN Y PROYECCIÓN SOCIAL*.
- Ruilova, G. (s.f.). *BITÁCORA LEGAL CORPORACIÓN ELÉCTRICA DEL ECUADOR*. Obtenido de BITÁCORA LEGAL CORPORACIÓN ELÉCTRICA DEL ECUADOR: <https://www.celec.gob.ec/bitacoralegal/index.php/component/k2/item/239-como-mantenerte-saludable-en-tu-trabajo.html>
- Sánchez Ramos, M. E. (2012). El Concepto Diseño en el taller de Diseño: Reflexiones Teóricas. *Insigne Visual*, 6.

- SESAME. (s.f.). *SESAME Diccionario Laboral*. Obtenido de SESAME Diccionario Laboral: <https://www.sesametime.com/assets/diccionario-laboral/>
- 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.
- 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*.

10.6 MEDIO DE SOCIALIZACIÓN

Mediante el Plan de Bienestar laboral diseñado exclusivamente para la Cooperativa Crediamigo, los resultados serán socializados in situ ya que esto permitirá mayor claridad y entendimiento a la hora de su presentación, logrando la aceptación óptima de dicho plan dentro de la institución.

Figura 37. Agencia matriz de la cooperativa Crediamigo



Imagen obtenida del sitio web de CREDIAMIGO

10.7 MATERIAL VISUAL UTILIZADO

Figura 38. Socialización





Diapositivas utilizadas en la socialización del plan de acción

10.8 ENTREGA DE RESULTADOS

El plan fue socializado y entregado a la jefa de Talento Humano María Augusta Illescas, lo cual tuvo una aceptación positiva, estando gustosos de ponerlo en acción.

11. CONCLUSIONES

1. Mediante la recopilación bibliográfica se pudo constatar con claridad factores importantes que influyen en el bienestar laboral, permitiendo el análisis correcto del verdadero entorno y la realidad de la empresa privada, delimitando el punto clave y así logrando un verdadero enfoque del problema.
2. A través del uso adecuado de la encuesta y la entrevista se logró verificar el estado de bienestar actual de todos los miembros de la cooperativa, cada pregunta formulada se basó concretamente en recopilar su situación laboral en la cooperativa logrando así respuestas viables para así, desarrollar soluciones mediante el plan. En las entrevistas se verificó que los altos mandos permiten la evolución e innovación para la empresa.
3. La importancia de este plan de bienestar laboral radica en el mejoramiento de la calidad de vida de los empleados, el mejoramiento del clima organizacional, reducción de la rotación de personal y del ausentismo, facilidad de atracción y el mantenimiento de recursos humanos, aumento de la productividad en general; lo que permite el diseño del plan de bienestar para esta organización, es fortalecer todas las debilidades.
4. Implementar este plan de bienestar permite el apalancamiento en la estructura organizacional y lo más importante buscar el desarrollo del empleado y de la organización, traducéndose en cumplimiento de objetivos y de necesidades de ambas partes que colaboran para la existencia del otro.

12. RECOMENDACIONES

1. Derivado del diseño del plan de bienestar laboral, el área de Talento Humano de la organización debería encargarse de su utilización, así como del respectivo seguimiento para comprobar si las actividades propuestas contribuyen al mejoramiento de las debilidades encontradas en el diagnóstico. Esto debería desarrollarse anualmente en donde se formulen modificaciones dependiendo de los resultados arrojados en el seguimiento.
2. Realizar actividades variadas, que respondan a necesidades de integración, identidad institucional y pertenencia, logrando espacios de esparcimiento que integre al colaborador con su grupo familiar y social.
3. Se hace también importante, que, a la hora de presentar los resultados obtenidos de la investigación, no se genere en la compañía alguna represaría por lo expresado y manifestado por sus trabajadores.
4. Se recomiendan aliados estratégicos que brinden una oferta de beneficios o actividades en las cuales se les permita a los colaboradores participar, esto con el fin de no tener un incremento en los gastos de los trabajadores, o de la misma compañía.

13. BIBLIOGRAFÍA

- Anda Varela, María Isabel, M. (2017). *Pontifica Catolica Univfersidad de Guayaquil*. Obtenido de Pontifica Catolica Univfersidad de Guayaquil: <http://repositorio.puce.edu.ec/handle/22000/14293>
- Bago, G. (2016). *Comprometidos con la vida* . Obtenido de Comprometidos con la vida: <https://www.gramonbago.com.uy/contenido/Salud-seguridad-y-bienestar-laboral-173>
- Benitez Torres, T. (04 de Junio de 2018). Marco Institucional ITSS. *Marco Institucional ITSS*. Loja, Loja, Ecuador. Recuperado el 04 de Junio de 2018
- Bernal Serrano, G. (15 de Febrero de 2021). *¿QUÉ ES EL BIENESTAR LABORAL Y POR QUÉ ES TAN IMPORTANTE?* Obtenido de *¿QUÉ ES EL BIENESTAR LABORAL Y POR QUÉ ES TAN IMPORTANTE?*: <https://www.doctoraki.com/blog/bienestar-laboral/que-es-el-bienestar-laboral-y-por-que-es-tan-importante/>
- 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,.
- Castillo, B. (14 de Octubre de 2020). *Tipos de métodos de investigación*. Obtenido de Tipos de métodos de investigación: <https://guiauniversitaria.mx/6-tipos-de-metodos-de-investigacion/>
- Coll Morales, F. (2021). *Productividad Laboral* . Obtenido de Productividad Laboral: <https://economipedia.com/definiciones/productividad-laboral.html>
- 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>
- EMPRESARIAL, C. C. (2021). *Tipos de capacitación: Clasificación e importancia*. Obtenido de Tipos de capacitación: Clasificación e importancia: <https://www.cofide.mx/blog/tipos-de-capacitacion-clasificacion-e-importancia>
- 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.
- 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/>
- Galván Bonilla, M. (2020). *Motivacion Laboral* . Obtenido de Motivacion Laboral : <https://www.uaeh.edu.mx/scige/boletin/prepa2/n7/r3.html>
- 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.
- 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
- Jean luca. (19 de Junio de 2018). *GUIA COMPLETA SALUD LABORAL ADAPTADA PARA CADA PUESTO DE TRABAJO* . Obtenido de GUIA COMPLETA SALUD LABORAL ADAPTADA PARA CADA PUESTO DE TRABAJO : <https://feelgoodincompanies.com/salud-trabajadores-salud-laboral/>
- Kaufmann-Argueta, J. (Febrero de 2014). Publicidad Tradicional a la Digital. *Universidad de Navarra*.
- 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=http%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
- Martinez, C. (S/F). *lifeder.com*. Obtenido de <https://www.lifeder.com/instrumentos-investigacion-documental-campo/>
- Masteradistancia. (18 de 8 de 2016). *IMPORTANCIA DE LA IMAGEN PERSONAL Y PROFESIONAL EN UNA EMPRESA*. Obtenido de IMPORTANCIA DE LA IMAGEN PERSONAL Y PROFESIONAL EN UNA EMPRESA: <https://www.mastersadistancia.com/articulos/importancia-de-la-imagen-personal-y-profesional-en-una-empresa-030648.html>
- Morales, F. (19 de Julio de 2020). *Clima Organizacional .ascendo.blog*. Obtenido de Clima Organizacional .ascendo.blog: <https://blog.acsendo.com/25-ejemplos-de-reconocimiento-laboral/>
- NEGOCIO, E. R. (24 de Octubre de 2017). *Seis herramientas para mejorar la comunicacion interna enntu empresa* . Obtenido de Seis herramientas para mejorar la comunicacion interna enntu empresa .: <https://tonic.mx/2017/10/24/seis-herramientas-para-mejorar-la-comunicacion-interna-en-tu-empresa/>
- 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>

