

INSTITUTO SUPERIOR TECNOLÓGICO SUDAMERICANO



TECNOLOGÍA EN GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO

**“PLAN DE BIENESTAR LABORAL DIRIGIDO A LOS
COLABORADORES DEL HOTEL SONESTA DE LA
CIUDAD DE LOJA PARA EL AÑO 2022”**

**INFORME DEL PROYECTO DE INVESTIGACIÓN PREVIO A
LA OBTENCIÓN DEL TÍTULO DE TECNÓLOGO EN LA
CARRERA DE GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO**

AUTOR:

Samaniego Granda Jimmy Santiago

DIRECTOR:

Ing. Arturo José Bravo Jiménez, Mgs.

Loja, mayo de 2022

CERTIFICACIÓN

Loja, abril de 2022

Ing. Arturo José Bravo Jiménez, Mgs.

DOCENTE TUTOR DE PROYECTO DE TITULACIÓN

CERTIFICA:

Que el señor, Samaniego Granda Jimmy Santiago ha cumplido al 100% los requerimientos del proceso de proyecto de titulación denominado: **“PLAN DE BIENESTAR LABORAL DIRIGIDO A LOS COLABORADORES DEL HOTEL SONESTA DE LA CIUDAD DE LOJA PARA EL AÑO 2022”**, es cuanto puedo certificar en honor de la verdad.

Atentamente,

Ing. Arturo José Bravo Jiménez, Mgs.

DOCENTE TUTOR

AUTORÍA

Yo, Samaniego Granda Jimmy Santiago, con C.I 11105589822, y en calidad de estudiante de la carrera de Gestión del Talento Humano del Instituto Superior Tecnológico Sudamericano, y autora del proyecto: **“PLAN DE BIENESTAR LABORAL DIRIGIDO A LOS COLABORADORES DEL HOTEL SONESTA DE LA CIUDAD DE LOJA PARA EL AÑO 2022”**, juramentadamente certifico que este proyecto es de autoría propia, en el que se ha realizado un contexto, con la adecuada al caso.

Samaniego Granda Jimmy Santiago

C.I 11105589822

DEDICATORIA

Terminar el siguiente trabajo investigativo no fue una tarea sencilla, por esta razón se la dedicó a mi papá por ser mi mejor amigo, consejero gracias a su fortaleza, virtudes y valores inculcados en mí, siendo mi pilar para continuar adelante, a mi mamá quien me enseñó que incluso la tarea más grande se puede lograr si se hace un paso a la vez, mi mayor inspiración, que, a través de su amor, paciencia, buenos valores, ayudan a trazar mi camino.

A mis hermanos por haber sido mi apoyo a lo largo de toda mi carrera y a lo largo de mi vida, que con sus palabras me hacían sentir orgulloso de lo que soy y de lo que les puedo enseñar.

Asimismo, agradecer a una persona que, aunque no esté, fue uno de los pilares fundamentales de hoy estar culminado esta carrera por ser ese impulso que me ayudo a seguir preparándome, gracias por cada consejo y virtudes que fueron el ingrediente perfecto para poder lograr alcanzar esta meta y poder disfrutar del privilegio de ser agradecido, ser grato con esa persona que se preocupó por mí y que siempre quiso lo mejor para mi porvenir.

Me van a faltar páginas para agradecer a las personas que se han involucrado en la realización de este trabajo, sin embargo, merecen reconocimiento especial a mi mejor amigo quien sin importar el tiempo siempre ha estado ahí en mi buenos o malos momentos, gracias por cada palabra y consejo y a quien le debo su apoyo incondicional, sin pedir nada a cambio y sin dudar de mi capacidad.

Gracias infinitamente a todas las personas que han puesto toda su confianza para lograr un objetivo más en mi vida.

Jimmy Santiago Samaniego Granda

AGRADECIMIENTO

Mi profundo agradecimiento a todas las autoridades y personal que hacen el Instituto Tecnológico Superior Sudamericano del Ecuador, a toda el área de Gestión de Talento Humano, a mis profesores quienes con la enseñanza de sus valiosos conocimientos hicieron que pueda crecer día a día como profesional, en especial al Ing. Arturo José Bravo Jiménez Mgs, gracias a mi director de tesis por su paciencia, dedicación, quien con su dirección, conocimiento, enseñanza y colaboración permitió el desarrollo de este trabajo, apoyo incondicional y amistad por permitirme concluir con una etapa de mi vida.

Jimmy Santiago Samaniego Granda

ACTA DE CESIÓN DE DERECHOS

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

PRIMERA. - Por sus propios derechos el Ing. Arturo José Bravo Jiménez, Mgs, en calidad de director del proyecto de investigación de fin de carrera; yo Samaniego Granda Jimmy Santiago, en calidad de autor del proyecto de investigación de fin de carrera; mayores de edad emiten la presente acta de cesión de derechos.

SEGUNDA. – Samaniego Granda Jimmy Santiago, realizó la Investigación: **“PLAN DE BIENESTAR LABORAL DIRIGIDO A LOS COLABORADORES DEL HOTEL SONESTA DE LA CIUDAD DE LOJA PARA EL AÑO 2022”**, para optar por el título de Tecnólogo en Gestión del Talento Humano, en el Instituto Superior Tecnológico Sudamericano de Loja, bajo la dirección del Ing. Arturo José Bravo Jiménez, Mgs.

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

CUARTA. - Los comparecientes Ing. Arturo José Bravo Jiménez, Mgs, en calidad de Director del proyecto de investigación de fin de carrera y como autor, Samaniego Granda Jimmy Santiago, por medio del presente instrumento, tiene a bien ceder en forma gratuita sus derechos de proyecto de investigación de fin de carrera titulado: **“PLAN DE BIENESTAR LABORAL DIRIGIDO A LOS COLABORADORES DEL HOTEL SONESTA DE LA CIUDAD DE LOJA PARA EL AÑO 2022”**, 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 abril del año 2022.

.....

DIRECTOR

Ing. Arturo José Bravo Jiménez, Mgs.

.....

AUTOR

Samaniego Granda Jimmy Santiago

DECLARACIÓN JURAMENTADA

Loja, abril de 2022

Nombres: Jimmy Santiago

Apellidos: Samaniego Granda

Cédula de Identidad: 11105589822

Carrera: Gestión del Talento Humano

Semestre de ejecución del proceso de titulación: Octubre– marzo 2022

Tema de proyecto de investigación de fin de carrera con fines de titulación:
“PLAN DE BIENESTAR LABORAL DIRIGIDO A LOS COLABORADORES DEL HOTEL SONESTA DE LA CIUDAD DE LOJA PARA EL AÑO 2022”.

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 presentada no atenta contra derechos de terceros.
4. El trabajo de investigación de fin de carrera no ha sido publicado ni presentada anteriormente para obtener algún grado académico previo o título profesional.
5. Los datos presentados en los resultados son reales, no han sido falsificados, ni duplicados, ni copiados. Las imágenes, tablas, gráficas, fotografías y demás son

de mi autoría; y en el caso contrario aparecen con las correspondientes citas o fuentes.

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

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

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

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

.....

AUTOR(A)
Samaniego Granda Jimmy Santiago
C.I. 11105589822

ÍNDICE DE CONTENIDOS

CERTIFICACIÓN	II
AUTORÍA.....	III
DEDICATORIA	IV
AGRADECIMIENTO	V
ACTA DE CESIÓN DE DERECHOS.....	VI
DECLARACIÓN JURAMENTADA	VIII
ÍNDICE DE CONTENIDOS	X
ÍNDICE DE GRÁFICOS	XIV
ÍNDICE DE FIGURAS.....	XV
ÍNDICE DE TABLAS	XVI
1. RESUMEN.....	1
2. ABSTRACT	3
3. PROBLEMATIZACIÓN	5
4. TEMA	7
5. JUSTIFICACIÓN	8
6. OBJETIVOS	10
6.1 OBJETIVO GENERAL.....	10
6.2 OBJETIVOS ESPECÍFICOS	10
7. MARCO TEÓRICO.....	11

7.1	MARCO INSTITUCIONAL	11
7.1.1	Historia.....	11
7.1.2	Misión	12
7.1.3	Visión	12
7.1.4	Macro localización	14
7.1.5	Micro localización.....	14
7.1.6	Identidad corporativa	15
7.1.7	Estructura organizacional básica del Hotel Sonesta Loja	16
7.1.8	Nómina del personal del Hotel Sonesta Loja.....	17
7.2	MARCO CONCEPTUAL	18
7.2.1	¿Qué es bienestar?.....	18
7.2.2	Importancia del bienestar laboral	19
7.2.3	¿Conseguimos solo la felicidad del trabajador?.....	20
7.2.4	Tipos de programas de bienestar laboral.....	20
7.2.5	Beneficios del Bienestar en el Trabajo	24
7.2.6	Medidas para fomentar el bienestar de los empleados.....	25
8.	METODOLOGÍA	29
8.1	TIPOS DE MÉTODOS	29
8.1.1	Método Fenomenológico	29
8.1.2	Método Hermenéutico.....	30
8.1.3	Método Práctico Proyectual	30
8.2	TÉCNICAS DE RECOLECCIÓN DE DATOS	31
8.2.1	Observación.....	31
8.2.2	Encuestas.....	31
8.2.3	Entrevista.....	32

8.3	DETERMINACIÓN DE LA MUESTRA.....	32
8.4	ANÁLISIS Y PRESENTACIÓN DE RESULTADOS.....	33
8.4.1	Análisis e interpretación de resultados de la encuesta	33
8.4.2	Análisis e interpretación de resultados de la entrevista	63
9.	PROPUESTA DE ACCIÓN	66
9.1	INTRODUCCIÓN	66
9.2	PRESENTACIÓN.....	67
9.3	BENEFICIARIOS	67
9.4	ESTRUCTURA	68
9.5	DOCUMENTO (PROPUESTA DEFINIDA).....	69
9.6	PRESENTACIÓN DE LA EMPRESA	70
9.6.1	Filosofía empresarial.....	70
9.6.2	Organigrama estructural.....	73
9.7	GLOSARIO DE TÉRMINOS	74
9.8	MARCO LEGAL	77
9.9	DIAGNÓSTICO DE LA EMPRESA	78
9.9.1	Análisis de Situación.....	79
9.10	MATRIZ – PROGRAMACIÓN DEL PLAN DE BIENESTAR LABORAL.....	81
9.11	PRESUPUESTO ESTABLECIDO PARA EL PLAN DE BIENESTAR LABORAL	86
9.12	CRONOGRAMA DE APLICACIÓN	89
9.13	RESULTADOS ESPERADOS	90
9.14	SOCIALIZACIÓN DE RESULTADOS	91
9.14.1	Medio de socialización.....	91
9.14.2	Material visual utilizado.....	91
9.14.3	Entrega de resultados	92

10. CONCLUSIONES	93
11. RECOMENDACIONES	94
12. BIBLIOGRAFÍA	95
13. ANEXOS	102
13.1 PRESUPUESTO	102
13.2 CRONOGRAMA	103
13.3 APROBACIÓN DEL TEMA POR PARTE DEL VICERRECTOR DEL ISTS	104
13.4 SOLICITUD PARA EL HOTEL SONESTA LOJA	105
13.5 CERTIFICADO DE IMPLEMENTACIÓN DEL PROYECTO	106
13.6 CERTIFICACIÓN DE SOCIALIZACIÓN DEL PROYECTO DE INVESTIGACIÓN	107
13.7 CERTIFICADO DE REVISIÓN Y APROBACIÓN DEL ABSTRACT	108
13.8 ENCUESTA APLICADA	109
13.9 ENTREVISTA APLICADA	112
13.10 EVIDENCIAS FOTOGRÁFICAS DEL PROCESO	114

ÍNDICE DE GRÁFICOS

Gráfico 1: Pregunta 1.	33
Gráfico 2: Pregunta 2.	35
Gráfico 3: Pregunta 3.	37
Gráfico 4: Pregunta 4.	39
Gráfico 5: Pregunta 5.	41
Gráfico 6: Pregunta 6.	43
Gráfico 7: Pregunta 7.	45
Gráfico 8: Pregunta 8.	47
Gráfico 9: Pregunta 9.	49
Gráfico 10: Pregunta 10.	51
Gráfico 11: Pregunta 11.	53
Gráfico 12: Pregunta 12.	55
Gráfico 13: Pregunta 13.	57
Gráfico 14: Pregunta 14.	59
Gráfico 15: Pregunta 15.	61

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1: Plano de la ciudad Loja.	14
Figura 2: Ubicación del Hotel Sonesta Loja.	14
Figura 3: Hotel Sonesta Loja.....	15
Figura 4: Hotel Sonesta Loja.....	15
Figura 5: Isotipo del Hotel Sonesta Loja.	15
Figura 6: Organigrama básico del Hotel Sonesta Loja.	16
Figura 7: Bienestar laboral.	18
Figura 8: Importancia del bienestar laboral.	19
Figura 9: Felicidad en el trabajador.	20
Figura 10: Programas de bienestar laboral.....	21
Figura 11: Consejos para un bienestar laboral.	23
Figura 12: Estructura.....	68
Figura 13: Organigrama del Hotel Sonesta Loja.....	73
Figura 14: Material visual utilizado.	91

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1: Nómina del personal del Hotel Sonesta Loja.....	17
Tabla 2: Pregunta 1.	33
Tabla 3: Pregunta 2.	35
Tabla 4: Pregunta 3.	37
Tabla 5: Pregunta 4.	39
Tabla 6. Pregunta 5.	41
Tabla 7. Pregunta 6.	43
Tabla 8. Pregunta 7.	45
Tabla 9. Pregunta 8.	47
Tabla 10. Pregunta 9.	49
Tabla 11. Pregunta 10.	51
Tabla 12. Pregunta 11.	53
Tabla 13. Pregunta 12.	55
Tabla 14. Pregunta 13.	57
Tabla 15. Pregunta 14.	59
Tabla 16. Pregunta 15.	61
Tabla 17: Resumen de Resultados de las entrevistas.	64
Tabla 18. Beneficiarios Directos e Indirectos.	68
Tabla 19. Cuadro comparativo de la empresa.	78
Tabla 20. Cuadro comparativo ventajas y desventajas.	79
Tabla 21. Matriz programación del plan de bienestar laboral.....	81
Tabla 22. Presupuesto – Capacitación del Personal.....	86
Tabla 23. Presupuesto – Capacitación del Personal.....	86
Tabla 24. Presupuesto – Capacitación del Personal.....	87
Tabla 25. Presupuesto – Capacitación del Personal.....	87
Tabla 26. Presupuesto – Capacitación del Personal.....	88
Tabla 27. Cronograma de Aplicación	89

1. RESUMEN

El presente documento se elabora a partir de la realidad y necesidad actual de la organización objeto de estudio, el bienestar de los trabajadores siempre será la mejor inversión para una empresa, hacer lo posible para que se sientan felices, seguros, motivados y satisfechos con sus labores, tiene como consecuencia mayores niveles de productividad.

A su vez se recopiló información bibliográfica por medio de artículos científicos, usando fuentes de información primarias y secundarias con relación con la temática planteada que me permita analizar planes de bienestar laboral, con el objetivo de que las organizaciones comprendan la importancia del tema.

Asimismo, se utilizó el método Hermenéutico para efectuar encuestas y entrevistas al personal del Hotel Sonesta Loja, con la finalidad de obtener información relevante lo cual dicha información que vayan facilitando los colaboradores en base a las herramientas planteadas a su vez servirá para el previo análisis.

Además, este plan de bienestar laboral es fundamental para motivar a sus empleados asimismo atraer a unos nuevos prospectos y retener a ambos grupos para lograr los objetivos estratégicos que se debe dar dentro de la organización a corto y largo plazo.

Por otro lado, como profesional se espera que este programa de bienestar laboral que se creó con un grupo de medidas que implementen dentro de la organización con el claro objetivo de mejorar la calidad de vida de sus trabajadores, además se permita impulsar ambientes laborales sanos.

Como conclusión el resultado de éste diagnóstico se definen las actividades que se pueden realizar dentro de la organización involucrando a los colaboradores y

sus familias; con esta información se diseña el programa de bienestar laboral, dirigido a cubrir las necesidades y aportar como política de bienestar innovadora reflejado en el aumento de la productividad.