- Orange, F. (2016). *fundacionorange.es*. Obtenido de http://www.fundacionorange.es/wp-content/uploads/2016/11/eE_La_transformacion_digital_del_sector_educacion-1.pdf
- Perez, A. (21 de Mayo de 2017). *Elementos a tener en cuenta en la organización del trabajo*. Obtenido de Elementos a tener en cuenta en la organización del trabajo: <https://www.obsbusiness.school/blog/elementos-tener-en-cuenta-en-la-organizacion-del-trabajo>
- Picoloro. (17 de Enero de 2017). Obtenido de <http://picoloro.co/caminatas-ecologicas-para-empresa/>
- Quijada, D. F. (2014). *Tecnologías de la persuasión*.
- Ramos Chagoya, E. (21 de Septiembre de 2014). *Métodos y técnicas de investigación*. Obtenido de Métodos y técnicas de investigación: <https://www.gestiopolis.com/metodos-y-tecnicas-de-investigacion/>
- Robles, F. (S/F). *Lifeder*. Obtenido de <https://www.lifeder.com/disenio-metodologico-investigacion/>
- RSM, P. (26 de Octubre de 2018). *En qué consisten los procesos de bienestar*. Obtenido de En qué consisten los procesos de bienestar: <https://www.rsm.global/peru/es/aportes/blog-rsm-peru/en-que-consisten-los-procesos-de-bienestar>
- Rubio, P. M. (2018). *REVISTA CIENTÍFICA DE DOCENCIA DE INVESTIGACIÓN Y PROYECCIÓN SOCIAL. REVISTA CIENTÍFICA DE DOCENCIA DE INVESTIGACIÓN Y PROYECCIÓN SOCIAL*.
- Ruilova, G. (s.f.). *BITÁCORA LEGAL CORPORACIÓN ELÉCTRICA DEL ECUADOR*. Obtenido de BITÁCORA LEGAL CORPORACIÓN ELÉCTRICA DEL ECUADOR: <https://www.celec.gob.ec/bitacoralegal/index.php/component/k2/item/239-como-mantenerte-saludable-en-tu-trabajo.html>
- Sánchez Ramos, M. E. (2012). El Concepto Diseño en el taller de Diseño: Reflexiones Teóricas. *Insigne Visual*, 6.
- SESAME. (s.f.). *SESAME Diccionario Laboral*. Obtenido de SESAME Diccionario Laboral: <https://www.sesametime.com/assets/diccionario-laboral/>
- 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*.
- 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>
- UTPL. (28 de Abril de 2018). *factores para gestionar la seguridad y salud ocupacional*. Obtenido de factores para gestionar la seguridad y salud ocupacional: <https://noticias.utpl.edu.ec/7-factores-para-gestionar-la-seguridad-y-salud-ocupacional>
- 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*.

14. ANEXOS

Figura 39. Encuesta



Evidencia de encuesta a colaboradores de la entidad

Figura 40. Entrevista



Evidencia de encuesta a colaboradores de la entidad

13.1. PRESUPUESTO

Recursos Humanos

- Director de Titulación
- Estudiante
- Cooperativa de ahorro y crédito COAC. CREDIAMIGO

Recursos Materiales

- Herramientas tecnológicas – Computadora – Teléfono celular
- Servicio de internet
- Material de apoyo
- Libros
- Diccionarios

Recursos Financieros

Entendemos como presupuesto a un cálculo monetario anticipado para la ejecución de distintos procesos investigativos en el que se detallan los gastos previstos dentro de un período de tiempo determinado.

Tabla 24. *Presupuesto*

RUBROS	UNIDAD DE MEDIDA	CANTIDAD	COSTO UNITARIO	COSTO TOTAL
RECURSO MATERIAL Y TECNOLÓGICO				
Pen Drive	Unidad	1	20,00	20,00
Fotocopias	Hojas	130	0,02 ctvs.	2,60
Impresiones	Hojas	130	0,05 ctvs.	6,50
Anillado	Hojas	2	5	10,00
Empastado	Unidad	2	7	14,00
Portátil Mac	Unidad	1	510,00	510,00

Llamadas a celular	Unidad	2	3	6,00
Internet (6 meses)	Mensual	6	38,00	228,00
SERVICIOS VARIOS				
Transporte	Unidad	30	2,50	75,00
Alimentación	Valor total	40	2,75	110,00
Productos finales	Varios	3	3,00	9,00
Imprevistos	Unidad	3	3,00	9,00
TOTAL				1,000.1

Nota: Presupuesto de elaboración de proyecto de investigación

13.3. CERTIFICACIÓN DE APROBACIÓN – VICERRECTORADO

VICERRECTORADO ACADÉMICO



Loja, 07 de julio del 2021
Of. N° 186-V-ISTS-2021

Srta. Bravo Valarezo Stefany Daniela
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 LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO COAC CREDIAMIGO DE LA CIUDAD DE LOJA PARA 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



13.4. CERTIFICADO DE EJECUCIÓN DEL PROYECTO



COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO
CREDIAMIGO Ltda.
Su confianza es nuestra fortaleza

Loja, 20 de mayo de 2021

Ing. Jackson Quevedo
Director del Proyecto del Instituto Sudamericano

CIUDAD:
Presente

Primeramente, le hago llegar un a usted un atento saludo deseando toda clase de éxitos.