De esta manera se recomienda que el programa, generando dé como resultado las posibilidades de mejora, por otro lado, que sea una herramienta de guía o muestra para el resultado de la productividad, en donde es necesario las actividades del programa de bienestar laboral, para lograr las metas planteadas dentro de la empresa.

2. ABSTRACT

This document is based on the reality and current needs of the organization under study, the welfare of workers will always be the best investment for a company, doing everything possible to make them feel happy, safe, motivated and satisfied with their work, which translates into higher levels of productivity.

At the same time, bibliographic information was collected through scientific articles, using primary and secondary sources of information related to the proposed topic that allow me to analyze labor welfare plans, with the objective that organizations understand the importance of the topic.

Likewise, the hermeneutic method was used to conduct surveys and interviews to the staff of Hotel Sonesta Loja, in order to obtain relevant information, which will be provided by the collaborators based on the proposed tools, which in turn will be used for the previous analysis.

In addition, this labor welfare plan is fundamental to motivate its employees also to attract new prospects and retain both groups to achieve the strategic objectives that will be given within the organization in the short and long term.

On the other hand, as a professional, it is expected that this labor welfare program that was created with a set of measures to be implemented within the organization with the clear objective of improving the quality of life of its workers, also allow to promote healthy work environments.

As a conclusion, the result of this diagnosis defines the activities that can be carried out within the organization involving the employees and their families; with this information, the labor welfare program is designed, aimed at covering the needs and contributing as an innovative welfare policy reflected in the increase of productivity.

In this way, it is recommended that the program generates as a result the possibilities of improvement, on the other hand, that it is a guiding tool or sample for the result of productivity, where it is necessary the activities of the labor welfare program, to achieve the goals established within the company.

3. PROBLEMATIZACIÓN

En la actualidad 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 una mejor claridad mental, previenen enfermedades, suman mejores ideas, sean más eficientes y sobretodo enfrenten mejor las situaciones de estrés y cambio. Por consiguiente, el bienestar de los trabajadores siempre será la mejor inversión para una empresa, hacer lo posible para que se sientan felices, seguros, motivados y satisfechos con sus labores, tiene como consecuencia mayores niveles de productividad, y trata de la felicidad de la persona, de sentirse bien y tranquilo tanto en sus condiciones físicas como mentales. (Bobadilla, 2020)

A nivel mundial, la evolución y progreso continuo de las diferentes empresas genera cada vez más competitividad, ya que están en constante conexión los jefes con sus empleados preocupados por el bienestar de los mismos, conocedores que este es un factor primordial en la vida diaria de un colaborador. Tal es el ejemplo de Google, quien bajo su eslogan empleados felices y el método “a lo Google” es una de las compañías más atractivas para sus empleados (empleados, s.f.). Esta empresa es un claro ejemplo de la organización y trabajo en equipo, y a ello se le atribuye la planificación y preparación que tiene el Gerente, considerándose que él siempre está al frente de todos y cada uno de los problemas personales y profesionales que se puedan suscitar en sus clientes internos y externos y principalmente de sus colaboradores.

En nuestro país, se considera que las empresas están adentrándose y familiarándose con los nuevos procesos de bienestar laboral; no obstante, el Grupo Adecco, ya presentó su nuevo producto “Salud y Bienestar Psicoemocional”, enfocado

en el fomento, desarrollo y cuidado de la integridad mental de los trabajadores, con el objetivo de mantener y mejorar su productividad frente a los desafíos generados por la pandemia del Covid-19. conlleva un sinnúmero de beneficios para las empresas, entre ellos, incrementos en el nivel de rendimiento y productividad, un mejor clima laboral, motivación personal, menos deserción y menores consecuencias psicosociales. (ADECCO, 2021)

Por otra parte, en la ciudad de Loja, es cada vez más notoria la incidencia de riesgos en los lugares de trabajo, lo que genera graves perjuicios a la salud de los colaboradores y a la economía. Esta situación se genera debido a que las normas de seguridad son mínimas y con ello los riesgos laborales altos. En este sentido el Municipio de Loja a través de la Dirección de Seguridad Industrial, desarrolla varios procesos de capacitaciones al personal de la Dirección de Higiene, área de barrido, recolección de basura y conductores.

Asimismo, está el Hotel Sonesta Loja, dedicado a ofrecer servicios de hospedaje y alimentación, el cual a pesar de sus diferentes capacitaciones en los diferentes ámbitos no cuenta con un plan de bienestar laboral dentro de la organización, donde se fomente y desarrolle el cuidado de la integridad mental del trabajador; ante esto, cabe manifestar que esta es una variable que impide la productividad efectiva de los trabajadores, y por ende genera un mal ambiente de trabajo e impide que el desempeño del trabajador sea fructífero dentro de la organización, creando una confianza entre empleador y empleado a su vez permitirá explotar el potencial al realizar o cumplir las tareas.

4. TEMA

“PLAN DE BIENESTAR LABORAL DIRIGIDO A LOS COLABORADORES
DEL HOTEL SONESTA DE LA CIUDAD DE LOJA PARA EL AÑO 2022”

5. JUSTIFICACIÓN

El desarrollo del presente proyecto de investigación permitirá al estudiante egresado de la Tecnología Superior en Gastronomía demostrar su habilidades, destrezas y aptitudes adquiridas durante el proceso de su formación en su paso por las aulas del Instituto Superior Tecnológico Sudamericano de la ciudad de Loja.

El proyecto busca la creación de un plan de bienestar laboral lo cual permite construir, evaluar y emplear con un nivel de factibilidad, para que la organización pueda afrontar las nuevas necesidades humanas. Por consiguiente, se espera que este plan de bienestar laboral contribuya al cumplimiento de las metas planteadas dentro de la organización, acompañado de los factores ambientales, psicológicos o psicosociales los cuales estén afectando el bienestar laboral del trabajador.

En el ámbito tecnológico el desarrollo de la presente investigación contribuirá al fortalecimiento de los conocimientos adquiridos durante el proceso de formación como tecnólogo, acompañados de los diferentes procesos y herramientas tecnológicas para fortalecer e incentivar a la relación entre hombre tecnología. Así también, generar una cultura de trabajo con conocimientos e identificación de los diferentes riesgos laborales, así como los factores que fortalecen el bienestar laboral.

Así mismo, en el ámbito social, el presente proyecto investigativo ayudara de manera positiva dentro de la organización y a sus diferentes departamentos lo cual ayude, guie a organizaciones del país el conocer sobre lo fundamental que tiene un departamento de talento humano el cual guie y supervise sobre la creación de plan de bienestar laboral a su vez sea de mayor beneficio, ejecución para la organización.

Para finalizar, los beneficiarios directos de este proyecto son los clientes internos y externos del Hotel Sonesta Loja, ya que, al desarrollar y presentar una idea innovadora, se convierte también en una propuesta y modelo para los emprendedores

del sector, que deseen transformar la forma de trabajo y organización de la institución a la cual pertenecen y forman parte.

6. OBJETIVOS

6.1 Objetivo General

Diseñar un plan de Bienestar Laboral dirigido a los colaboradores del Hotel Sonesta de la ciudad de Loja para el año 2022; a través de un enfoque de resiliencia con el fin de mejorar el rendimiento de los trabajadores.

6.2 Objetivos Específicos

- Recopilar información bibliográfica por medio de artículos científicos, usando fuentes de información primarias y secundarias con relación con la temática planteada que me permita analizar planes de bienestar laboral, con el objetivo de que las organizaciones comprendan la importancia del tema, delimitando el marco conceptual del marco de investigación.
- Identificar las variables que influyen en el bienestar laboral de los trabajadores del Hotel Sonesta a través de la aplicación de encuestas y entrevistas con la finalidad de obtener resultados de análisis que permitan establecer una propuesta acorde a las necesidades de la institución.
- Elaborar un plan de bienestar laboral basado alternativas de alto rendimiento en el trabajo para mejorar la productividad de los colaboradores del Hotel Sonesta Loja.
- Presentar los resultados de la investigación desarrollada una socialización con el personal del Hotel Sonesta Loja para fortalecer el bienestar laboral en los colaboradores de la institución.

7. MARCO TEÓRICO

7.1 Marco Institucional

7.1.1 Historia

El Hotel Sonesta Loja, antiguamente Howard Johnson operado por la cadena internacional GHL la misma opera en países como: Colombia, Panamá, Ecuador, Perú, Chile, Costa Rica, Argentina y Curazao, a nivel nacional el Hotel SONESTA LOJA presta sus servicios en la ciudad de Quito, Guayaquil y Loja, es considerado un hotel de 5 estrellas en la ciudad, su pre apertura fue el 1 de noviembre del 2008 y la apertura el 1 de febrero del 2009, su único accionista en la actualidad es la Universidad Técnica Particular de Loja, cuenta con amplias y modernas instalaciones permitiendo que la estadía del huésped sea una experiencia inolvidable.

Un acogedor hotel urbano en la capital musical y cultural del Ecuador Sonesta Hotel Loja ofrece 73 modernas habitaciones distribuidas en 6 pisos, 24 habitaciones con cama King size, 44 habitaciones con cama twin size, 4 suites con jacuzzi y 1 suite presidencial, están diseñadas con las amenidades que el viajero de hoy necesita.

Además de las incomparables vistas a los nevados y a la ciudad, el hotel ofrece habitaciones confortables y cómodas, con excelentes vistas de la ciudad e iluminación natural, está ubicado en una zona residencial conocida por su seguridad y tranquilidad.

Posee 5 amplios y modernos salones para eventos los cuales cuentan con capacidad máxima para 500 personas, una amplia terraza con capacidad para 350 personas, material de alta tecnología y una exquisita oferta gastronómica.

A 5 minutos del centro de la ciudad ya 45 minutos del aeropuerto Ciudad de Catamayo. Loja es una ciudad en el sur del país, conocida como la "Capital Musical y

Cultural del Ecuador" por su arquitectura, su diversidad cultural, su contribución a las artes, ciencias, música y literatura ecuatorianas y por ser el lugar de nacimiento de muchos personajes ilustres. de la sociedad ecuatoriana.

7.1.2 Misión

La alta concepción que SENTIMOS del noble ejercicio de la hospitalidad nos COMPROMETE a buscar la excelencia en el servicio, brindando las más apropiadas SOLUCIONES (alojamiento, alimentos, comunicación, recreación y otras soluciones) a las necesidades de nuestros huéspedes.

Nos comprometemos a:

- Brindar un excelente servicio identificando las necesidades del huésped para satisfacerlo de manera proactiva, excediendo sus expectativas.
- Lograr el mejoramiento continuo de las condiciones de trabajo, nivel de vida y desarrollo para que nuestros colaboradores dispongan de altos niveles de competencia y desempeño. empleados.
- Generar niveles de productividad apropiados que garanticen los resultados que esperan los inversionistas.

7.1.3 Visión

Participar en el desarrollo económico de nuestra región, promoviendo la industria hotelera y turística, consolidando la más importante cadena hotelera latinoamericana reconocida por el más alto nivel de tecnología que en conjunto con nuestros socios internacionales proyecte una imagen de confianza, solidez y excelencia, frente a nuestros clientes colaboradores, proveedores e inversionistas.

Cuáles son las políticas de calidad que maneja el Hotel Sonesta Loja las cuales son las siguientes:

- Contratar gente contenta, gente que le guste servir a la gente.
- Proporcionar a los colaboradores de la empresa el poder de decisión (empowerment) para que sean proactivos y logren prestar un servicio memorable, se les recompensa para obtener excelentes resultados.
- Ninguna persona puede prestar un servicio sin que conozca y practique perfectamente los estándares de servicio.
- Ofrecer al huésped un servicio específico que no pueda encontrar en otro hotel de la competencia.
- Se debe cumplir al huésped lo que se promete, si el huésped se siente insatisfecho por un mal servicio nunca se debe argumentar o discutir con él y no se le hace el cobro del servicio o se le devuelve el dinero, las garantías no deben ser condicionadas.
- Agradecer la queja de un huésped es la oportunidad de hacerle sentir bien y satisfecho, nunca se debe estar ocupado para atender la queja de un huésped, la respuesta a una queja o requerimiento es de carácter inmediato.
- Estar dispuesto las 24 horas del día para resolver con eficiencia las solicitudes del huésped, los mismos deben ser registrados para su seguimiento y verificación, los tiempos de respuestas se darán en minutos y no en horas.
- Es indispensable medir la satisfacción del huésped, se necesita más de los huéspedes que ellos de nosotros; siempre los huéspedes tienen opción.

7.1.4 Macro localización

Ubicación de la Empresa

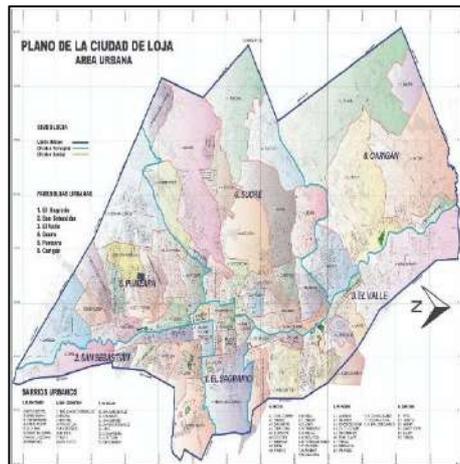


Figura 1: Plano de la ciudad Loja.
Fuente: Sitio web Diario La Hora (2012).

7.1.5 Micro localización

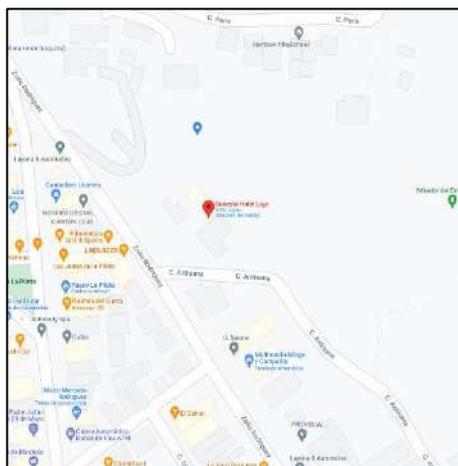


Figura 2: Ubicación del Hotel Sonesta Loja.
Fuente: Google Maps.

El Hotel Sonesta Loja se encuentra ubicado en la ciudad de Loja, en las calles Av. Zoilo Rodríguez y Antisana, Calle Illiniza, Loja 110150.

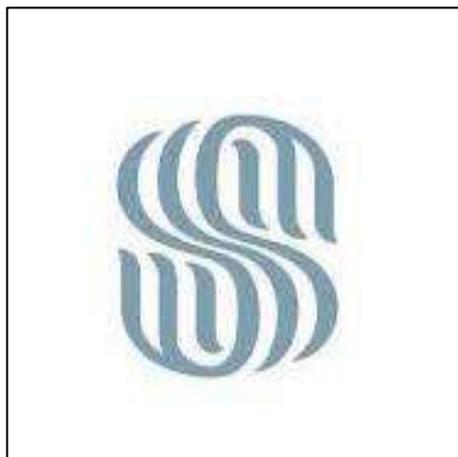


*Figura 3: Hotel Sonesta Loja.
Fuente: Sitio web GHL Hoteles.*

7.1.6 Identidad corporativa



*Figura 4: Hotel Sonesta Loja.
Fuente: Sitio web Sonesta Hotel Loja.*



*Figura 5: Isotipo del Hotel Sonesta Loja.
Fuente: Pagina de Facebook Sonesta Hotel Loja.*

7.1.7 Estructura organizacional básica del Hotel Sonesta Loja

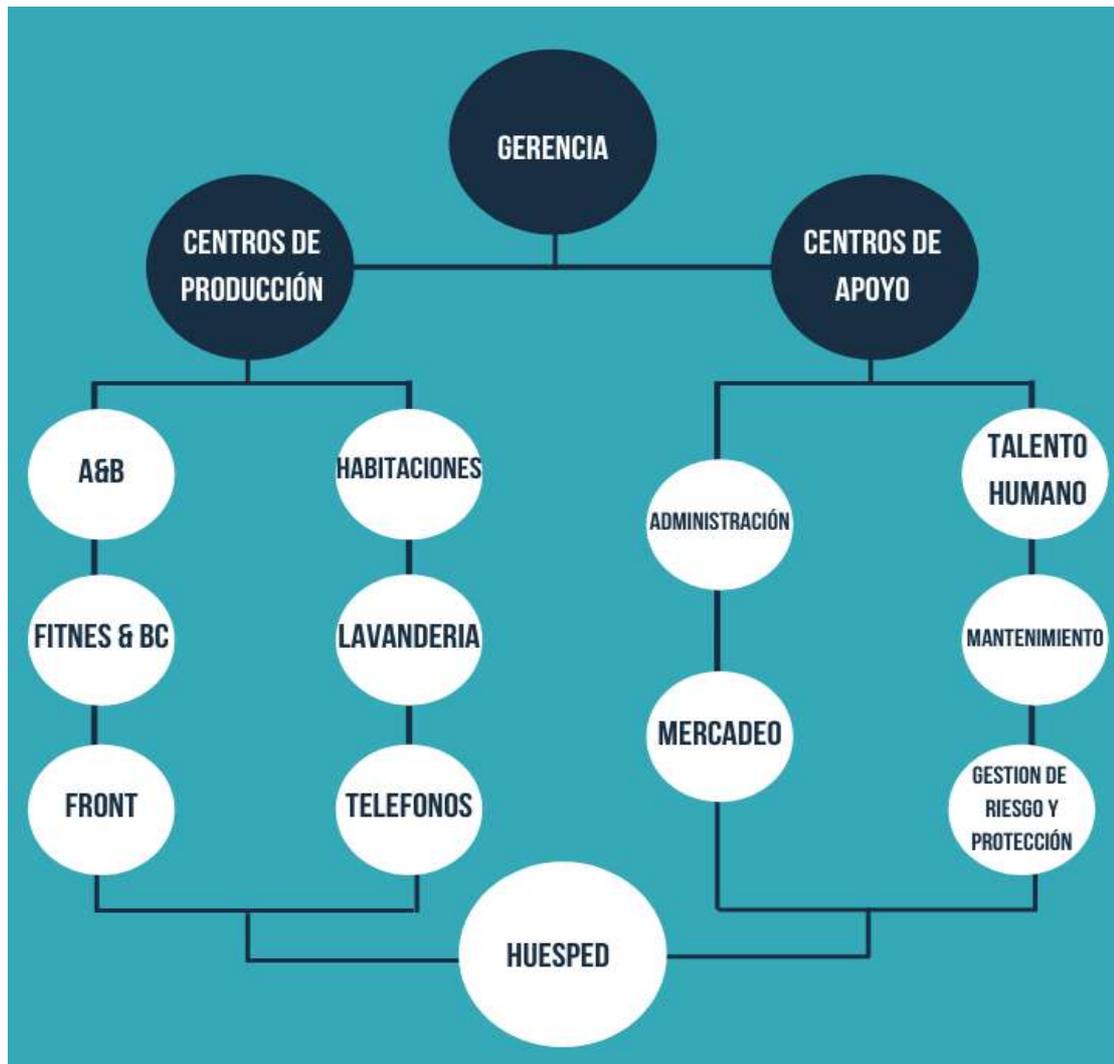


Figura 6: Organigrama básico del Hotel Sonesta Loja.
Fuente: El autor.

7.1.8 Nómina del personal del Hotel Sonesta Loja

Tabla 1: Nómina del personal del Hotel Sonesta Loja.

					
COLABORADORES					
Nro.	Apellidos	Nombres	Sexo	PUESTO	FECHA DE INGRESO
1	ALBAN MOTOCHÉ	LUCAS LENIN	M	PANADERO PASTELERO	01/07/2021
2	ARIAS TORRES	MAYRA DEL CISNE	F	GERENTE DE MERCADEO	09/05/2014
3	ARMIJOS CHAMBA	MARITZA NATHALI	F	RECEPCIONISTA CAJERA	15/08/2018
4	BRICEÑO JIMENEZ	BYRON FERNANDO	M	COORDINADOR DE TI	30/07/2020
5	BRITO PINTA	MARIA FERNANDA	F	COCINERA 2	16/07/2019
6	CABRERA MEDINA	JAIRO PATRICIO	M	JEFE DE MANTENIMIENTO	01/10/2011
7	Campoverde Sanmartín	Jonathan Vicente	M	Panadero - Pastelero	02/10/2021
8	COLLAGUAZO ASIMBAYA	EUGENIO MARCELO	M	MESERO	01/07/2021
9	CORONEL PAUTE	GLORIA JESUS	F	MESERA	01/07/2021
10	CUENCA GONZALEZ	BETTY YAJAIRA	F	CAJERA	17/12/2018
11	García Velez	David Israel	M	Auxiliar de Cocina	02/10/2021
12	FARIAS OSORIO	WILLIAN GIOVANNY	M	CHEF EJECUTIVO	01/09/2017
13	FLORES MOREIRA	JONATHAN DAVID	M	AUXILIAR DE COCINA	19/04/2018
14	GONZALEZ GALVEZ	ANGELICA MARIA	F	CONTADORA	02/06/2012
15	GRANDA CHAVEZ	WILMAN REINALDO	M	AUDITOR NOCTURNO	01/11/2009
16	GUTIERREZ	JORGE ALFONSO	M	GERENTE GENERAL	15/05/2019
17	JARAMILLO VALAREZO	FRANKLIN	M	COORDINADOR DE EVENTOS	02/10/2021
18	JIMENEZ ROBLES	ANGEL ROLANDO	M	COORDINADOR DE COSTOS	01/07/2010
19	JIMBO BERMEO	JAZMIN	F	RECEPCIONISTA CAJERA	02/12/2021
20	LASLUISA SINCHIGUANO	ELVIS MICHAEL	M	PANADERO PASTELERO	01/07/2021
21	MANOTOA ALVARADO	WILSON FREDDY	M	GERENTE DE A&B	01/01/2010
22	MONTOYA HUALPA	MARITZA	F	COORDINADORA DE EVENTOS	30/07/2020
23	MORA CASTILLO	MARIA FERNANDA	F	RECEPCIONISTA CAJERA	01/08/2021
24	MUÑOZ DUQUE	TANIA MARITZA	F	JEFE DE TALENTO HUMANO	21/02/2020
25	Ordóñez Saavedra	Cecilia Soledad	F	Auxiliar de Cocina	02/10/2021
26	ORTEGA ALVARADO	LEONARDO AUGUSTO	M	AUXILIAR DE MANTENIMIENTO	01/07/2021
27	ORTEGA SOTO	LUIS DAVID	M	BOTONES	16/10/2017
28	Oviedo Rogel	Alexander José	M	Mesero	02/10/2021
29	PALACIOS JIMENEZ	PAUL EUGENIO	M	STEWART	01/07/2021
30	PARRAGA BARBA	JUAN CARLOS	M	CAJERO	01/07/2021
31	Pullanguari Alban	Yajaira Katherine	F	Mesero	02/10/2021
32	Pullanguari Alban	Erika Mariuxi	F	Mesero	02/10/2021
33	QUILLE JIMENEZ	STALIN FERNANDO	M	CAMARERO	01/07/2021
34	RAMIREZ LEIVA	MIRYAM VIRGINIA	F	JEFE DE RECEPCION	01/09/2015
35	RIVAS OBANDO	JULIO CESAR	M	SUPERVISOR DE GRP	01/07/2021
36	RUIZ POLANCO	RODOLFO ALEJANDRO	M	COORDINADOR DE RECREACION	01/02/2021
37	SAYAY GUAJALA	JOSE LUIS	M	CAPITAN DE SERVICIO	01/07/2021
38	SOTOMAYOR GUARNIZO	JONATHAN PAUL	M	CAMARERO	05/06/2017
39	SUAREZ ENRIQUEZ	ANDREA BERENICE	F	TESORERA	01/09/2014
40	Torres Moreno	Leonardo Vinicio	M	Auxiliar de Cocina	02/10/2021
41	VERA VERA	MILTA MARCELA	F	MESERA	01/07/2021
42	Villacis Grayan	Cesar Agustín	M	Auxiliar de Cocina	02/10/2021
43	Zhañay Quezada	Johanna Gabriela	F	Cajera Recepcionista	07/10/2021

Nota: En esta se indica la nómina del personal del Hotel Sonesta Loja.

7.2 Marco Conceptual

7.2.1 ¿Qué es bienestar?



*Figura 7: Bienestar laboral.
Fuente: (CepymeNews, 2018).*

Tiene que ver con la productividad de los trabajadores, su participación en las actividades de crecimiento profesional y de fortalecimiento de equipos, y su respuesta de cara a los usuarios, pues en la medida en que se sientan bien, podrán transmitirlo a los clientes y demás compañeros de trabajo.

Contar con un óptimo bienestar laboral trae una serie de beneficios:

- Disminuye el estrés y el absentismo.
- Los equipos de trabajo se sienten más motivados, por tanto, son más productivos.
- Las capacidades del personal se ven aumentadas.
- El talento humano deja de ser rotativo.
- Mejora el ambiente laboral y las relaciones personales (García Pérez, 2021).

El bienestar laboral es una de las claves para conseguir un equipo productivo, motivado y comprometido con la empresa. Cuando hace referencia al bienestar laboral, no solo nos referimos a estar sanos de salud y no padecer enfermedades, sino

también en un bienestar emocional que haga sentir a las personas que están contentos con lo que hacen.

7.2.2 Importancia del bienestar laboral



*Figura 8: Importancia del bienestar laboral.
Fuente: (CepymeNews, 2018).*

Sentirse a gusto en el trabajo es una de las claves para conseguir los mayores niveles de productividad. Fomentar el bienestar laboral en la empresa es siempre una inversión acertada.

Son muchos los factores que explican el bienestar laboral de un empleado en una determinada empresa. El clima laboral y la relación con los compañeros, las condiciones salariales, la organización de las tareas, la definición de los objetivos o el trato con los superiores son algunos de ellos. Cuando estos y otros parámetros se toman en consideración de manera consciente y siguiendo un programa previamente elaborado, podemos hablar de un empleado satisfecho con su situación laboral, un concepto muy amplio y complejo pero que, en última instancia, explica buena parte del éxito o del fracaso de cualquier modelo de gestión de personal.

7.2.3 *¿Conseguimos solo la felicidad del trabajador?*



*Figura 9: Felicidad en el trabajador.
Fuente: (Gómez, 2004).*

No, existen otros beneficios, por supuesto. Pero el bienestar del equipo en el trabajo traerá una serie de beneficios incalculables para la empresa. Algunos de ellos son:

- Se reduce el absentismo y el estrés
- Equipos más motivados y productivos
- Aumentan las capacidades del personal
- Retención del talento en la empresa
- Se mejora el ambiente y las relaciones personales (Caurin, 2018).

7.2.4 *Tipos de programas de bienestar laboral*

7.2.4.1 *¿Qué es un programa de bienestar laboral?*

Un programa de bienestar laboral es una batería de medidas que busca mejorar la calidad de vida de la plantilla. Trasciende al plan de incentivos puesto que busca algo más global; su intención no sólo es la de mejorar el clima laboral o la de fortalecer la integración entre colaboradores, sino la de incrementar el bienestar de

los trabajadores, incluyendo no sólo al empleado/a sino también a sus núcleos familiares.

Aumentando la satisfacción de la familia en relación a la empresa, el sentido de pertenencia y de vínculo emocional del trabajador se incrementa paralelamente también. De hecho, en la actualidad, se liga este concepto al de promover la felicidad de las plantillas de trabajadores. En esta línea cabe destacar que un plan de bienestar laboral trabaja tres dimensiones: el desarrollo profesional del trabajador, el personal y el familiar (Chamorro, 2016).



*Figura 10: Programas de bienestar laboral.
Fuente: (Chamorro, 2016).*

7.2.4.2 Qué actividades suelen realizarse en un programa de bienestar laboral

- **Programas de conciliación laboral.** Desde mejorar la flexibilidad a implantar el teletrabajo, jornadas continuas, días libres extras por motivos de conciliación, etc.
- **Programas de formación y carrera.** Acciones de capacitación permanentes de los trabajadores, implantación de planes de promoción interna, etc.
- **Programas asistenciales.** Desde guarderías laborales a copagos de seguros médicos, ayudas para personas en situación de dependencia a cargo de la familia del trabajador, asistencia psicológica, etc.

- **Programas educativos.** Incluyendo desde co-pagos de escuelas, hasta posibilidades de pagos de matrículas universitarias, posgrados, etc.
- **Programas de apoyo legal.** Servicios jurídicos a disposición del trabajador y su núcleo familiar.
- **Programas financieros.** Facilidades para recibir retribuciones futuras por adelantado, préstamos preferenciales, ayudas a la compra de una vivienda o en situaciones vitales excepcionales, etc.
- **Programas de ocio.** Facilidades para las vacaciones como descuentos para hoteles, apartamentos de la empresa en lugares de veraneo, programa de puntos para vuelos de placer, etc. Estos programas de ocio también podrían incluir eventos y actividades “afterwork” que trabajan la integración de los equipos, pero también la relación entre familias: celebraciones de la empresa, actividades lúdicas como excursiones, viajes, actividades deportivas, etc. (Chamorro, 2016).

7.2.4.3 Consejos para elaborar un programa de bienestar laboral

- Es necesario haber realizado antes de su aprobación un diseño basado en cuestiones que a la plantilla le agraden y motiven. Por lo tanto, como punto inicial debemos medir la satisfacción de la plantilla y, a partir de ahí, mediante técnicas de investigación social, concretar qué medidas pueden motivar más a los trabajadores. No son pocos los programas de bienestar laboral que fracasan porque los empleados no participan en las actividades. Así, es buena idea que, además de esta reflexión y análisis previo, se construyan de la mano de las plantillas de la empresa.
- El plan de bienestar laboral debe contar como un proyecto intra-corporativo más:

Debe tener un diseño que explique acciones y actividades planificadas con un cronograma.

Ha de contemplar un presupuesto específico.

Debe ser comunicado a los trabajadores, quienes deben conocerlo a fondo.

- Si queremos que sea un programa eficiente y garantizar su continuidad habrá que evaluarlo de manera continua. Así, mediante encuestas de satisfacción, análisis de clima laboral y otros indicadores de compromiso, pertenencia y rendimiento iremos analizando el impacto del programa de manera periódica.
- Además, suele ser interesante también comunicarlo externamente por motivos de reputación corporativa. Estos programas mejoran la imagen de la empresa y actúan de captadores de talento en una época en la que los trabajadores, no sólo se mueven por cuestiones económicas sino también por posibilidades de promoción y carrera y bienestar laboral principalmente.



*Figura 11: Consejos para un bienestar laboral.
Fuente: (Chamorro, 2016).*

Para finalizar, cabe comentar que un programa de bienestar laboral ha de verse como una inversión por parte de la empresa. No son pocos los beneficios que aporta en términos de productividad, retención y atracción del talento, mejora en el clima laboral, motivación, compromiso o, incluso, en la reputación corporativa. Puede

formar parte de un programa más extenso de responsabilidad social empresarial y, además, ayudar a minimizar las bajas laborales trabajando programas de “empresa saludable” entre otros (Chamorro, 2016).

7.2.5 Beneficios del Bienestar en el Trabajo



*Figura 10: Beneficios del bienestar en el trabajo.
Fuente: (Chamorro, 2016).*

Algunos estudios científicos han demostrado que las personas que se sienten felices presentan un sistema inmunológico más fortalecido, tienen menos riesgos de padecer ataques cardiovasculares o infartos, poseen menos probabilidades de morir de distintas causas que pueden ir desde algo orgánico, hasta accidentes de coche.

Esto es uno de los resultados de las investigaciones llevadas a cabo por Sonja Lyubomirsky, profesora de Psicología en la Universidad de California, y autora de La ciencia de la felicidad (The How of Happiness), traducido a 18 lenguas, entre ellas el castellano. Tras analizar más de 225 estudios, la especialista y sus colaboradores han concluido que las personas más felices se benefician, al menos, de estas siete ventajas:

- Son más productivas y más creativas en su trabajo.
- Son mejores líderes y negociadores.

- Ganan más dinero y tienen mejores trabajos.
- Tienen más posibilidades de casarse y tienen matrimonios felices y menos divorcios.
- Tienen más amigos y apoyo social.
- Tienen sistemas inmunológicos robustos, son psicológicamente más sanos y viven más.
- Son más generosos y filantrópicos.
- Tienen mayor resistencia ante el stress y el trauma.