Por medio del presente y dando contestación a su petición se Autoriza realizar la Investigación de PLAN DE BIENESTAR LABORAL PARA LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO CREDIAMIGO de la ciudad de Loja para el año 2021, por parte de la estudiante Stefany Daniela Bravo Valarezo C.I.1150043494.

Particular que comunico a usted para los fines pertinentes.



CPA. Elizabeth Andrade Nieto
GERENTE DE LA COOPERATIVA CREDIAMIGO LTDA.



Morona 18 de Noviembre 213-21 entre Lumbra y Catococha 2504177-2570222	Centro 18 de Noviembre entre Miguel Rofino y Focallente 2565065	Norte Av. Universidad y Guacaria osajirva 2571122	San Lucas Calle Principal o 1500ms del mercado de San Lucas 2029884-0963042990	Ambuliza Bolívar y Oriente Socoma 2623149	Gonzanamá Carlos Guzmán y Sucre 2604460	Palanda 18 de Febrero entre Eloy Alfaro y San Vicente 2015084
--	---	---	--	---	--	---

13.5. CERTIFICADO DE IMPLEMENTACIÓN DEL PROYECTO



COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO
CREDIAMIGO Ltda.
Su confianza es nuestra fortaleza

Loja, 30 de agosto de 2021

Ing. Jackson Quevedo
 Director del Proyecto del Instituto Sudamericano

CIUDAD.

Presente

Primeramente, le hago llegar un a usted un atento saludo deseando toda clase de éxitos

Por medio del presente y dando contestación a su petición se Autoriza realizar la socialización de resultados finales de la investigación denominado PLAN DE BIENESTAR LABORAL PARA LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO CREDIAMIGO de la ciudad de Loja para el año 2021, por parte de la estudiante Stefany Daniela Bravo Valarezo C.I.1150043494.

Para los fines correspondientes, solicito coordinar con la persona responsable de Talento Humano Maria Augusta Illescas el día 30 de agosto de 2021.

Particular que comunico a usted para los fines pertinentes.



CPA. Elizabeth Andrade Nieto
 GERENTE DE LA COOPERATIVA CREDIAMIGO LTDA.

Morona

18 de Noviembre 213-21
 entre Lourdes y Calacocha
 2654177-2610272

Centro

18 de Noviembre entre
 Miguel Roldán y Romualdo
 2653065

Norte

Av. Quimbambí y
 Cuarenta esquina
 2671122

San Lucas

Calle Principal a 100mts
 del mercado de San Lucas
 3229054-0963012890

Amaluza

Bolívar y Ochoa
 saguara
 2653140

Gonzanamá

Carla Ojeda y Rucío
 2664490

Palanda

12 de Febrero entre
 Eloy Alfaro y San Vicente
 3046008

13.6. ENCUESTA APLICADA

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 Cooperativa de ahorro y crédito Coac. Crediamigo.

1. GENERO

Mujer

Hombre

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 *

Variable

Negocios

Cajero

Jefe de Oficina

Oficial de Crédito

Asistente de Crédito

Asistente de Oficina

Administrador de Riesgos

Asesor Jurídico

Área Contable

Auditor Interno

Jefe de Negocios

4 ¿Personalmente, Usted cree que el bienestar de los empleados es un tema importante dentro de la Cooperativa Crediamigo? *

EN DESACUERDO

INDIFERENTE

DE ACUERDO

TOTALMENTE DE ACUERDO

5. ¿Considera Usted que la Cooperativa Crediamigo es un buen lugar para trabajar? *

EN DESACUERDO

INDIFERENTE

DE ACUERDO

TOTALMENTE DE ACUERDO

6. ¿Se siente Usted valorado como empleado de la Cooperativa Crediamigo?

DESACUERDO

INDIFERENTE

DE ACUERDO

TOTALMENTE DE ACUERDO

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

DESACUERDO

INDIFERENTE

DE ACUERDO

TOTALMENTE DE ACUERDO

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

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?

DESACUERDO

INDIFERENTE

DE ACUERDO

TOTALMENTE DE ACUERDO

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

DESACUERDO

INDIFERENTE

DE ACUERDO

TOTALMENTE DE ACUERDO

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

DESACUERDO

INDIFERENTE

DE ACUERDO

TOTALMENTE DE ACUERDO

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

DESACUERDO

INDIFERENTE

DE ACUERDO

TOTALMENTE DE ACUERDO

13. ¿Cree Usted que los colaboradores de la Cooperativa Crediamigo 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 Cooperativa Crediamigo 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.

13.7. ENTREVISTA APLICADA

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 la cooperativa de ahorro y crédito Coac. Crediamigo de la ciudad de Loja 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 Cooperativa Coac Crediamigo?**

Respuesta:

2. **¿Qué técnicas o programas se aplican en las oficinas de la Cooperativa Coac Crediamigo?**

Respuesta:

3. **¿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 Cooperativa Coac Crediamigo?**

Respuesta:

4. **¿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 Cooperativa?**

Respuesta:

5. **¿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 Cooperativa Coac Crediamigo?**

Respuesta:

6. **¿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 Cooperativa Coac Crediamigo?**

Respuesta:

GRACIAS POR SU PARTICIPACIÓN

13.8. PLAN DE SOCIALIZACIÓN

Tabla 26. Plan de socialización

Fecha	Herramienta utilizada	Actividades	Objetivo	Contenido socializado	Día	Hora	Observaciones
30 de agosto de 2021	Diapositivas	Socialización De Plan de Bienestar.	Lograr el bienestar laboral de todos los que integran la cooperativa.	Un Plan de Bienestar laboral con actividades diseñadas para la cooperativa.	Lunes	15.00	Actitud positiva con la socialización.

Nota: Cronograma del plan de socialización

El día 30 de agosto del presente año, se procedió con la socialización del proyecto de investigación de fin de carrera denominado “Plan de bienestar laboral para la cooperativa de ahorro y crédito Coac. Crediamigo de la ciudad de Loja para el año 2021”, con el fin de dar a conocer las actividades propuestas a la jefa de Talento Humano María Augusta Illescas ya que ella será la encargada de verificar que cada actividad se realice con eficacia, los resultados fueron positivos dando una aceptación favorable al plan.