La felicidad es algo fundamental en todos los niveles de la vida, incluido el laboral. En el trabajo es importante tanto para los trabajadores de una empresa como para el conjunto de la organización. Si se consigue la felicidad, se evoluciona en el ámbito personal, en el colectivo y en los resultados finales. El concepto de bienestar en el trabajo ha traspasado el ámbito filosófico para llegar al escenario empresarial. Hoy en día se sabe que es posible sentirse a gusto en el trabajo y que, como consecuencia directa, aumenta la productividad (Sáenz, 2015).

7.2.6 Medidas para fomentar el bienestar de los empleados

Contribuir en la mejora del bienestar de los empleados debe ser una de las principales prioridades de cualquier empresa u organización. De esta forma, no solo se aumenta la satisfacción del trabajador, sino que también lo hace su motivación, productividad y, en consecuencia, la de toda la empresa.

A continuación, te detallamos un conjunto de posibilidades que se pueden poner en marcha en la empresa para que los empleados estén más a gusto en su puesto de trabajo.



Figura 10: Medidas para fomentar el bienestar en el trabajo.
Fuente: (García-Valcárcel Muñoz-Repiso, 2016).

- **Equilibrio entre el trabajo y la vida familiar:** Tomar medidas para conciliar la jornada laboral de tu empleado con su vida personal es una de las cosas que hace sentir mejor a tus empleados.
- **Mejora constante de los espacios de trabajo:** La gran cantidad de horas que se pasan trabajando hacen que la comodidad en el puesto de trabajo pase a ser un factor de vital importancia.
- **Proponer retos y objetivos:** A la mayoría de personas les encantan los retos ya que son una forma de demostrar su valía y superarse, sobre todo si van acompañados de algún tipo de recompensa: ascensos, aumento de sueldo, etc.
- **Obtener reconocimiento continuo:** Sentir el agradecimiento de sus superiores por el trabajo realizado es uno de los factores más importantes para la mayoría de trabajadores.
- **Formación constante:** Ofrecer facilidades al trabajador para que mejore sus habilidades y conocimientos suele ser muy valorado y ofrece muchas ventajas también para la empresa ya que los empleados se vuelven más capaces y ven aumentada su autoestima y satisfacción.

- **Fomentar el buen ambiente laboral:** Organizar actividades fuera de la oficina, como team building o afterworks, contribuye directamente a la mejora del ambiente laboral, uno de los elementos más valorados por los trabajadores.
- **Promover la participación activa de los empleados:** Debes buscar siempre el consenso en todas las decisiones de la empresa, involucrando a los empleados, ya sea mediante reuniones o dinámicas participativas.
- **Ofrecer las máximas facilidades para la comida:** Alimentarse de forma saludable cada día es uno de los factores más importantes que contribuyen al bienestar de cualquier persona.
- **Incentivar un estilo de vida saludable:** Además de facilitar la alimentación sana en el trabajo, hay otras acciones que ayudarán a reforzar una vida más saludable a tus trabajadores.
- **Promover la salud laboral:** Por último y uno de los factores más importantes para mejorar el bienestar de tus trabajadores: implicar a todos los miembros de la organización en la promoción de la salud y el bienestar ayudará al desarrollo mental del trabajador y, en consecuencia, aumentará la productividad individual y colectiva (Garrido, 2017).

En definitiva, el trabajo configura una parte fundamental del proyecto vital de la mayoría de personas y para su realización se dedica una gran cantidad de tiempo, esfuerzo, energía y muchas veces también años de estudio y preparación. Por este motivo, los trabajadores tienen muchas expectativas y deseos para su experiencia laboral: reconocimiento, respeto, realización personal, sentimiento de valía, sentirse útiles, interactuar con los demás.

Es responsabilidad de las empresas no defraudar a sus empleados y emplear todos los esfuerzos y recursos posibles en su bienestar y motivación. En realidad, se

trata de una inversión con un retorno positivo para tu organización en forma de aumento de la rentabilidad y la productividad (Garrido, 2017).

8. METODOLOGÍA

El término metodología se define como el grupo de mecanismos o procedimientos racionales, empleados para el logro de un objetivo, o serie de objetivos que dirige una investigación científica. Este término se encuentra vinculado directamente con la ciencia, sin embargo, la metodología puede presentarse en otras áreas como la educativa, en donde se encuentra la metodología didáctica o la jurídica en el derecho. Son muchos los contextos en donde la palabra metodología puede ser utilizada y en este post se hablará de algunos de ellos. (Pérez, 2022)

8.1 Tipos de métodos

8.1.1 Método Fenomenológico

Este enfoque está orientado a la descripción e interpretación de las estructuras fundamentales de la experiencia vivida, al reconocimiento del significado del valor pedagógico de esta experiencia. Este método compone un acercamiento coherente y estricto al análisis de las dimensiones éticas, relacionales y prácticas propias de la pedagogía cotidiana, dificultosamente accesible, a través de los habituales enfoques de investigación (Fuster Guillen, 2018).

Por medio de este método se empleó la recopilación de información bibliográfica a través de artículos científicos, libros y sitios web que tengan relación con la temática planteada sobre la creación de un “Plan de Bienestar Laboral dirigido a los colaboradores del Hotel Sonesta de la ciudad de Loja para el año 2022.”, el cual permitió identificar, evaluar y prevenir futuros riesgos laborales.

8.1.2 Método Hermenéutico

Gadamer, principal exponente de la filosofía hermenéutica, considera que el método científico se ha impuesto imparable desde las revoluciones científicas e industriales, difundiendo un determinado modo de acceder a la verdad que presenta una pretensión de univocidad (Tasia, 2016). El carácter abarcador del lenguaje sobre todo lo conocido hace que para la hermenéutica la interpretación lingüística presente una importancia primordial en cualquier metodología que pretenda alcanzar conocimiento.

Así mismo, este método se utilizó para efectuar encuestas y entrevistas al personal del Hotel Sonesta Loja, con la finalidad de obtener información relevante que faciliten los colaboradores en base a las herramientas planteadas a su vez servirá para el previo análisis y a su vez comprender de mejor manera problema que hayan dentro de la organización.

8.1.3 Método Práctico Proyectual

Es posible aplicar el método proyectual tradicional en los ambientes virtuales de aprendizaje. Es una interrogante repetida desde el momento coyuntural de cambio que se está viviendo. Más allá de si es o no aplicable, la respuesta es que necesariamente se tiene que adaptar y evolucionar, en concordancia (Cevallos Sánchez , 2021).

La aplicación de este método dió paso a la ejecución de la propuesta de acción ya que, por medio de herramientas, se planteó la creación de este “Plan de Bienestar Laboral dirigido a los colaboradores del Hotel Sonesta de la ciudad de Loja para el año 2022.”, lo cual nos permitió identificar los posibles factores de riesgos que se encuentran en los lugares de trabajo que puedan afectar el bienestar de sus

colaboradores u organización, con ello contribuir con la mejora a un ambiente y el mejor desempeño de funciones en la empresa.

8.2 Técnicas de recolección de datos

8.2.1 Observación

La técnica de observación es una técnica de investigación que consiste en observar personas, fenómenos, hechos, casos, objetos, acciones, situaciones, etc., con el fin de obtener determinada información necesaria para una investigación (Castellanos, 2017).

Esta técnica se utilizó al momento de realizar el trabajo de campo, observando los diferentes fenómenos que se encuentren en el lugar de estudio, lo que nos permitió conocer y visualizar la realidad que viven los colaboradores del hotel.

8.2.2 Encuestas

La encuesta es una técnica que se lleva a cabo mediante la aplicación de un cuestionario a una muestra de personas. Las encuestas proporcionan información sobre las opiniones, actitudes y comportamientos de los ciudadanos. La encuesta se aplica ante la necesidad de probar una hipótesis o descubrir una solución a un problema, e identificar e interpretar, de la manera más metódica posible, un conjunto de testimonios que puedan cumplir con el propósito establecido (QuestionPro Software, s.f.).

La encuesta es un instrumento para recoger información cualitativa y/o cuantitativa de una población estadística. Para ello, se elabora un cuestionario, cuyos datos obtenidos será procesados con métodos estadísticos.

Asimismo, para el desarrollo de esta encuesta se procedió a realizar a todo el personal del hotel, ya que es un número reducido de colaboradores que se encuentran laborando dentro de la organización.

8.2.3 Entrevista

La entrevista de investigación es uno de los métodos de recopilación de datos informativos. Este método permite recoger y analizar varios elementos: la opinión, la actitud, los sentimientos, las representaciones de la persona entrevistada.

Para el siguiente trabajo se procedió a realizar 3 entrevistas: al Gerente General, Ing. Jorge Gutiérrez, al jefe de Talento Humano; Ing. Tania Muñoz y al jefe de alimentos y bebidas: Ing. Wilson Manotoa.

La entrevista es uno de los métodos cualitativos más utilizados en la investigación. Es por ello que abordó a diferentes jefes las entrevistas para obtener la información que se necesita.

8.3 Determinación de la muestra

El Hotel Sonesta Loja, considerado un hotel de 5 estrellas en la ciudad, al realizar las encuestas a toda la empresa contaba con 38 colaboradores por lo cual no era necesario modificar la nómina de forma relevante; es decir no hubo necesidad de determinar una muestra debido al número total de trabajadores.

8.4 Análisis y presentación de resultados

8.4.1 Análisis e interpretación de resultados de la encuesta

Para la realización de encuestas se procedió a realizar a todo el personal que labora en el hotel, de esa forma poder recabar la información necesaria, mediante encuestas en forma online el cual se envió un link el cual los condujo a las preguntas a responder, ya que con esta forma contribuimos al cuidado del medio ambiente al no utilizar hojas realizando encuestas en línea, asimismo tenemos un mejor manejo de información recolectada, siendo precisa y concisa.

PREGUNTA 1

1. ¿Sabe usted que es Bienestar laboral?

Tabla 2: Pregunta 1.

Variable	Frecuencia	Porcentaje
SÍ	35	97%
NO	1	3%
Total	36	100%

Nota: En esta se indican los resultados obtenidos en la encuesta.

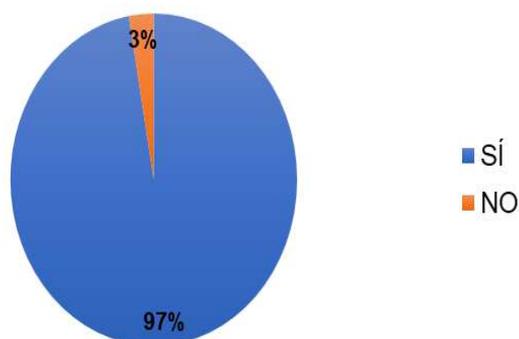


Gráfico 1: Pregunta 1.

Fuente: Resultados obtenidos en la encuesta.

Análisis Cualitativo

De los 36 encuestados, se puede evidenciar que 35 equivalente al 97% manifestaron que sí conocen acerca del bienestar laboral; mientras que 1 representado por el 3% señala que no.

Análisis Cuantitativo

De la información anteriormente expuesta se puede indicar que la mayoría de las encuestados conocen e identifican información relacionada a bienestar laboral, ante lo cual señalan que este aspecto tiene que ver con la productividad de los trabajadores, su participación en las actividades de crecimiento profesional y de fortalecimiento de equipos, y su respuesta de cara a los usuarios, pues en la medida en que se sientan bien, podrán transmitirlo a los clientes y demás compañeros de trabajo.

PREGUNTA 2

2. ¿Conoce usted programas de Bienestar Social Laboral en su empresa?

Tabla 3: Pregunta 2.

Variable	Frecuencia	Porcentaje
SÍ	28	78%
NO	8	22%
Total	36	100%

Nota: En esta se indican los resultados obtenidos en la encuesta.

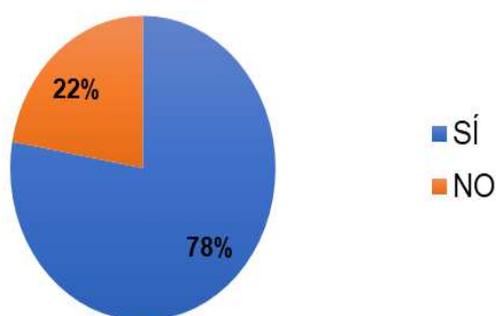


Gráfico 2: Pregunta 2.

Fuente: Resultados obtenidos en la encuesta.

Análisis Cualitativo

De los 36 colaboradores del Hotel Sonesta encuestados, se puede señalar que 28 simbolizado por el 78% exteriorizaron que sí conocen sobre los programas de bienestar laboral de la empresa; mientras que 8 constituidos por el 22% menciona que no.

Análisis Cuantitativo

Del total de los encuestados, gran parte menciona que si tienen conocimiento sobre los programas bienestar laboral que existen en la organización para lo cual

refieren que según sus conocimientos este consiste en un conjunto de decisiones empresariales que busca que cada integrante de la organización satisfaga sus necesidades personales, sociales, económicas y culturales. Fomenta la productividad y la motivación mientras mejora constantemente el ambiente de trabajo.

REGUNTA 3

3. ¿Qué elementos o herramientas le provee la empresa para su bienestar laboral?

Tabla 4: Pregunta 3.

Variable	Frecuencia	Porcentaje
SÍ	35	78%
NO	1	22%
Total	36	100%

Nota: En esta se indican los resultados obtenidos en la encuesta.

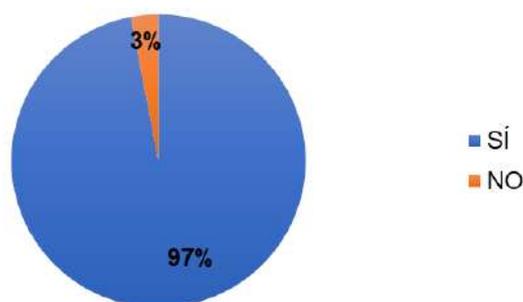


Gráfico 3: Pregunta 3.

Fuente: Resultados obtenidos en la encuesta.

Análisis Cualitativo

De los 36 encuestados, se puede evidenciar que 35 equivalente al 78% manifestaron que la empresa si les dota de elementos y herramientas para su bienestar laboral; mientras que 1 representado por el 22% señala que no.

Análisis Cuantitativo

De la información presentada cabe manifestar que la mayoría de los encuestados indica que la empresa les otorga elementos y herramientas para su

bienestar laboral, motivo por el cual se encuentras en óptimas condiciones para el desarrollo y cumplimiento de sus funciones diariamente.

PREGUNTA 4

4. ¿La empresa ha considerado planes de bienestar para los trabajadores?

Tabla 5: Pregunta 4.

Variable	Frecuencia	Porcentaje
SÍ	32	86%
NO	4	14%
Total	36	100%

Nota: En esta se indican los resultados obtenidos en la encuesta.

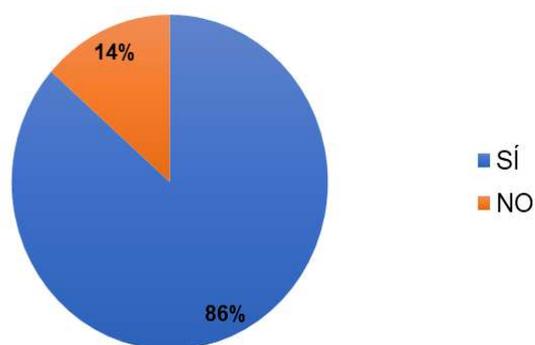


Gráfico 4: Pregunta 4.

Fuente: Resultados obtenidos en la encuesta.

Análisis Cualitativo

De los 36 colaboradores del Hotel Sonesta encuestados, se puede señalar que 32 simbolizado por el 86% exteriorizaron que la empresa si considera planes de bienestar laboral para los trabajadores; mientras que 4 constituidos por el 14% menciona que no.

Análisis Cuantitativo

En la presente interrogante se puede obtener como resultado que gran parte de los encuestados mencionan que la empresa constantemente elaborar y otorga planes de bienestar laboral; por otra parte, señalan que en estos deben constar todas aquellas

actividades de la empresa destinadas a favorecer la vida de sus empleados. Para ello, debe trabajar tres dimensiones esenciales: el desarrollo profesional, personal y familiar.

PREGUNTA 5

5. ¿Ha participado usted en programas de Bienestar laboral en su empresa?

Tabla 6. Pregunta 5.

Variable	Frecuencia	Porcentaje
SÍ	29	81%
NO	7	19%
Total	36	100%

Nota: En esta se indican los resultados obtenidos en la encuesta.

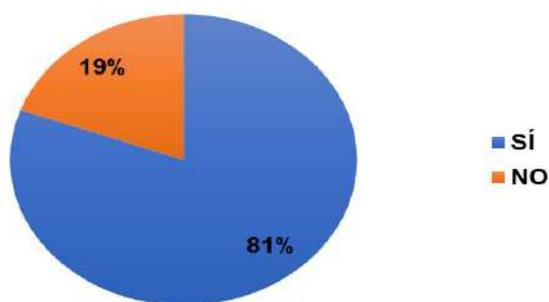


Gráfico 5: Pregunta 5.

Fuente: Resultados obtenidos en la encuesta.

Análisis Cualitativo

De los 36 encuestados, se puede evidenciar que 29 equivalente al 81% manifestaron han participado en programas de bienestar laboral del Hotel; mientras que 7 representados por el 19% señala que no.

Análisis Cuantitativo

Del total de los encuestados, la mayoría han sido partícipes de programas de bienestar laboral dentro de la organización; sin embargo, una cantidad considerable de colaboradores manifiestan no haber participado en programas de bienestar laboral ya sea por desconocimiento o falta de comunicación entre su jefe inmediato o

desconocimiento del colaborador, ante esta situación se debe realizar un programa dirigidos a estos trabajadores para aclarar dudas sobre programas de bienestar laboral que hayan dentro de la organización o creación de un mejor enfoque para los colaboradores.

PREGUNTA 6

6. ¿A cuáles de los siguientes beneficios usted ha tenido acceso?

Tabla 7. Pregunta 6.

Variable	Frecuencia	Porcentaje
Vivienda	0	0%
Educación	3	8,3%
Créditos	0	0%
Salud	30	83,3%
Otros	3	8,3%
Total	36	100%

Nota: En esta se indican los resultados obtenidos en la encuesta.

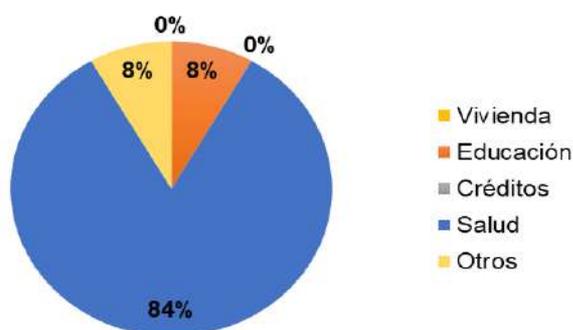


Gráfico 6: Pregunta 6.

Fuente: Resultados obtenidos en la encuesta.

Análisis Cualitativo

De los 36 colaboradores del Hotel Sonesta encuestados, se puede señalar que 30 simbolizado por el 83,3% exteriorizaron que el principal beneficio al cual tiene acceso como colaboradores de la entidad es salud; mientras que 3 constituidos por el 8,3% menciona a la educación; seguidamente se tiene la variable otros con 3 representados por el 8,3%; y finalmente se tiene las opciones créditos y vivienda para los cuales se refleja 0 colaboradores.

Análisis Cuantitativo

Del total colaboradores encuestados en el Hotel Sonesta Loja, se evidencia que dentro de la organización tienen accesos a varios beneficios especialmente señalan la opción salud; asimismo no todos tienen esta perspectiva ya sea por ser nuevos integrantes o quizá por desconocimiento, ante ello cabe recalcar que se debe dar a conocer a todos los trabajadores los beneficios que tienen por pertenecer a la empresa y de esta manera evitar malos entendidos o inconvenientes posteriormente.

PREGUNTA 7

7. ¿Ha recibido información suficiente sobre los programas de Bienestar Laboral?

Tabla 8. Pregunta 7.

Variable	Frecuencia	Porcentaje
SÍ	14	39%
NO	8	22%
TAL VEZ	14	39%
Total	36	100%

Nota: En esta se indican los resultados obtenidos en la encuesta.

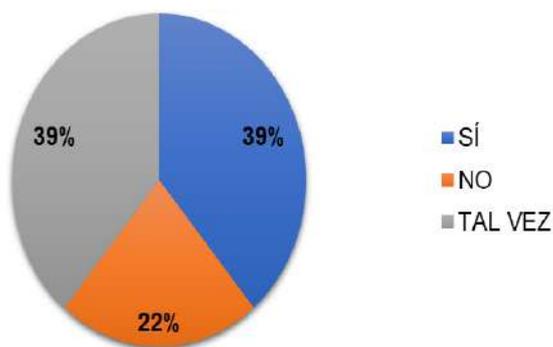


Gráfico 7: Pregunta 7.

Fuente: Resultados obtenidos en la encuesta.

Análisis Cualitativo

De los 36 encuestados, se puede evidenciar que 14 equivalente al 39% manifestaron que si han recibido información suficiente sobre programas de bienestar laboral; así también 14 simbolizado por el 39% indican que talvez; mientras que 8 representados por el 22% señala que no.

Análisis Cuantitativo

De todos los colaboradores encuestados, se evidencia que se encuentran divididos los colaboradores sobre la información que se les debe brindar de los programas de bienestar laboral, considerando que los planes de bienestar empresarial trascienden el rol laboral, impactan las distintas dimensiones de la vida de los trabajadores, su esencia humana y calidad de vida. Por eso son parte esencial de la cultura organizacional, que es el conjunto de valores y creencias compartidas dentro de la empresa que permite que cada uno de sus integrantes reme hacia la misma dirección.

PREGUNTA 8

8. ¿Se encuentra satisfechos laborando dentro de la organización?

Tabla 9. Pregunta 8.

Variable	Frecuencia	Porcentaje
SÍ	27	75%
NO	1	3%
TAL VEZ	8	22%
Total	36	100%

Nota: En esta se indican los resultados obtenidos en la encuesta.

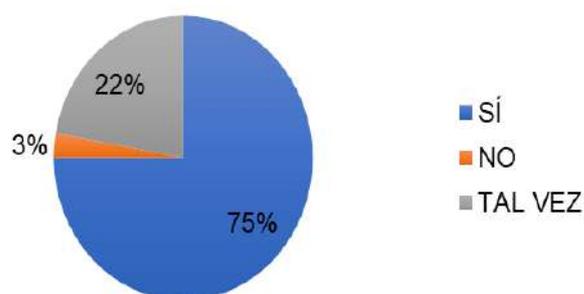


Gráfico 8: Pregunta 8.

Fuente: Resultados obtenidos en la encuesta.

Análisis Cualitativo

De los 36 colaboradores del Hotel Sonesta encuestados, se puede señalar que 27 simbolizado por el 75% exteriorizaron que se sienten satisfechos trabajando en la organización; asimismo, 8 que equivale al 22% indicaron la variable tal vez; mientras que 1 constituido por el 3% menciona que no.

Análisis Cuantitativo

Del total de encuestados, se puede manifestar que la mayoría se encuentran satisfechos laborando; por otro lado un porcentaje indican que se encuentra indeciso,

de esta manera se puede evidenciar un malestar de los trabajadores el cual se debe plantear mejorar, planificando actividades que permitan la integración y exteriorización de sus criterios y con ello dar solución a esta insatisfacción, considerando las medidas que fomentan el autocuidado, la salud, la gestión emocional, la integración y ocio, amplían posibilidades de progreso: desatan su creatividad, aprenden y se inspiran; a medida que robustecen la relación entre las personas y la empresa.

PREGUNTA 9

9. ¿Cuál es tu grado de satisfacción en el puesto concreto que desarrollas en nuestra empresa?

Tabla 10. Pregunta 9.

Variable	Frecuencia	Porcentaje
MUYINSATISFECHO	0	0%
INSATISFECHO	0	0%
NEUTRO	5	14%
SATISFECHO, PERO PODRÍA MEJORAR	19	53%
MUY SATISFECHO	12	33%
Total	36	100%

Nota: En esta se indican los resultados obtenidos en la encuesta.

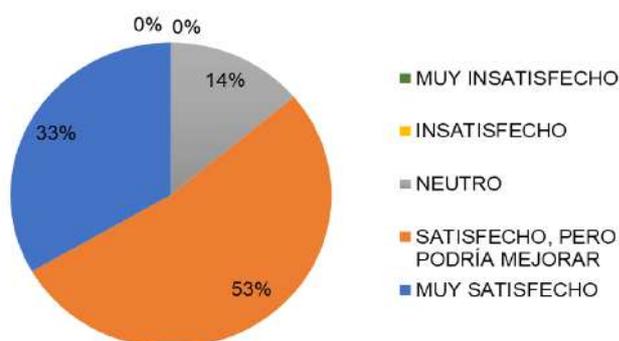


Gráfico 9: Pregunta 9.

Fuente: Resultados obtenidos en la encuesta.

Análisis Cualitativo

De los 36 encuestados, se puede evidenciar que 19 equivalente al 53% manifestaron que su grado de satisfacción es muy buena, pero consideran que pueden mejorar en algunos ámbitos para ser cada día mejores; así también 12 simbolizado por el 33% indican que están muy satisfechos; mientras que 5 representados por el 14% señala que estiman que su satisfacción es neutra.

Análisis Cuantitativo

Del total de encuestados, la mayoría indican que se encuentran satisfechos, pero se podría mejorar el puesto que este desempeñando dentro de la organización ya que por distintos factores puede ocurrir esta insatisfacción; por otro lado, los objetivos de un plan de bienestar son, en primer lugar, crear un ambiente de hábitos saludables, que son el motor del progreso personal y colectivo. En segundo lugar, construir una oferta de valor para los colaboradores a través de la percepción de una atmósfera positiva, el tejido de relaciones confiables y la creación de oportunidades de aprendizaje.

PREGUNTA 10

10. ¿La organización valora y reconoce los esfuerzos de los empleados?

Tabla 11. Pregunta 10.

Variable	Frecuencia	Porcentaje
SÍ	28	78%
NO	8	22%
Total	36	100%

Nota: En esta se indican los resultados obtenidos en la encuesta.

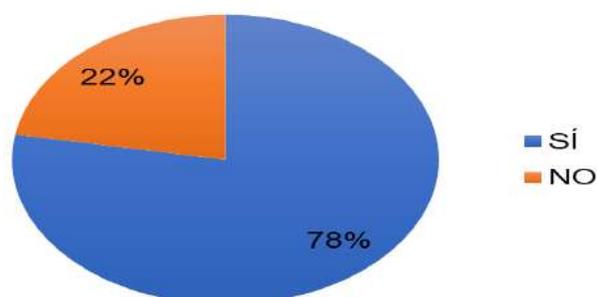


Gráfico 10: Pregunta 10.

Fuente: Resultados obtenidos en la encuesta.

Análisis Cualitativo

De los 36 colaboradores del Hotel Sonesta encuestados, se puede señalar que 28 simbolizado por el 78% exteriorizaron que la empresa si valora y reconoce el trabajo desempeñado por sus colaboradores; mientras que 8 constituido por el 22% menciona que no.

Análisis Cuantitativo

De la información anteriormente expuesta se puede señalar que es fundamental encontrar las estrategias y beneficios pertinentes para que tus colaboradores crezcan y se enamoren más de su labor, para ello se estima que sería fundamental la elaboración

e implementación de un plan de beneficios que reconozca los logros y que incluya incentivos de valor, los trabajadores estarán orgullosos de su labor, compartirán su experiencia positiva con los demás.

PREGUNTA 11

11. ¿Tu puesto de trabajo te permite realizar tareas o funciones que aumenten tus habilidades profesionales y personales?

Tabla 12. Pregunta 11.

Variable	Frecuencia	Porcentaje
SÍ	32	89%
NO	4	11%
Total	36	100%

Nota: En esta se indican los resultados obtenidos en la encuesta.

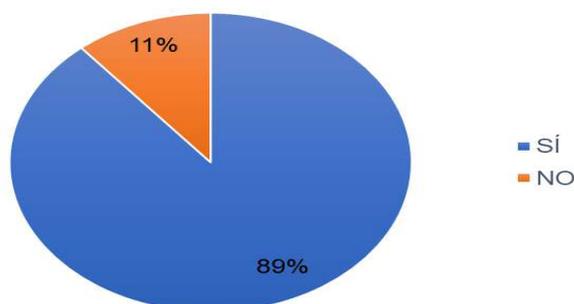


Gráfico 11: Pregunta 11.

Fuente: Resultados obtenidos en la encuesta.

Análisis Cualitativo

De los 36 encuestados, se puede evidenciar que 32 equivalente al 89% manifestaron que su puesto de trabajo les permite realizar tareas o funciones que aumenten sus habilidades profesionales y personales; mientras que 4 representados por el 11% señala que no.

Análisis Cuantitativo

Gran parte de los encuestados señalan que puesto de trabajo les permite realizar tareas o funciones que aumenten sus habilidades profesionales y personales, ante ello

las políticas de bienestar que incluyen oportunidades de aprendizaje técnico y personal, generación de confianza, retroalimentación y flexibilidad aportan al progreso de la empresa como ecosistema en un ambiente de colaboración, resolución de problemas y comunicación permanente. Si los propósitos de la empresa se alinean con los de los colaboradores, en un diálogo abierto entre líderes y empleados, cada integrante del grupo de trabajo navegará en la dirección correcta.

PREGUNTA 12

12. ¿Estás satisfecho con tu retribución económica?

Tabla 13. Pregunta 12.

Variable	Frecuencia	Porcentaje
SÍ	15	42%
NO	3	8%
TAL VEZ	18	50%
Total	36	100%

Nota: En esta se indican los resultados obtenidos en la encuesta.

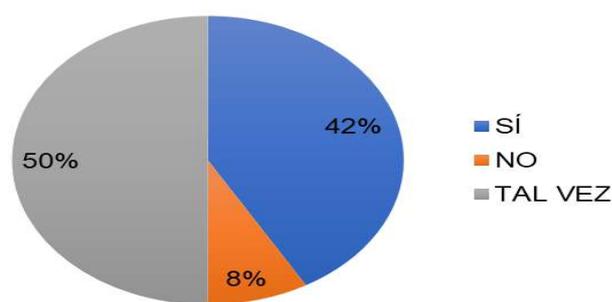


Gráfico 12: Pregunta 12.

Fuente: Resultados obtenidos en la encuesta.

Análisis Cualitativo

De los 36 colaboradores del Hotel Sonesta encuestados, se puede señalar que 18 simbolizado por el 50% exteriorizaron que tal vez se encuentren conformes su su contribución económica; así también, 15 que representa al 42% indican que sí; mientras que 8 constituido por el 22% menciona que no.

Análisis Cuantitativo

Del total de colaboradores encuestados en el Hotel Sonesta Loja se evidencia una respuesta no tan agradable al no estar conformes con la retribución económica, siendo este un aspecto negativo para el bienestar del trabajador, motivo por el cual

habrá ocasiones que no cumpla con las funciones a desempeñar por ello se debe analizar en puntos claves para una retribución económica a los colaboradores que se los merezca, ya que si un colaborador tiene una mejor retribución el resto de trabajadores quizá genere mal estar dentro del grupo.

PREGUNTA 13

13. ¿Harías alguna propuesta para mejorar tu grado de satisfacción en nuestra empresa?

Tabla 14. Pregunta 13.

Variable	Frecuencia	Porcentaje
SÍ	35	97%
NO	1	3%
Total	36	100%

Nota: En esta se indican los resultados obtenidos en la encuesta.

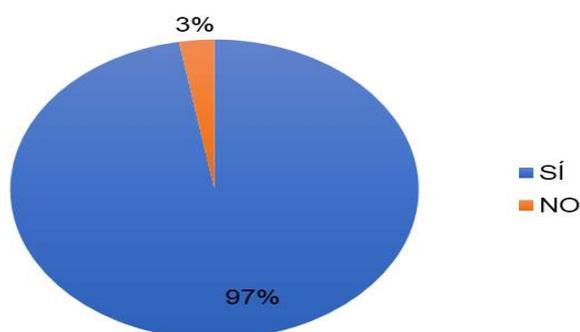


Gráfico 13: Pregunta 13.

Fuente: Resultados obtenidos en la encuesta.

Análisis Cualitativo

De los 36 encuestados, se puede evidenciar que 35 equivalente al 97% manifestaron que haría alguna propuesta para mejorar el grado de satisfacción en la empresa; mientras que 1 representado por el 3% señala que no.