13.9.CERTIFICADO DE ABSTRACT



CERTE. N°: 014-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. **BRAVO VALAREZO STEFANY DANIELA**, 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.

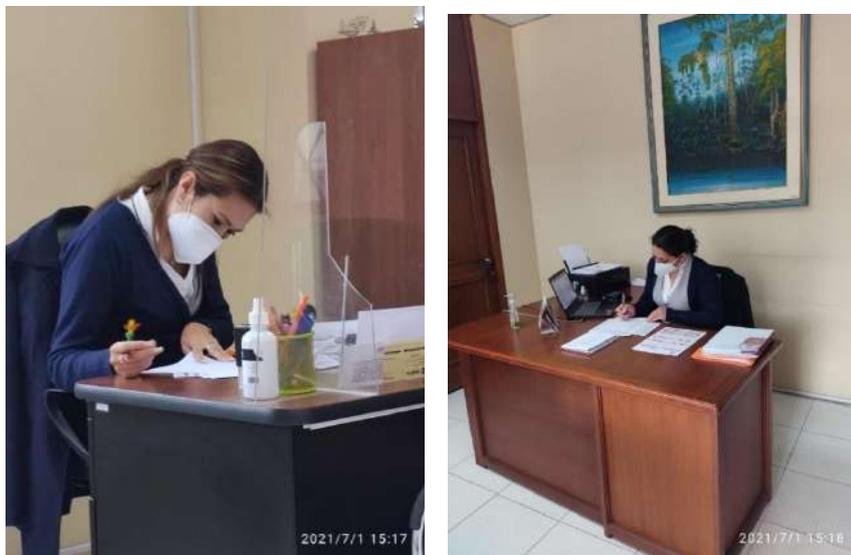
Lic. Ricardo Javier Herrera Morillo.
DOCENTE DEL ÁREA DE INGLÉS ISTS - CIS

CHECKED BY
Lic. Ricardo Herrera
ENGLISH TEACHER
DATE

13.10. EVIDENCIAS FOTOGRÁFICAS DEL PROCESO

FASE 1

Figura 41. Encuesta



Evidencia de encuesta a colaboradores de la entidad

FASE 2

Figura 42. Entrevista



Evidencia de encuesta a colaboradores de la entidad

SOCIALIZACIÓN

Figura 43. Socialización



Socialización del plan de bienestar a jefa de talento humano

ENTREGA DE RESULTADOS

Figura 44. Entrega de resultados



ÍNDICE

- 04 INTRODUCCIÓN
- 05 OBJETIVO
- 06 GLOSARIO
- 10 MATRIZ DEL PLAN/PROGRAMA
- 12 DIAGNOSTICO DE LA INSTITUCIÓN
- 13 DESARROLLO DE LA ÁREA Y/O PERSPECTIVA
- 21 CRONOGRAMA DE ACTIVIDADES
- 22 PRESUPUESTO
- 23 CONCLUSIONES
- 24 RECOMENDACIONES
- 25 BIBLIOGRAFÍA

04

INTRODUCCIÓN

En el siguiente plan de acción para la Cooperativa Creadimigo acerca del bienestar laboral que se llevará a cabo en numerosas actividades planteadas en función a la capacidad de todos los colaboradores, permitiendo así que cada evento planificado logre su adecuada ejecución y lograr resultados positivos que son de beneficio para la Cooperativa y sus colaboradores.

Por lo tanto, se obtendrá diversos beneficios entre ellos: empleados más felices con un elevado nivel de pertenencia en la cooperativa. Además, dejará que todos los colaboradores se involucren en el trabajo en grupo y paralelamente lograr un aporte fundamental para la organización como lo es la productividad. Con cada una de las actividades propuestas se logrará reflejar que más allá de sus ocupaciones laborales ellos logren desenvolverse en otras ocupaciones debido a que de una forma directa e indirecta posibilita evidenciar la necesidad de llevar a cabo tácticas, logrando ser un aporte fundamental para la organización.

OBJETIVO

05

Diseñar un plan de Bienestar Laboral que sirva como herramienta guía, permitiendo así la participación de todos los colaboradores mediante una serie de actividades establecidas en varias áreas, logrando con efectividad el trabajo en equipo, un ambiente laboral sano y estable, empatía, compañerismo y sobre todo un aumento de productividad que será de beneficio para la cooperativa y todos los que la integran.

06

GLOSARIO

A

Acción social de la empresa

La acción social se trata de todas aquellas actividades voluntarias en las que se encuentra involucrada una empresa, a la que dispone sus recursos, para ayudar a las personas más desfavorecidas. Se trata de un acto filantrópico de la empresa.

Actitud

El significado de actitud se relaciona con los sentimientos y supuestos que definen el compromiso con las tareas laborales y acciones en la oficina, así como tu comportamiento para asumir las funciones como trabajador. La determinación por una actitud predispone a un empleado de una empresa a reaccionar de una u otra manera, por lo tanto, el conocimiento de una actitud puede ayudar a predecir un comportamiento en el ámbito laboral y extrapolarlo a diversos ámbitos de la vida.

Acto de conciliación laboral

La definición de acto de conciliación laboral hace referencia a un proceso por el cual la empresa y el empleado deben llegar a un acuerdo antes de empezar un proceso judicial. En otras palabras, es una forma de evitar ir a juicio en la que ambas partes deben estar de acuerdo con las condiciones del despido del trabajador, y así se resuelve el conflicto.

Ajuste salarial

Un ajuste salarial implica la igualdad y la concordancia de los salarios para evitar la brecha salarial y seguir una política salarial competitiva y transparente. Por lo tanto, la definición de ajuste salarial se asocia a la revisión de la escala de los salarios de todos los puestos de empleo y de los trabajadores que forman parte del organigrama de la empresa.

Ambiente laboral

Conseguir tener un excelente ambiente laboral en la oficina lo asociamos a la comunicación existente entre los empleados y los jefes,

así como su nivel de bienestar en un tiempo determinado. Un buen entorno laboral puede cambiar según las condiciones del día.

Ampliación del Puesto de Trabajo

El significado de ampliación de un puesto de empleo se centra en el rediseño de un puesto de trabajo en el que se carga el puesto horizontal o verticalmente. En otras palabras, se incluyen más tareas al mismo y se aumentan las tareas y responsabilidades del trabajador sin que se aporte una mayor carga de trabajo.