Análisis Cuantitativo

Del total de los encuestados se puede evidencia que en su mayoría haría alguna propuesta para mejorar el grado de satisfacción en la empresa, por lo cual estos refieren que los planes de bienestar laboral son la puesta en práctica de una serie de medidas

destinadas a mantener la calidad de vida de los trabajadores de una empresa. El objetivo final de estos programas no es otro que el de mejorar el ambiente donde se trabaja, favorecer la socialización e integrar a todos los trabajadores, y a sus familias, en un proceso del que la empresa sale siempre fortalecida. Sus resultados son siempre recomendables, ya que estimulan el desarrollo personal, profesional y familiar de cada empleado. Se trata de lograr que todo el que trabaja para la misma empresa sea consciente de que es imprescindible para alcanzar los objetivos estipulados.

PREGUNTA 14

14. ¿Existen planes de carrera o de promociones en la empresa, que motiven a los colaboradores?

Tabla 15. Pregunta 14.

Variable	Frecuencia	Porcentaje
SÍ	23	64%
NO	13	36%
Total	36	100%

Nota: En esta se indican los resultados obtenidos en la encuesta.

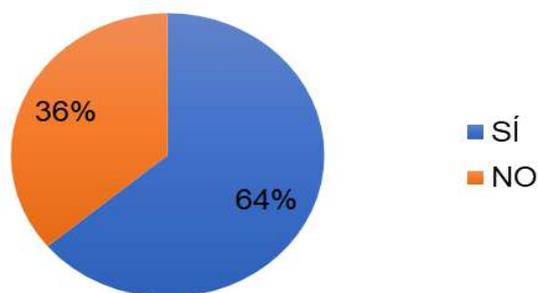


Gráfico 14: Pregunta 14.

Fuente: Resultados obtenidos en la encuesta.

Análisis Cualitativo

De los 36 colaboradores del Hotel Sonesta encuestados, se puede señalar que 23 simbolizado por el 64% exteriorizaron que, si existen planes de carrera o de promociones en la empresa, que motiven a los colaboradores; mientras que 13 constituido por el 36% menciona que no.

Análisis Cuantitativo

Del total de encuestados se puedo recabar como información relevante que en su mayoría si existen planes de carrera o de promociones en la empresa, que motiven

a los colaboradores. En otras palabras, es darles a los empleados beneficios adicionales, aparte de un buen salario, que permitan que trabajen contentos y motivados. Estos beneficios pueden ser monetarios y no monetarios, pero ambos contribuyen a alcanzar una mejor calidad de vida y un excelente ambiente laboral.

PREGUNTA 15

15. Personalmente, ¿el bienestar de los empleados es importante para ti?

Tabla 16. Pregunta 15.

Variable	Frecuencia	Porcentaje
SÍ	36	100%
NO	0	0%
Total	36	100%

Nota: En esta se indican los resultados obtenidos en la encuesta.

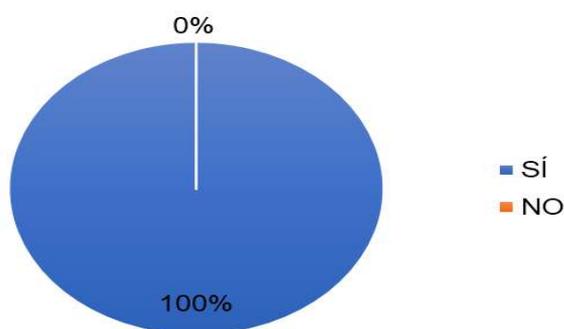


Gráfico 15: Pregunta 15.

Fuente: Resultados obtenidos en la encuesta.

Análisis Cualitativo

De los 36 encuestados, se puede evidenciar que 36 equivalente al 100% manifestaron que el bienestar de los empleados es importante; mientras que 0 señala que no.

Análisis Cuantitativo

El total de encuestados indica que el bienestar de los empleados es importante para lo cual refieren que, sin duda, alcanzar el bienestar laboral resulta beneficioso, tanto para los trabajadores como para la misma organización empresarial. Así, cuando los trabajadores se encuentran laborando en una empresa que ofrece un clima laboral

satisfactorio, se vuelven más productivos. Esto, dado que los colaboradores se encuentran más motivados y manifiestan un mayor compromiso con la organización al momento de realizar sus labores. En consecuencia, cualquier empresa que tenga como objetivo incrementar su nivel de productividad, su nivel de crecimiento y su nivel de competitividad, deberá garantizar el bienestar laboral de sus empleados. Solo así la firma conseguirá que los trabajadores se encuentren satisfechos y trabajen alegres y comprometidos con la empresa, logrando mejores resultados.

8.4.2 *Análisis e interpretación de resultados de la entrevista*

La entrevista es un método el cual nos permitirá recoger y analizar varios elementos, asimismo se la realizó a 3 jefes departamentales del Hotel Sonesta Loja, relacionadas al Bienestar Laboral dentro de la organización. Dándonos a conocer con mayor precisión los pros y contras que tiene la empresa asimismo poder realizar un análisis completo sobre la situación y poder a conocimiento para la mejorar de los colaboradores dentro de la organización.

Entrevistados:

Entrevista 1

Nombre: Sr. Jorge Alfonso Gutiérrez

Cargo: Gerente General del Hotel Sonesta Loja

Entrevista 2

Nombre: Sr. Wilson Freddy Monotoa Alvarado

Cargo: Gerente de A&B

Entrevista 3

Nombre: Sra. Tania Maritza Muñoz Duque

Cargo: Jefa de Talento Humano.

Tabla 17: Resumen de Resultados de las entrevistas.

Preguntas	Entrevista 1 Nombre: Sr. Jorge Alfonso Gutiérrez Cargo: Gerente General del Hotel Sonesta Loja	Entrevista 2 Nombre: Sr. Wilson Freddy Monotoa Alvarado Cargo: Gerente de A&B	Entrevista 3 Nombre: Sra. Tania Maritza Muñoz Duque Cargo: Jefa de Talento Humano.
¿Conoce usted el termino de bienestar laboral?	Es uno de los programas esenciales para el desarrollo de TH. Buscando crear condiciones de bienestar del empleado con su familia.	Busca el buen manejo entre colaboradores, explotando sus virtudes dentro de la organización.	Si, asimismo su participación en las actividades de crecimiento profesional y de fortalecimiento de equipos dentro de cada departamento.
¿Cuáles son los factores que usted considera que influye en el bienestar laboral de los colaboradores dentro de la organización?	Se reconozca el valor del salario de cada trabajador, siendo puntal a la hora de cancelar su remuneración a su vez ya sea el pago mensualizado como el 10% que se maneja en la hotelería.	La empatía que hay entre los colaboradores, entrelazando el compromiso con la organización al cumplir metas.	Pues se comprende de varias fases como clima laboral, motivación, etc., el cual se maneja dentro de la organización asimismo para el bienestar del colaborador.
¿Considera usted que los colaboradores se encuentran psicológicamente y psicosocialmente para ocupar sus puestos luego de una pandemia?	Se considera que si, ya que se capacito al personal en el manejo de bioseguridad creando manuales que se maneje durante la pandemia.	Se encuentran preparados de una mejor manera el momento de actuar y ocupar su lugar de trabajo.	Se manejó de una mejor manejo contratando un psicólogo para constatar cómo se encuentra el colaborador dentro de la organización para ocupar su lugar de trabajo.
¿Existen un plan de comunicación organizativa que permita el flujo de información sobre el bienestar laboral entre empleador y empleado?	Es parte del trabajo a través del área de TH, a su vez con lo departamentos que hay dentro de la organización.	Se cuenta con el área de TH, el cual se valora al colaborador cumpliendo todas las funciones, para el mejor manejo del colaborador.	Desde el área de TH, se maneja de mejor forma entre colaborador y jefe a su vez haya un mejor flujo de información.
¿Cree usted que los colaboradores están satisfechos laborando dentro de la organización?	Mediante encuestas se mide el grado de satisfacción a los colaboradores.	Si, el equipo que se maneja se encuentra bien dentro de la organización, más aun haciendo lo que le gusta.	Si, haciendo una medición teniendo una puntuación más alta dentro de la organización.

Nota: En esta se muestran los resultados obtenidos de las entrevistas.

Análisis global de resultados obtenidos en las entrevistas

Posterior a la realización de entrevistas a los a 3 jefes departamentales del Hotel Sonesta Loja, relacionadas al Bienestar Laboral dentro de la organización, a su vez que se dió a conocer varios factores positivos dentro de la organización donde se observa que la compañía luego de atravesar una pandemia manejo de manera correcta el bienestar de los colaboradores.

Por otra parte, se manifestó que las empresas tienen establecidos convenios con aseguradoras que ofrecen diferentes planes de servicio para atender eventos de atención medica general y especializada; asimismo, este beneficio no fue mencionado por parte de los entrevistados; de la misma manera, el gerente general teniendo ya varios años dentro del área hotelera y dentro de la cadena GHL, implementando varios factores positivos el cual mejoran a una organización.

Precisamente, se hace referencia a que hay aspectos positivos donde el flujo de información entre colaborador y jefe haciendo que el clima laboral es el más idóneo, a su vez los colaboradores toman iniciativas el cual permiten que el colaborador tenga la responsabilidad dentro de la organización manejando; así también, el área de Talento Humano es el encargado de gestionar con un médico que el colaborador se encuentre bien para ocupar él puso de trabajo luego de una pandemia.

Durante las diferentes entrevistas realizadas no se generó ninguna observación por parte de los individuos frente al tema a tratar respondiendo a cada pregunta, además de complementar con lo que está implementando en la empresa a su vez beneficiando al colaborador dentro de la organización.

9. PROPUESTA DE ACCIÓN

9.1 Introducción

Dada a una rigurosa investigación el siguiente trabajo contiene diferentes puntos los cuales son a la detección, análisis dentro de la Hotel Sonesta Loja de la ciudad de Loja. Asimismo, el objetivo principal de este trabajo investigativo es “Diseñar un Plan de Bienestar Laboral dirigido a los colaboradores del Hotel Sonesta de la ciudad de Loja para el año 2022; a través de un enfoque de resiliencia con el fin de mejorar el rendimiento de los trabajadores.

Se debe mencionar que para saber o detectar cuales son las carencias dentro de la organización sobre el Bienestar Laboral del colaborador, a su vez se necesitó de un punto clave que fueron los colaboradores dentro de la organización, su fin la información precisa y verídica, facilitando la creación de este Plan de Bienestar Laboral.

Además, para la complementación de esta rigurosa investigación analizó varios factores lo cual influye al bienestar del trabajador dentro de la empresa, con la finalidad de conocer los factores internos que puedan afectar negativamente dentro de la organización asimismo el desarrollo de actividades laborales.

Por lo tanto, se utilizó una herramienta fundamental para las encuestas cibernéticas usando el formulario de Google que luego fueron enviados en forma de links sobre las encuestas a los trabajadores de la organización, las mismas sirvieron para facilitar la obtención de los datos en los encuestados y entrevistados de una manera más completa y segura debido a la crisis que atraviesa el país y el mundo entero por el COVID-19.

9.2 Presentación

El Bienestar laboral es fundamental para cada organización asimismo a través de la propuesta de acción se podrá identificar las necesidades de la organización para minimizar las falencias que existen dentro de la misma como reconocer los planes que existen dentro de la misma; de esta forma, se refleja en la actualidad ya sea por la progresión paulatina después de que el país y el mundo pasara por una pandemia el cual afecto varios puntos dentro de la empresa.

Además, es por esta razón donde surge la necesidad de implementar medidas que ayuden al mejoramiento del bienestar del colaborador luego de progresión de una pandemia, ya que por la investigación recogida hay varios puntos a tratar, de igual manera se vaya mejorando en reuniones semestrales teniendo conocimiento y reflejándose al finalizar el año.

A su vez, el desconocimiento del colaborador sobre el bienestar que debe de tener dentro de la organización, ya que al no tener conocimiento sobre el tema no le beneficia a la organización, siendo fuerte en el sector hotelero y más aún de la ciudad de Loja asimismo habiendo pequeñas fallas a corregir el cual ayudara en el mejoramiento de la organización.

Por lo tanto, el colaborador estará más incluido dentro de la organización asimos para cumplir metas y objetivos empresariales, habiendo tomado en cuenta las falencias que existen dentro de esta, para su socialización con el colaborador y mejora de estas pequeñas fallas que existen dentro de la entidad.

9.3 Beneficiarios

Asimismo, los principales beneficiarios del presente proyecto de titulación será el Hotel Sonesta Loja de la ciudad de Loja, además y conjuntamente con todo su

personal, ya que toda la investigación que se realizó se basa en la organización, a su vez de esta forma toda información ampliada que pueda o sirva de guía para una futura implementación para a su vez haya un mínimo desconocimiento sobre el tema de Bienestar Laboral.

Por lo cual no solo la organización será la única en ser beneficiaria asimismo indirectamente los estudiantes del Instituto Superior Tecnológico Sudamericano además de la sociedad en general siendo una guía para la implantación dentro empresa el cual este en crecimiento y pueda tener un bienestar laboral de sus colaboradores.

Tabla 18. Beneficiarios Directos e Indirectos.

Tipo de Beneficiarios	A quien está dirigido
Directo	Hotel Sonesta Loja.
Indirecto	Estudiantes del ISTS y sociedad en general.

Nota: En esta se muestran los beneficiarios directos e indirectos.

9.4 Estructura



Figura 12:Estructura.

Fuente: El autor.

9.5 Documento (Propuesta definida)

PLAN DE BIENESTAR LABORAL



SONESTA HOTEL

LOJA

9.6 Presentación de la empresa

El Hotel Sonesta Loja, antiguamente Howard Jonhson operado por la cadena internacional GHL la misma opera en países como: Colombia, Panamá, Ecuador, Perú, Chile, Costa Rica, Argentina y Curazao, a nivel nacional el Hotel SONESTA LOJA presta sus servicios en la ciudad de Quito, Guayaquil y Loja, es considerado un hotel de 5 estrellas en la ciudad, su pre apertura fue el 1 de noviembre del 2008 y la apertura el 1 de febrero del 2009, su único accionista en la actualidad es la Universidad Técnica Particular de Loja, cuenta con amplias y modernas instalaciones permitiendo que la estadía del huésped sea una experiencia inolvidable.

9.6.1 Filosofía empresarial

Misión

La alta concepción que SENTIMOS del noble ejercicio de la hospitalidad nos COMPROMETE a buscar la excelencia en el servicio, brindando las más apropiadas SOLUCIONES (alojamiento, alimentos, comunicación, recreación y otras soluciones) a las necesidades de nuestros huéspedes.

Nos comprometemos a:

- Brindar un excelente servicio identificando las necesidades del huésped para satisfacerlo de manera proactiva, excediendo sus expectativas.
- Lograr el mejoramiento continuo de las condiciones de trabajo, nivel de vida y desarrollo para que nuestros colaboradores dispongan de altos niveles de competencia y desempeño. empleados.
- Generar niveles de productividad apropiados que garanticen los resultados que esperan los inversionistas.

Visión

Participar en el desarrollo económico de nuestra región, promoviendo la industria hotelera y turística, consolidando la más importante cadena hotelera latinoamericana reconocida por el más alto nivel de tecnología que en conjunto con nuestros socios internacionales proyecte una imagen de confianza, solidez y excelencia, frente a nuestros clientes colaboradores, proveedores e inversionistas.

Cuáles son las políticas de calidad que maneja el Hotel Sonesta Loja las cuales son las siguientes:

- Contratar gente contenta, gente que le guste servir a la gente.
- Proporcionar a los colaboradores de la empresa el poder de decisión (empowerment) para que sean proactivos y logren prestar un servicio memorable, se les recompensa para obtener excelentes resultados.
- Ninguna persona puede prestar un servicio sin que conozca y practique perfectamente los estándares de servicio.
- Ofrecer al huésped un servicio específico que no pueda encontrar en otro hotel de la competencia.
- Se debe cumplir al huésped lo que se promete, si el huésped se siente insatisfecho por un mal servicio nunca se debe argumentar o discutir con él y no se le hace el cobro del servicio o se le devuelve el dinero, las garantías no deben ser condicionadas.
- Agradecer la queja de un huésped es la oportunidad de hacerle sentir bien y satisfecho, nunca se debe estar ocupado para atender la queja de un huésped, la respuesta a una queja o requerimiento es de carácter inmediato.