Antigüedad Laboral

Debes saber que, aunque un trabajador disponga de una pluralidad de contratos legalmente se entiende que la relación laboral sigue siendo la misma. Esto sucede porque no se entiende que exista una ruptura de la continuidad esencial del vínculo. Además, en el caso de que se produzca la sustracción de un trabajador por empresas que se van sucediendo, la antigüedad del trabajador se computa desde el momento del primer contrato de la empresa.

Aptitud

Se trata de un término muy utilizado en el ámbito laboral, puesto que, a la hora de buscar empleo, se debe preparar un curriculum en el que se expongan las aptitudes profesionales y personales que sobresalgan en el candidato que se postula para el puesto. Estas cualidades son las que describen a la persona como el candidato/a idónea para obtener el empleo solicitado.

Ascenso

El significado de ascenso en el contexto laboral se relaciona con la promoción de un trabajador a un cargo más relevante, con mejores condiciones y mejor salario. En otras palabras, un ascenso en una empresa supone subir de categoría profesional dentro del organigrama teniendo en cuenta para su aprobación factores como la antigüedad del trabajador, sus logros, su formación, así como las facultades organizativas del empresario.

Atracción de Talento

El capital humano es uno de los grandes activos que poseen las empresas, es por ello que el departamento de Recursos Humanos ha de velar por encontrar a los mejores candidatos para incluir en la plantilla. A las acciones de que tienen como objetivo encontrar los candidatos perfectos para las vacantes se les denomina atracción de talento. Estas acciones van desde publicar las ofertas en los portales hasta negociar las prestaciones o asistir a eventos de empleo.

B

Bienestar Laboral

El bienestar laboral se relaciona con el desarrollo de actividades por parte de la empresa para mejorar el equilibrio a la hora de evaluar el entorno en el trabajo. La definición de bienestar laboral es en global la medición de servicios, beneficios e instalaciones u oficinas que ofrecen a los trabajadores y que les proporcionan una mayor comodidad.

Bonificaciones

Las bonificaciones laborales se entienden como incentivos para la contratación de empleados, así como del emprendimiento autónomo. Si la empresa o el empresario cumple ciertos requisitos, puede aprovecharse de una cotización social reducida.

Bono de Productividad

Cuando hacemos referencia al concepto de bono de productividad hablamos de una remuneración que depende del desempeño del trabajador. En ese sentido, además de su salario, si supera ciertos objetivos o requisitos establecidos por la organización, perciba un plus de productividad, es decir una compensación monetaria adicional.

Buena Prácticas

Hace referencia a todas aquellas acciones que se guían por unos principios, objetivos y procedimientos que se adecúan a determinadas normativas consensuadas, además también se refiere a aquellas experiencias que han dado resultados positivos y por lo tanto, han demostrado su eficacia.

C

Cambio Organizacional

Cuando hablamos de un cambio organizacional hacemos referencia al procedimiento mediante el cual una empresa o negocio se adapta y altera su estructura, ya sea a nivel de sus empleados, la tecnología empleada o la estructura en día para que responda de forma efectiva la demanda del sector. Por lo tanto, se cuestiona qué son los cambios organizacionales simplemente desde relacionarlos con los cambios sociales, económicos o tecnológicos para la correcta gestión del cambio.

Compensación Laboral

En otras palabras, el significado de compensación hace referencia a una serie de compensaciones que pueden ser de naturaleza económica o emocional, incluso hablamos de beneficios especiales como la flexibilidad horaria o las iniciativas para facilitar la conciliación laboral y familiar. Es decir, que se trata de cualquier forma de pago que recibe el trabajador tras trabajar y asumir sus responsabilidades periódicamente. Esta clase de compensaciones garantizan que tu equipo realice su labor con dedicación y que esté satisfecho con sus tareas.

Capacitación

La definición de capacitación o de desarrollo de personal implica todas aquellas actividades que se realizan en un negocio y busca mejorar la actitud, los conocimientos, las habilidades y las conductas del personal en términos generales. Los programas de capacitación pueden ser determinantes a la hora de captar talento y retenerlo.

Capital Humano

Teóricamente, se entiende como el valor económico que procede de la experiencia y formación de un trabajador. Ayuda a calcular el valor actual de los beneficios que se espera obtener de un trabajador desde que comienza su empleo hasta que lo finaliza.

07

08

E

Conflicto Colectivo

El conflicto colectivo se trata de un procedimiento que se invoca debido a un desacuerdo laboral, que necesita una aplicación de normas, análisis, interpretaciones. Como, por ejemplo, el despido de un número de trabajadores superior al de los umbrales marcados legalmente.

D

Derecho Laboral

Derecho laboral abarca una serie de reglas jurídicas que garantizan el cumplimiento de las obligaciones de las partes que intervienen en una relación de trabajo. En resumen, se trata de un sistema de normas que regula y define los diferentes tipos de trabajo y las relaciones laborales que surgen a raíz de ellos.

Desarrollo del Talento

Desarrollo del talento implican una serie de medidas que hacen que tu equipo tenga un crecimiento profesional mayor y que capacita a tus trabajadores a la hora de asumir nuevas funciones y responsabilidades.

Descanso Laboral

Periodo de tiempo en el que el empleado no está obligado a prestar sus servicios al empresario y que puede destinarse a comer, al ocio o a su vida personal y familiar con la intención de desconectar y recargar energías. La importancia del descanso en la jornada laboral se basa en la idea de prevenir riesgos laborales y de que la productividad del empleado no decaiga.

Dinámica de Grupos

Las dinámicas de grupo se llevan a cabo con el objetivo de tener una mayor información sobre los talentos entrevistados, pero también se emplea como herramienta de comunicación interna, por ejemplo, para suavizar el ambiente laboral entre los empleados actuales. De esta forma los miembros de un mismo equipo pueden trabajar mano a mano.

Estrés Laboral

Es la reacción que puede tener un individuo ante las exigencias y presiones laborales que no se ajustan a sus conocimientos y capacidades y que ponen a prueba su capacidad para afrontar la situación.

I

Incentivos

El significado de incentivo se asocia a las compensaciones o beneficios tras alcanzar algo en el ámbito laboral. En otras palabras, la definición de incentivo laboral impulsa a un trabajador a mejorar y superarse profesionalmente de manera que se puede incrementar su productividad y su rendimiento.

Inteligencia Emocional

La inteligencia emocional es aquella que está relacionado con la capacidad del ser humano de gestionar y comprender las emociones, tanto las propias como las ajenas. Es por ello que se trata de un tipo de inteligencia esencial en el trabajo.