- Estar dispuesto las 24 horas del día para resolver con eficiencia las solicitudes del huésped, los mismos deben ser registrados para su seguimiento y verificación, los tiempos de respuestas se darán en minutos y no en horas.
- Es indispensable medir la satisfacción del huésped, se necesita más de los huéspedes que ellos de nosotros; siempre los huéspedes tienen opción.

Además de ser muy acogedor es un hotel urbano en la capital musical y cultural del Ecuador, Sonesta Hotel Loja ofrece 73 modernas habitaciones distribuidas en 6 pisos, 24 habitaciones con cama King size, 44 habitaciones con cama twin size, 4 suites con jacuzzi y 1 suite presidencial, están diseñadas con las amenidades que el viajero de hoy necesita.

Asimismo, de las incomparables vistas a los nevados y a la ciudad, el hotel ofrece habitaciones confortables y cómodas, con excelentes vistas de la ciudad e iluminación natural, está ubicado en una zona residencial conocida por su seguridad y tranquilidad.

Posee 5 amplios y modernos salones para eventos los cuales cuentan con capacidad máxima para 500 personas, una amplia terraza con capacidad para 350 personas, material de alta tecnología y una exquisita oferta gastronómica.

A 5 minutos del centro de la ciudad ya 45 minutos del aeropuerto Ciudad de Catamayo. Loja es una ciudad en el sur del país, conocida como la "Capital Musical y Cultural del Ecuador" por su arquitectura, su diversidad cultural, su contribución a las artes, ciencias, música y literatura ecuatorianas y por ser el lugar de nacimiento de muchos personajes ilustres de la sociedad ecuatoriana.

9.6.2 Organigrama estructural

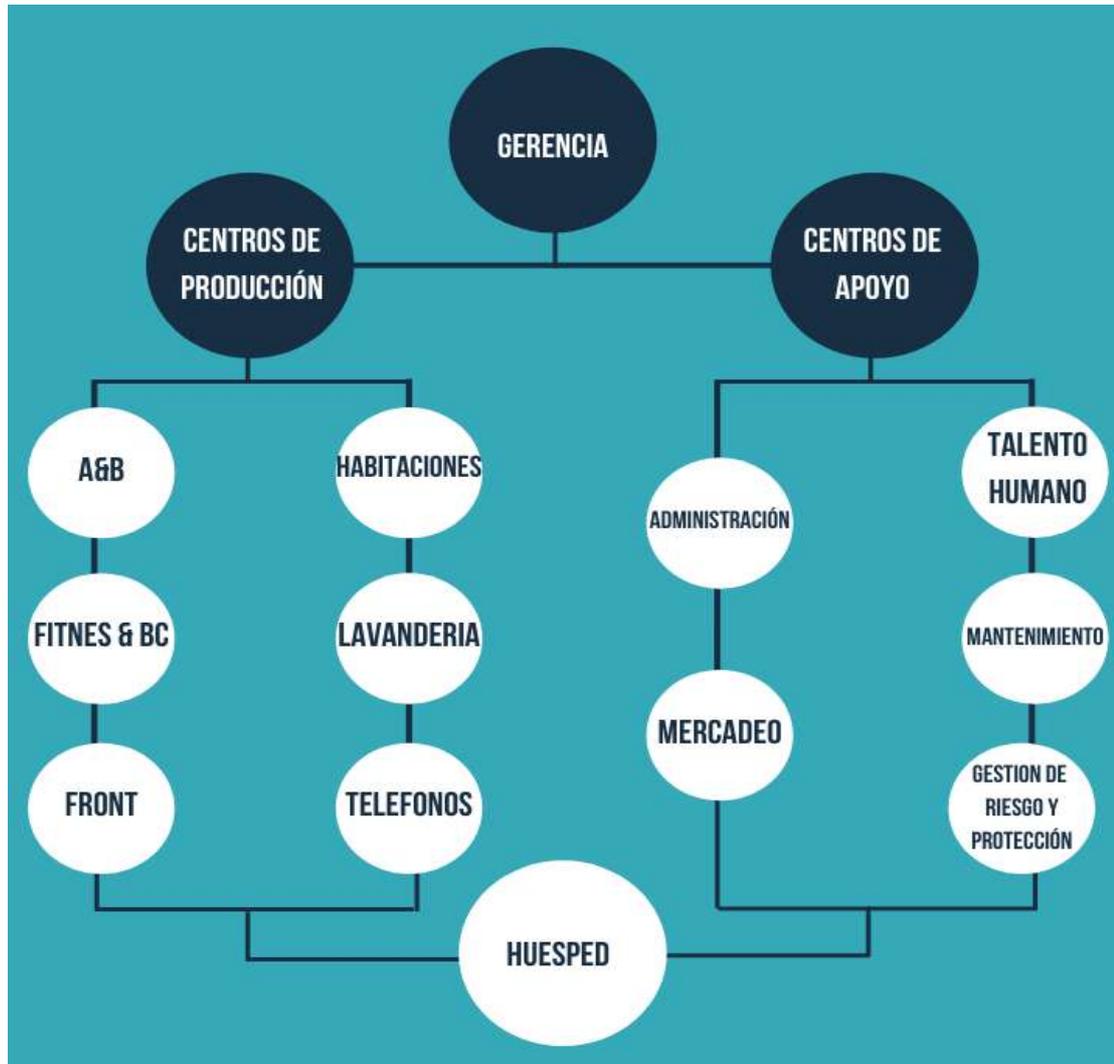


Figura 13: Organigrama del Hotel Sonesta Loja.
Fuente: El autor.

9.7 Glosario de términos

Ambiente laboral: Se emplea en el momento que surgen imprevistos o problemas o incluso conflictos laborales, es entonces cuando ese entorno del que hablamos puede verse influido negativamente durante un tiempo o hasta que se soluciona el problema.

Atracción del talento: En este caso se trata de una persona especializada en el sector que identifica el perfil perfecto del puesto a cubrir y se encarga de buscar y contactar personalmente a los candidatos que él considera adecuados y los acompaña durante el proceso de selección de la compañía, por lo que se trata de un proceso confidencial.

Área de Recursos Humanos: En este caso se trata de una persona especializada en el sector que identifica el perfil perfecto del puesto a cubrir y se encarga de buscar y contactar personalmente a los candidatos que él considera adecuados y los acompaña durante el proceso de selección de la compañía, por lo que se trata de un proceso confidencial.

Accidente laboral: Se hace referencia a lesiones corporales que el trabajador ha sufrido en ocasión o por consecuencia del trabajo que realiza por cuenta ajena.

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.

Aptitud: La habilidad que posee una persona, o cosa, para efectuar una determinada actividad.

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.

Bonificaciones: Se entienden como incentivos para la contratación de empleados, así como del emprendimiento autónomo.

Beneficios: Son compensaciones opcionales y no salariales que se brindan a los empleados. Estos beneficios pueden ser, por ejemplo, horarios flexibles, guardería, formación o permitir el trabajo en remoto.

Buenas 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.

Capital humano: Referencia al conjunto de profesionales que trabajan en una empresa.

Colaborador: Es una persona que presta sus servicios y que son retribuidos por otra persona, ya sea un particular, una empresa o una institución.

Compensación laboral: 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.

Condiciones de trabajo: Estas hacen referencia a cualquier cuestión del ámbito laboral que pueda tener consecuencias negativas para la salud de la plantilla.

Cultura organizacional: Se trata de un conjunto de percepciones, sentimientos, actitudes, hábitos y valores que se integran dentro de una misma organización.

Digitalización: Se trata de un proceso mediante el cual la tecnología digital se implanta en la economía, por lo que se ve afectada la producción, el consumo y la propia gestión de empresas.

Derecho laboral: Se definen dentro del contexto del derecho laboral, en este sentido regulan los contratos de trabajos, las indemnizaciones, el salario, la jornada de

trabajo y mucho más, sigue leyendo y descubre las fuentes del derecho laboral y todo lo que abarca este concepto.

Efectividad: Es un término que se relaciona estrechamente con los objetivos tanto a nivel del empleado como de la empresa y que los departamentos de recursos humanos tienen en cuenta a la hora de una toma de decisiones.

Entrevista: La selección del personal de la empresa es importantísima para dar con los candidatos ideales y apostar por los perfiles mejor cualificados cuando se trata de nuevas incorporaciones.

Estrés laboral: Es el que se desarrolla en el trabajo a causa de una carga y de una situación que agrava sus condiciones laborales y metas para alcanzar sus responsabilidades.

Empleabilidad: Conjunto de capacidades y talentos que permiten que una persona esté en condiciones de encontrar y mantener un trabajo.

Flujo de trabajo: Nos referimos a una secuencia de procesos por los que pasa una parte de un trabajo, desde su comienzo hasta su finalización.

Gestión de talento: Se trata de todos aquellos procesos del área de los recursos humanos, que van dirigidos a la captación, retención y optimización del talento.

Honorarios: Es un tipo de pago que se efectúa a alguien que realiza de manera autónoma una tarea o servicio para una empresa o persona.

Incentivo: Se asocia a las compensaciones o beneficios tras alcanzar algo en el ámbito laboral.

Jornada de trabajo: Hace referencia al tiempo que cada trabajador dedica al desempeño de su trabajo, por el cual ha sido contratado.

Laboral: Es un adjetivo con el que se clasifica y relaciona una actividad determinada con eventos en los que se manifiesta un interés o propósito de un conjunto de personas

por desarrollar un producto, prestar un servicio o completar las metas de un sistema administrativo.

Nómina: Se relaciona estrechamente con el documento que reciben los empleados de una empresa de forma mensual y que se divide en diferentes conceptos que forman el salario bruto y salario neto del trabajador.

Personal: Es un adjetivo que hace referencia a lo perteneciente o relativo a la persona.

Recursos humanos: Abarca básicamente el departamento de la empresa que tiene como principal función gestionar las personas que forman parte de la plantilla.

9.8 Marco legal

En el Registro Oficial 449 de 20 de octubre de 2008 de la Constitución de la República del Ecuador, en el Art. 32.- Dice que la salud es un derecho que garantiza el Estado, cuya realización se vincula al ejercicio de otros derechos, entre ellos el derecho al agua, la alimentación, la educación, la cultura física, el trabajo, la seguridad social, los ambientes sanos y otros que sustentan el buen vivir. El Estado para garantizar este derecho implementará políticas económicas, sociales, culturales, educativas y ambientales con el oportuno acceso a programas y servicios de promoción y atención integral de salud, los cuales se regirán por los principios de equidad, solidaridad, interculturalidad, calidad, eficiencia, eficacia, precaución y bioética, con enfoque de género.

Asimismo, en el "Art. 42.- Obligaciones del empleador. - Son obligaciones del empleador: 2. (...) sujetándose a las medidas de prevención, seguridad e higiene del trabajo y demás disposiciones legales y reglamentarias, tomando en consideración, además, las normas que precautelan el adecuado desplazamiento de las personas con discapacidad;(...)". "Art. 410.- Obligaciones respecto de la prevención de riesgos.

Los empleadores están obligados a asegurar a sus trabajadores condiciones de trabajo que no presenten peligro para su salud o su vida (...)"

A su vez, el "Art. 430.- Asistencia médica y farmacéutica. - Para la efectividad de las obligaciones de proporcionar sin demora asistencia médica y farmacéutica establecidas en el artículo 365, y, además, para prevenir los riesgos laborales a los que se encuentran sujetos los trabajadores, los empleadores, sean éstos personas naturales o jurídicas, observarán las siguientes reglas: 32 Política Nacional de Salud en el Trabajo 2019-2025.

Por otra parte, El empleador que tuviere más de cien trabajadores establecerá en el lugar de trabajo, en un local adecuado para el efecto, un servicio médico permanente, el mismo que, a más de cumplir con lo determinado en el numeral anterior, proporcionará a todos los trabajadores, medicina laboral preventiva. Este servicio contará con el personal médico y paramédico necesario y estará sujeto a la reglamentación dictada por el Ministerio de Trabajo y Empleo y supervisado por el Ministerio de Salud.

9.9 Diagnóstico de la empresa

Tabla 19. Cuadro comparativo de la empresa.

CUADRO COMPARATIVO	
Poca apertura de habilidades profesionales y personales dentro del area a trabajar.	Funciones que aumenten las habilidades profesionales y personales.
Insatisfacción en la remuneración.	Remuneración con utilización bonos, reparto de utilidades o comisiones.
Desconocimiento de utensilios, equipos y accesorios que se encuentran en la organización.	Capacitar al colaborador en estudios relacionados a las funciones a realizar, mejorando el tiempo laboral.
Desconocimiento en temas de salud.	Capacitaciones y educación en valores, actitudes respecto a la responsabilidad para la salud propia.

Nota: En esta se muestra el cuadro comparativo de la empresa.

Tabla 20. Cuadro comparativo ventajas y desventajas.

Ventajas	Desventajas
Funciones que aumenten las habilidades profesionales y personales en el desonvolvimiento del área de trabajo.	Desventajas en las habilidades profesionales y personales en el desonvolvimiento del area de trabajo.
Mejor manejo de utenzilios, equipos y accesorios que se encuentran en la organización.	
Aumento de habilidades y desemvolvimiento en estudios relacionados a las funciones a realizar.	
Educación en valores, actitudes respecto a la responsabilidad para la salud propia.	
Remuneración económica al colaborador el cual lo motivara teniendolo a gusto dentro de la organización ademas que estara más comprometido con la organización y las metas a cumplir a corto o largo plazo.	Insatisfacción en la remuneración economica al colaboraodr el cual lo desmotivara dentro de la organización ademas que no cumplira con las metas a cumplir a corto o largo plazo.

Nota: En esta se muestran las ventajas y desventajas de la empresa.

9.9.1 Análisis de Situación

El Hotel Sonesta Loja, antiguamente Howard Jonhson operado por la cadena internacional GHL la misma opera en países como: Colombia, Panamá, Ecuador, Perú, Chile, Costa Rica, Argentina y Curazao, a nivel nacional el Hotel SONESTA LOJA presta sus servicios en la ciudad de Quito, Guayaquil y Loja, es considerado un hotel de 5 estrellas en la ciudad.

Además, que el sector hotelero fue uno de los más afectados luego de pasar por una pandemia a nivel local y mudial, lo que ocasiono en el colaborador haya diferentes inconformidades asimismo determinando los diferentes factores ambientales, psicológicos o psicosociales los cuales afectan el bienestar laboral del trabajador.

Justamente, se ha diseñado un plan estratégico con acciones tales como un programa para el bienestar para la salud del colaborador, programa de seguridad y manejo de instrumentos del colaborador o a su vez con programa de incentivar al colaborador con una remuneración por metas cumplidas a corto o largo plazo, etc siendo completamente específicas que permitan a la empresa al cuidado del colaborador, a su vez permita a la organización afrontar las nuevas necesidades humanas. Lo cual, a su vez dentro de la organización, se espera que este plan de bienestar laboral ayude a la organización y pueda llegar a cumplir metas planteadas.

9.10 Matriz – Programación del plan de Bienestar Laboral

Tabla 21. Matriz programación del plan de bienestar laboral.

N.º	ÁREA A INTERVENIR	OBJETIVO ESTRATÉGICO	INDICADORES	META	ACCIONES	TIEMPO	MEDIO DE VERIFICACIÓN	RESPONSABLE	PRESUPUESTO
1	Mayor eficiencia del colaborador dentro de la organización.	Capacitar al personal con programas de Bienestar Laboral y medir lo aprendido mediante encuestas y entrevistas.	El objetivo es reforzar a los colaboradores de la organización sobre los beneficios a los que tienen derecho, a través de programas específicos asimismo realizando encuestas de lo aprendido con el fin de lograr confianza y afianzamiento de las relaciones entre empleado y empleador.	Aumentar de productividad empresarial.	Capacitar a todos los colaboradores de la organización sobre los planes de bienestar laboral que hay o se aplicara.	Semestral mente	Evaluación de desempeño	Talento Humano	\$ 75,00

DESARROLLO DE
ESTRATEGIAS

El desarrollo de este Plan de Bienestar Laboral debe guiar por algunas estrategias las cuales dentro de la organización deben satisfacer las necesidades, deseos y expectativas a nivel personal y profesional asimismo reforzar a los colaboradores de la organización sobre los beneficios a los que tienen derecho, a través de programas específicos asimismo realizando encuestas de lo aprendido con el fin de lograr confianza y afianzamiento de las relaciones entre empleado y empleador, a su vez que este tipo de capacitaciones se realizara semestralmente encargándose el área de Talento Humano con un costo de \$ 75.00 dólares para un refrigerio de cada grupo a capacitar, con el fin de hablar sobre los planes de bienestar laboral que hay o se aplicara a futuro dentro de la organización además que se dividirá las capacitación en dos grupos uno en la mañana y otro en la tarde para no interrumpir con su horario de labores.