L

Liderazgo

El liderazgo hace referencia a la influencia que se ejerce sobre las personas, y que permite incentivarlas a conseguir unas metas comunes. El encargado de esta tarea es el líder. Es por ello que se trata de un término muy utilizado en el ámbito laboral.

O

Orientación Laboral

Es una forma de desarrollo estrategias para aumentar las posibilidades y la empleabilidad de una persona que quiere trabajar.

P

Plan de Igualdad

Los Planes de Igualdad se centran en definir una serie de objetivos de igualdad a alcanzar, las estrategias y prácticas a adoptar para su consecución, así como el establecimiento de los sistemas eficaces de seguimiento y evaluación de los objetivos fijados, según el artículo 46 de la Ley Orgánica 3/2007, de 22 de marzo, para la igualdad efectiva de mujeres y hombres. (RESUME, s/f)

09

10

MATRIZ DEL PLAN

PERPECTIVA	OBJETIVO ESTRATÉGICO	INDICADORES	META	ACCIONES	TIEMPO	MEDIO DE VERIFICACIÓN
Desarrollo organizacional	Mejorar la productividad de la organización.	Mejorar la productividad de la organización.	Incremento del 10% de la productividad.	Crear un programa para mejorar la productividad.	Trimestre de 2023	Registro de actividades.
Cultura Organizacional	Mejorar la calidad mental de los colaboradores.	Medidas de calidad mental de los colaboradores.	Mejora del clima organizacional.	Curso Taller.	Trimestre de 2023	Registro de actividades.
	Desarrollar acciones que permitan al equipo mejorar su rendimiento.	Programa de desarrollo de habilidades de los colaboradores.	Formación de los colaboradores.	Curso Taller de desarrollo de habilidades.	Trimestre de 2023	Registro de actividades.
Influencia	Mejorar el nivel de satisfacción del equipo.	Mejorar la comunicación del equipo.	Mejorar la comunicación del equipo.	Curso Taller de comunicación.	Trimestre de 2023	Registro de actividades.
	Mejorar el nivel de satisfacción del equipo.	Mejorar la comunicación del equipo.	Mejorar la comunicación del equipo.	Curso Taller de comunicación.	Trimestre de 2023	Registro de actividades.

PERSPECTIVA 3 (Motivación)

Objetivo

- Incentivos como Reconocimiento material o inmaterial de las buenas labores de los empleados. Mediante una evaluación del desempeño.
- Resaltar el trabajo en equipo.
- Reconocer al colaborador.

Metas

- Alto índice de productividad, creatividad y nuevas estrategias listas para implementarlas.
- Conciliación laboral.
- Gran impacto en el desempeño laboral.

Indicadores

- Aumento en el cumplimiento de sus labores.
- Mejorar la comunicación.
- Reconocimientos corporativos y un alto índice de pertenencia.

Actividad

- Se debe diseñar un cronograma en el que queden establecidos las funciones y los "plazos" de acuerdo con su cumplimiento. Dentro de las actividades inmateniales se encuentran la divulgación y publicación en los diferentes medios de comunicación interna y externa, como boletines, publicaciones, páginas web, in temat, o en medios externos de divulgación como radio, televisión, dentro de los programas emitidos o en los que participe la organización. En las actividades materiales se encuentran bonos, viajes, incentivos monetarios, ascensos entre otros.
- Curso-taller trabajo en equipo y liderazgo.
- Reconocimiento con placas en la celebración del día del empleado colaboradores que cumplan 5, 10, 15 años de servicio en la Cooperativa. Día de permiso remunerado por la jornada de madrugón. Participación en proyectos con otras empresas. Publicite logros. Reconózcalos en una reunión del personal y entregue un detalle. Reunión para comer con todos los colaboradores.

Recursos

- Recursos Humanos: Coordinador de Talento Humano y Miembros de la Cooperativa.
- Recursos Materiales: medios de comunicación como radio y televisión, páginas web, bonos, viajes, incentivos y ascensos.
- Recursos Humanos: Capacitador especializado en el tema y miembros de la organización.
- Recursos Materiales: video, computador, sala de juntas, material gráfico y refregio.
- Recursos Humanos: Coordinador de Talento Humano, Gerente general y colaboradores.
- Recursos Materiales: Sala de conferencia, micrófono, parlantes, bocaditos/placa de reconocimiento.

PERSPECTIVA 4 (Salud Ocupacional)

Objetivo

- Mejorar el nivel de salud de los colaboradores
- Generar jornadas de salud en la organización
- Priorizar las medidas de prevención y control en el lugar de trabajo.

Metas

- Controlar el estado de salud de los colaboradores a fin de detectar precozmente las alteraciones que se producen en la salud de estos.
- Crear y promover buenos hábitos y técnicas en el cuidado personal
- Concientizar al trabajador sobre los riesgos al que está expuesta su salud en su puesto de trabajo.

Indicadores

- Reconocimientos Médicos Preventivos
- Concientizar al trabajador de la práctica del autocontrol como medio de estilo de vida saludable
- Promover buenas prácticas de salud y cuidado en el entorno.

Actividad

- Institucionalizar la semana de la salud en el mes, donde se realizarán acuerdos con entidades salud que brindarán el servicio de diagnóstico.
- Capacitaciones sobre enfermedades de fácil contagio, información sobre el alcohol, el tabaquismo, drogas y otros que pueden afectar al desempeño en el lugar de trabajo.
- Capacitaciones de Ergonomía, Charlas y capacitaciones establecidas al año relacionadas con los riesgos que los empleados pueden tener en sus diferentes lugares de trabajo.

Recursos

- Recursos Humanos: Personal especializado en la salud, planificar acuerdos con entidades salud que brindarán el servicio de diagnóstico a los colaboradores.
- Recursos Materiales: Implementos médicos.
- Recursos Humanos: Capacitador experto en el tema y miembros de la cooperativa.
- Recursos Materiales: sala de conferencia, material audiovisual y material didáctico.
- Recursos Humanos: Coordinador de Talento Humano, Capacitador experto en esa área y miembros de la cooperativa.
- Recursos Materiales: sala de conferencias, material didáctico, videos, micrófono, parlante, infocus, computadora entre otros.

PERSPECTIVA 5 (Seguridad)

Objetivo

- Conocer los riesgos laborales.
- Crear la cultura del descanso
- Detectar tempranamente la aparición de enfermos.

Metas

- Preparar al personal para una evacuación, identificar debilidades y fortalezas en caso de emergencia.
- Recuperar energía, mejorar el desempeño y eficiencia en el trabajo.
- Realizar diagnósticos a todos los empleados.

Indicadores

- Control y Autoconciencia.
- Mostrar la importancia de la salud en el medio laboral.
- Prevenir riesgos.

Actividad

- Capacitación a las brigadas de emergencia, simulacro de evacuación.
- Programa de pausas activas a empleados Capacitación en investigación y reporte de accidentes de trabajo. Celebración de la semana de salud ocupacional.
- Exámenes de citología y seno, exámenes visuales, auditivos, de próstata y otros de rutina.

Recursos

- Recursos Humanos: Convenios con la Cruz roja y Bomberos que brindarán capacitaciones a todos los colaboradores.
- Recursos Materiales: Sala de conferencia, computadora, parlante y micrófono.
- Recursos Humanos: Capacitador experto en el área, Coordinador de Talento Humano y colaboradores.
- Recursos Materiales: Sala de conferencia, suministro de oficina, papelería, micrófono, computadora y parlantes.
- Recursos Humanos: Miembros de la cooperativa.
- Recursos Materiales: Convenios con Loja Salvajera, Médicos Clínica San Agustín, Óptica Vista Para Todos (visual), Laboratorio clínico PSA (próstata mayores de 50 años)

PERSPECTIVA 6 (Pertenencia)

Objetivo

- Generar espacios de comunicación, interacción y trabajo en equipo que posibilite el afianzamiento de valores organizacionales y personales.
- Valorar la igualdad de género y priorizar su importancia en la empresa.
- Integración entre los empleados.

Metas

- Incentivar la recreación en la empresa, dado que es una herramienta fundamental en el aprendizaje social del empleado.
- Asegurar la completa integración de la mujer y hombre en el desarrollo enfatizando su responsabilidad en el desarrollo económico, social, cultural.
- Establecer vínculos de afecto y respeto con todos los colaboradores.
- Indicadores
- Actividades recreativas desarrolladas.
- Reconocer la importancia de la creciente contribución de la mujer y el hombre en el desarrollo de buenas relaciones dentro de la empresa.
- Ambiente laboral sano.

Actividad

- Diseñar actividades variadas y con diferentes posibilidades para que los empleados escojan el tipo de actividad del que quieren participar.
- Participación en proyectos con otras empresas. Publicite logros. Reconózcalos en una reunión del personal y entregue un detalle. Reunión para comer con todos los colaboradores. Asista a eventos en representación de la empresa.
- Diseñar desde principio de año todo el cronograma de fechas especiales para la organización y para los empleados.
- Diseñar plantillas para cada fecha especial.
- Proponer actividades entre áreas o los mismos empleados para celebrar cada fecha especial.
- Diseñar previamente cronogramas para convocar a los empleados. Por ejemplo, en los cumpleaños publicación de las plantillas con fechas de cumpleaños en las carteleras internas, correo electrónico. La frecuencia para la celebración de los cumpleaños se puede hacer 2 veces al año para todos. Día de los niños Actividad en algún convenio de la organización para los niños y las familias de los empleados, proponer un concurso de disfraces y una actividad de recreación u otros con venos previamente establecidos. Mes del amor y la amistad Realizar una actividad de integración fuera del lugar de trabajo por medio de actividades de esparcimiento. Jugar al amigo secreto. Despedida de fin de año. Realizar una actividad de integración fuera del lugar de trabajo por medio de actividades de esparcimiento.

Recursos

- Recursos Humanos: Todos los miembros de la cooperativa.
- Recursos Materiales: Cronograma de actividades, convenio con la hostería al Descanso del TOBQ, micrófono, parlantes e implementos deportivos.
- Recursos Humanos: Coordinador de Recursos Humanos y colaboradores de la organización.
- Recursos Materiales: Inscripción de actividades a miembros de la empresa seleccionados para su respectiva participación y regalo sorpresa por sus méritos.
- Recursos Humanos: Todos los miembros de la cooperativa.
- Recursos Materiales: Instalaciones de la empresa, cronograma de fechas especiales, materiales festivos para cada actividad, bocaditos y productos varios de fiesta.

CRONOGRAMA DE ACTIVIDADES

21 22

Título 22- Cronograma de Actividades del Plan de Bienestar

CRONOGRAMA DE ACTIVIDADES - PLAN DE BIENESTAR LABORAL		TIEMPO - MES											
Actividades	Responsable	Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	Junio	Julio	Agosto	Septiembre	Octubre	Noviembre	Diciembre
Diseñar un programa para escoger los mejores empleados.	Talento Humano		X	X									
Curso-Taller	Talento Humano				X								
Visita Psicológica por parte de un profesional.	Talento Humano			X									
Curso - Taller de Pausas activas.	Talento Humano	X											
Estrés laboral	Talento Humano					X							
Campaña de sensibilización.	Talento Humano				X								
Aplicar un cronograma anual sobre las políticas de la empresa.	Talento Humano			X									
Diseñar un cronograma en el que queden establecidos las funciones.	Talento Humano						X						
Bonos, viajes, incentivos monetarios, ascensos entre otros.	Talento Humano							X					
Curso-taller gratuito de trabajo en equipo y liderazgo.	Talento Humano								X				
Reconocimientos corporativos mediante actividades.	Talento Humano									X			
Institucionalizar la semana de la salud en el mes.	Talento Humano					X							
Capacitaciones sobre enfermedades.	Talento Humano												X
Capacitaciones de Ergonomía.	Talento Humano												X
Capacitación a las brigadas de emergencia.	Talento Humano	X									X	X	
Programa de pausas activas a empleados.	Talento Humano							X	X	X			
Exámenes de salud.	Talento Humano								X	X	X		
Participación en proyectos.	Talento Humano								X	X	X	X	
Asistencia a eventos en representación de la empresa.	Talento Humano			X									
Cronograma de fechas especiales para la organización y para los empleados.	Talento Humano				X								
						X							

PRESUPUESTO

Todo Plan requiere de una inversión en dinero, una vez se obtienen los resultados del diagnóstico, se evalúan los posibles costos, no requiere de mayor inversión, solo del compromiso de los directivos de la Empresa de ahorro y crédito Coac. Crediarrigo de la ciudad de Loja para el año 2021 de QUINCE MIL DOLARES AMERICANOS. La descripción de cómo se va a invertir dicho monto se explica en la siguiente tabla.

El presupuesto con que cuenta \$15,000 dólares, para la ejecución del "Plan de bienestar laboral para la cooperativa de ahorro y crédito Coac. Crediarrigo de la ciudad de Loja para el año 2021 de QUINCE MIL DOLARES AMERICANOS. La descripción de cómo se va a invertir dicho monto se explica en la siguiente tabla.

Título 23- Presupuesto del Plan Bienestar Laboral

PRESUPUESTO		Valor
PERSPECTIVA 1 - Desarrollo Personal		
Diseñar un programa para escoger los mejores empleados.		Valor
Curso-Taller		\$3000
Visita Psicológica por parte de un profesional.		
PERSPECTIVA 2 - Cultura Organizacional		
Curso - Taller de Pausas activas.		Valor
Estrés laboral		
Campaña de sensibilización.		
Aplicar un cronograma anual sobre las políticas de la empresa.		\$3000
PERSPECTIVA 3 - Motivación		
Diseñar un cronograma en el que queden establecidos las funciones.		Valor
Bonos, viajes, incentivos monetarios, ascensos entre otros.		
Curso-taller gratuito de trabajo en equipo y liderazgo.		\$3000
PERSPECTIVA 4 - Salud Ocupacional		
Institucionalizar la semana de la salud en el mes.		Valor
Capacitaciones sobre enfermedades.		
Capacitaciones de Ergonomía.		\$2000
PERSPECTIVA 5 - Seguridad		
Capacitación a las brigadas de emergencia.		Valor
Programa de pausas activas a empleados.		
Exámenes de salud.		\$3000
PERSPECTIVA 6 - Pertenencia		
Participación en proyectos.		Valor
Asistencia a eventos en representación de la empresa.		
Cronograma de fechas especiales para la organización y para los empleados.		\$3000
VALOR TOTAL:		\$17000

CONCLUSIONES

23 24

La calidad de vida laboral, la motivación – sentido de pertenencia y la cultura organizacional merecen particular atención como aspectos claves de éxito en la optimización del confort laboral de los empleados de la cooperativa. Este plan de bienestar posibilita brindar beneficios de incremento y desarrollo personal y organizacional.

Y reconociendo que el bienestar laboral tiene su origen en la preocupación de la organización por la productividad y la complejidad del comportamiento humano, el trabajador debe satisfacer sus necesidades y expectativas en el entorno de su organización.

La importancia de este plan de bienestar laboral radica en el mejoramiento del bienestar laboral de los empleados, el mejoramiento del clima organizacional, reducción de la rotación de personal y del ausentismo, facilidad de atracción y el mantenimiento de recursos humanos, disminución de estrés y aumento de la productividad en general.

RECOMENDACIONES

Derivado del diseño del plan de bienestar laboral, en el área de Talento Humano de la cooperativa debería encargarse de su utilización, así como del respectivo seguimiento para revisar si las ocupaciones propuestas contribuyen al mejoramiento de las debilidades encontradas en el diagnóstico.

El plan diseñado debería divulgarse a todos los empleados de la cooperativa con el objeto de comprometer al personal con el cumplimiento y colaboración de cada una de las ocupaciones propuestas. De esta manera los colaboradores identificarán el interés de las directivas frente a la generación de calidad de vida laboral, motivación y sentido de pertenencia.

Se necesita que se diseñe un plan de evaluación del plan de bienestar laboral. Una herramienta que muestre el resultado de la productividad con las evaluaciones de desempeño, en donde es necesario incluir la evaluación de las actividades del programa de bienestar laboral.

Se sugiere que se definan los indicadores para todas las ocupaciones propuestas en el plan de bienestar laboral, para revisar la efectividad en la utilización de todas las ocupaciones propuestas. Tal cual se establece y evalúa la efectividad del plan.

BIBLIOGRAFÍA

25

EMPRESARIAL, C. C. (2028). Tipos de capacitación: Clasificación e importancia. Obtenido de Tipos de capacitación: Clasificación e importancia: <https://www.cofide.mx/blog/tipos-de-capacitacion-clasificacion-e-importancia>

Juan Luca, (9 de Junio de 2018). GUIA COMPLETA SALUD LABORAL ADAPTADA PARA CADA PUESTO DE TRABAJO. Obtenido de GUIA COMPLETA SALUD LABORAL ADAPTADA PARA CADA PUESTO DE TRABAJO: <https://fseal/guidacompanies.com/salud-trabajado-re-salud-laboral/>

Masteradistancia, (8 de 8 de 2016). IMPORTANCIA DE LA IMAGEN PERSONAL Y PROFESIONAL EN UNA EMPRESA. Obtenido de IMPORTANCIA DE LA IMAGEN PERSONAL Y PROFESIONAL EN UNA EMPRESA: <https://www.mastersadistancia.com/articulos/importancia-de-la-imagen-personal-y-profesional-en-una-empresa-030618.html>

Morales, F. (9 de Julio de 2020). Clima Organizacional. ascendo.blog. Obtenido de Clima Organizacional. ascendo.blog: <https://blog.ascendo.com/25-ejemplos-de-reconocimiento-laboral/>

NEOCICIO, E. R. (24 de Octubre de 2017). Seis herramientas para mejorar la comunicación interna en tu empresa. Obtenido de Seis herramientas para mejorar la comunicación interna en tu empresa: <https://tonic.mx/2017/10/24/seis-herramientas-para-mejorar-la-comunicacion-interna-en-tu-empresa/>

Piccoloro, (17 de Enero de 2017). Obtenido de <http://picoloro.co/aminatas-ecologicas-para-em-presa/>

Ruilova, G. (s.f). BITÁCORA LEGAL CORPORACIÓN ELÉCTRICA DEL ECUADOR. Obtenido de BITÁCORA LEGAL CORPORACIÓN ELÉCTRICA DEL ECUADOR: https://www.oe-lac.gob.ec/bitacora-legal/index.php/component/option=com_content/view/mostrar/123-como-mantener-la-salud-bla-en-tu-trabajo.html

Referencias:
<https://www.comfama.com/empresas/programas-y-servicios/salud-y-bienestar-en-el-trabajo/plan-de-bienestar-laboral/>





INSTITUTO TECNOLÓGICO
SUDAMERICANO
Tecnología que te forma

TALENTO HUMANO
TECNOLOGÍA SUPERIOR

COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO
CREDIAMIGO Ltda.
Su confianza es nuestra fortaleza