2	Mayor motivación al colaborador en el crecimiento profesional y personal.	Funciones que aumenten las habilidades profesionales y personales, asimismo medir lo aprendido mediante encuestas y entrevistas.	Este programa va dirigido hacia el personal de esa manera capacitarlos en su conjunto a todos los empleados, a través de programas específicos asimismo realizando encuestas de lo aprendido con estudios que estarían orientados con el fin de mejorar las relaciones con las funciones que realizan y a su crecimiento profesional y personal.	Lograr el objetivo con el colaborador en el crecimiento profesional y personal dando todos los insumos e implementados en la capacitación.	Capacitar al colaborador en estudios relacionados a las funciones a realizar, mejorando el tiempo laboral.	Semestralmente	Evaluación de desempeño	Talento Humano	\$ 250,00
---	---	--	--	--	--	----------------	-------------------------	----------------	-----------

Este plan de bienestar propuesto fortalece las falencias y brinda continuidad a los aspectos que benefician a la organización y los colaboradores como es la capacitación del personal con programas de bienestar laboral, a su vez con funciones que aumenten las habilidades profesionales y personales a través de programas específicos asimismo al final la capacitación se realizara encuestas o entrevistas de lo aprendido con el fin de mejorar las relaciones con las funciones que realizan a su vez este tipo de capacitaciones se realizara semestralmente encargándose el área de Talento Humano contratando un capacitador sobre los temas a capacitar oscilando con un costo de \$ 250.00 dólares asimismo se para un refrigerio de cada grupo a capacitar, con el fin que aumenten las habilidades profesionales y personales a través de programas específicos dentro del área desempeñar, además que se dividirá las capacitación en dos grupos uno en la mañana y otro en la tarde para no interrumpir con su horario de labores.

3	Remuneración para el colaborador el cual cumpla con los parámetros establecidos.	Incentivar al colaborador con un porcentaje del décimo cuarto o utilidades de la empresa al colaborador el cual obtenga buenos resultados en el área de trabajo y cumpliendo las directrices de la empresa.	Programa para el colaborador el cual estará más comprometido con la organización, asimismo se verificación con su jefe departamental con el fin del cumplimiento de metas a corto o largo plazo.	Motivar al colaborador a teniéndolo dentro de la organización.	Utilizar bonos, reparto de utilidades o comisiones.	Mensualmente	Encuesta de satisfacción salarial.	Talento Humano	\$ 70,00
---	--	---	--	--	---	--------------	------------------------------------	----------------	----------

DESARROLLO DE ESTRATEGIAS

Este plan de bienestar propuesto aparte incentivar al colaborador con un porcentaje del décimo cuarto o utilidades de la empresa al colaborador el cual obtenga buenos resultados en el área de trabajo y cumpliendo las directrices de la empresa, asimismo, cabe recalcar que la importancia del área de gestión del talento humano dentro de la organización, no obstante una de las estrategias que beneficia a la empresa y al cumplimiento de los objetivos de la organización, sino también fortalece el conocimiento y habilidades en sus funciones, así el colaborador estará más comprometido con la organización, a su vez se verificación con su jefe departamental con el fin del cumplimiento de metas a corto o largo plazo el cual se dará un seguimiento mensual al colaborador que haya cumplido con la meta mensual de su departamento por lo cual su jefe dará un informe al jefe de Talento Humano mediante una reunión se dará a conocer al colaborador que haya cumplido con los requisitos a su vez el costo estará oscilando entre unos \$ 70.00 dólares mensuales el cual se realizara un reunión general para dar a conocer el beneficiario de incentivo.

4	Mejorar la calidad de vida del colaborador.	Concientizar al trabajador de la práctica de estilo saludable de vida, realizando diagnósticos semestrales a los colaboradores para la prevención de enfermedades.	Capacitar al colaborador sobre temas de salud como: enfermedades de fácil contagio, información sobre el alcohol, el tabaquismo, drogas, etc que afectan el desempeño en el lugar de trabajo, a su vez que realice un seguimiento de la salud del colaborador, asimismo de un programa para la realización de exámenes visuales, auditivos, generales, etc con instituciones de salud.	Concientizar al colaborador en todos los ámbitos de salud y de esa manera lograr la meta y propósito del programa de salud.	Promover capacitaciones y educación en valores, actitudes respecto a la responsabilidad para la salud propia.	Semestralmente	Evaluación de desempeño	Talento Humano	\$ 100,00
DESARROLLO DE ESTRATEGIAS	Este plan de bienestar propuesto el cual se realizará para capacitar al colaborador sobre temas de salud como: enfermedades de fácil contagio, información sobre el alcohol, el tabaquismo, drogas, etc que afectan el desempeño en el lugar de trabajo, a su vez que realice un seguimiento de la salud del colaborador, asimismo de un programa para la realización de exámenes visuales, auditivos, generales, etc con instituciones de salud pública, para la prevención de enfermedades a su vez el jefe de Talento Humano se encargara de buscar una entidad el cual capacite al colaborador y realice exámenes generales para la prevención de enfermedades el cual como siendo la institución de salud pública se invertirá un monto de \$ 100 dólares para el gasto de la capacitación a su vez que se dividirá en dos grupos uno en la mañana y otro en la tarde para no interrumpir con su horario de labores.								
	Incrementar la capacidad de seguridad dentro de la organización	Programa de sensibilización a los colaboradores acerca de la importancia de su participación en programas como brigadistas,	Programa para el manejo de utensilios, equipos y accesorios que se encuentran en la organización, asimismo se encargue de evaluar al colaborador con un test o entrevista con el fin que este programa de prevención ayude al	Prevención de riesgos laborales al momento de la utilización y manejo de cada uno de los utensilios, equipos y accesorios.	Reducir riesgos laborales que hay dentro de la organización, además de mejorar el manejo de utensilios,	Semestralmente	Evaluación de desempeño	Talento Humano	\$ 150,00

5	salud ocupacional, prevención de accidentes y enfermedades, panoramas de riesgos.	desenvolvimiento de actividades al realizar.	equipos y accesorios.
----------	---	--	-----------------------

DESARROLLO DE ESTRATEGIAS

Este plan de bienestar propuesto el cual se realizará una capacitación con un programa para el manejo de utensilios, equipos y accesorios que se encuentran en la organización, asimismo se encargue de evaluar al colaborador con un test o entrevista con el fin que este programa de prevención ayude al desenvolvimiento de actividades al realizar, a su vez de sensibilización a los colaboradores acerca de la importancia de su participación en programas como brigadistas, salud ocupacional, prevención de accidentes y enfermedades, panoramas de riesgos, el cual el jefe de Talento Humano se encargara de ver al capacitador el cual se encargara de impartir esta capacitación teniendo un costo de \$ 150 dólares en donde se dividirá en dos grupos el cual uno será capacitado en la mañana y otro en la tarde para no interrumpir con su horario de labores.

Nota: En esta se muestra la programación del plan de bienestar laboral.

9.11 Presupuesto establecido para el plan de bienestar laboral

Tabla 22. Presupuesto – Capacitación del Personal.

Presupuesto – Capacitación del Personal				
Rubros	Unidad de Medida	Cantidad	Costo Unitario	Costo Total
Capacitación al personal con programas de Bienestar Laboral y medir lo aprendido mediante encuestas y entrevistas.	Semestral	1	\$ 75.00	\$ 75.00
Observación	La siguiente capacitación se realizará en un solo día, el cual se dividirá en dos grupos para no interrumpir con las labores de los trabajadores lo cual un grupo recibirá la capacitación en la mañana y el otro grupo en la tarde, el cual se encargará en el jefe de Talento Humano, para dicha capacitación.			
TOTAL				\$75.00

Nota: En esta se muestra el presupuesto establecido para la capacitación del personal.

Tabla 23. Presupuesto – Capacitación del Personal.

Presupuesto – Capacitación del Personal				
Rubros	Unidad de Medida	Cantidad	Costo Unitario	Costo Total
Funciones que aumenten las habilidades profesionales y personales, asimismo medir lo aprendido mediante encuestas y entrevistas.	Semestral	1	\$ 250.00	\$ 250.00
Observación	La siguiente capacitación se realizará en un solo día, el cual se dividirá en dos grupos para no interrumpir con las labores de los trabajadores lo cual un grupo recibirá la capacitación en la mañana y el otro grupo en la tarde, el jefe de Talento Humano en buscar un capacitador el cual ayuden a desempeñar de mejor forma al colaborador dentro de su área de trabajo.			
TOTAL				\$250.00

Nota: En esta se muestra el presupuesto establecido para la capacitación del personal.

Tabla 24. Presupuesto – Capacitación del Personal.

Presupuesto – Capacitación del Personal				
Rubros	Unidad de Medida	Cantidad	Costo Unitario	Costo Total
Incentivar al colaborador con un porcentaje del décimo cuarto o utilidades de la empresa al colaborador el cual obtenga buenos resultados en el área de trabajo y cumpliendo las directrices de la empresa.	Semestral	1	\$ 70.00	\$ 70.00
Observación	La reunión que se llevara a cabo se la realizara en solo día el cual se dará a conocer al colaborador que haya cumplido con todos los parámetros del cual se haya planteado como puntualidad, metas cumplidas en su departamento, compañerismos entre otros a su vez el jefe departamental pasara un informe al jefe de talento humano asimismo se dará a conocer a este colaborador llevándose este incentivo y motivando así a los colaboradores a cumplir sus metas y objetivos de la organización.			
TOTAL				\$70.00

Nota: En esta se muestra el presupuesto establecido para la capacitación del personal.

Tabla 25. Presupuesto – Capacitación del Personal.

Presupuesto – Capacitación del Personal				
Rubros	Unidad de Medida	Cantidad	Costo Unitario	Costo Total
Concientizar al trabajador de la práctica de estilo saludable de vida, realizando diagnósticos semestrales a los colaboradores para la prevención de enfermedades.	Semestral	1	\$ 100.00	\$ 100.00
Observación	La siguiente capacitación se realizará en un solo día, el cual se dividirá en dos grupos para no interrumpir con las labores de los trabajadores lo cual un grupo recibirá la capacitación en la mañana y el otro grupo en la tarde, el jefe de Talento Humano en buscar un capacitador en el área de salud el cual ayuden a concientizar al colaborador en una práctica de vida saludable.			
TOTAL				\$100.00

Nota: En esta se muestra el presupuesto establecido para la capacitación del personal.

Tabla 26. Presupuesto – Capacitación del Personal.

Presupuesto – Capacitación del Personal				
Rubros	Unidad de Medida	Cantidad	Costo Unitario	Costo Total
Programa de sensibilización a los colaboradores acerca de la importancia de su participación en programas como brigadistas, salud ocupacional, prevención de accidentes y enfermedades, panoramas de riesgos.	Semestral	1	\$ 150.00	\$ 150.00
Observación	La siguiente capacitación se realizará en un solo día, el cual se dividirá en dos grupos para no interrumpir con las labores de los trabajadores lo cual un grupo recibirá la capacitación en la mañana y el otro grupo en la tarde, el jefe de Talento Humano en buscar un capacitador el cual ayuden a concientizar al colaborador en una práctica y mejor manejo de utensilios, asimismo, acerca de la importancia de su participación en programas como brigadistas, salud ocupacional, prevención de accidentes y enfermedades, panoramas de riesgos.			
TOTAL				\$150.00

Nota: En esta se muestra el presupuesto establecido para la capacitación del personal.

La finalidad de establecer el presente presupuesto es dar a conocer a los jefes inmediatos del Hotel Sonesta Loja, una idea más clara y precisa de la inversión que será utilizada en este plan de capacitación para el personal de la entidad de tal manera que puede ajustarse a los recursos que estos establecen para este tipo de actividades.

9.12 Cronograma de aplicación

Tabla 27. Cronograma de Aplicación

N.º	ACTIVIDADES	AÑO 2022																											
		JUNIO				JULIO				AGOSTO				SEPTIEMBRE				OCTUBRE				NOVIEMBRE				DICIEMBRE			
		SEMANAS				SEMANAS				SEMANAS				SEMANAS				SEMANAS				SEMANAS							
		1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4				
1	Capacitar al personal con programas de Bienestar Laboral y medir lo aprendido mediante encuestas y entrevistas	x																								x			
2	Funciones que aumenten las habilidades profesionales y personales, asimismo medir lo aprendido mediante encuestas y entrevistas.	x																								x			
3	Incentivar al colaborador con un porcentaje del décimo cuarto o utilidades de la empresa al colaborador el cual obtenga buenos resultados en el área de trabajo y cumpliendo las directrices de la empresa.				x				x					x												x			
4	Concientizar al trabajador de la práctica de estilo saludable de vida, realizando diagnósticos semestrales a los colaboradores para la prevención de enfermedades.	x																								x			
5	Programa de sensibilización a los colaboradores acerca de la importancia de su participación en programas como brigadistas, salud ocupacional, prevención de accidentes y enfermedades, panoramas de riesgos.	x																								x			

Nota: En esta se muestra el cronograma establecido para la capacitación del personal.

9.13 Resultados Esperados

El resultado de esta investigación, se pudo dar a conocer los aspectos más relevantes para el mejor manejo de este plan de bienestar laboral dentro de la organización, y como esta influye en el personal que labora dentro de la misma. Se enfatizó el mejoramiento del punto claves primero el conocimiento de los planes de bienestar laboral tiene la organización; asimismo, el manejo de utensilios o maquinaria que se encuentra dentro de la empresa, a su vez de incentivar al colaborador, etc. Para ello, la empresa tendrá a futuro una proyección de los objetivos a cumplir del Hotel Sonesta Loja, ubicado en la ciudad de Loja.

Se abordaron diferentes puntos, los cuales dieron respuestas a las interrogantes planteadas, de la misma forma, a través de las variables trabajadas se puede evidenciar la relación e importancia que estas ejercen en el colaborador, como, por ejemplo, el bienestar laboral; este fue caracterizado como una iniciativa que sirve para mejorar las condiciones dentro de las organizaciones para los colaboradores.

En el mismo orden de ideas, el bienestar laboral influye en la evolución estratégica de la empresa, esto previamente registrado a través del área de Talento Humano y el desarrollo efectivo de la actividad organizacional. El Hotel Sonesta Loja, tiene como objetivo fundamental a través de su misión, brindar a los clientes, servicios comprometidos con la consecución de las experiencias únicas.

A su vez, reestructurar los programas de capacitación que les brinda a sus empleados, para así general un ambiente armonioso, sentidos de pertenencia, aumento de la capacidad labora donde ayude en lo profesional uy en lo personal, por último, que la empresa pueda obtener un ingreso económico importante para poder cubrir las necesidades de todos sus colaboradores, ya con este plan habrá una mejora y satisfacción del personal y futuros colaboradores dentro de la organización.

9.14 Socialización de Resultados

9.14.1 Medio de socialización

El bienestar de los trabajadores siempre será la mejor inversión para una empresa, luego de haber realizado esta investigación se debe dar a conocer los resultados obtenidos ante ello se solicitó una reunión con la jefa de Talento Humano el cual se presentó de forma presencial, a su vez de una presentación de del plan de Bienestar Laboral desarrollando los puntos claves para mejorar dentro de la organización.

A su vez, dando soluciones a las respectivas inquietudes o desconocimiento que tienen algunos colaboradores dentro de la organización, se dio a conocer una manera que permita manejar o impulsar temas puntuales que debe conocer el colaborador en temas de salud, manejo de implemento etc. Por otra parte, se considera que los temas que se debe tratar deben ser programados en capacitaciones donde se dé a conocer los temas más relevantes que ayuden al colaborador a su crecimiento dentro de la organización, tanto personal como profesional.

9.14.2 Material visual utilizado



Figura 14: Material visual utilizado.
Fuente: El autor.

9.14.3 Entrega de resultados

La entrega del Plan de Bienestar Laboral para el Hotel Sonesta Loja, se realizó la entrega de resultados en un pendrive donde consta toda la información, por otra parte, tenga conocimiento y puedan ir mejorando utilizando las directrices para la implementación dentro de la organización, a su vez impulse a la organización a cumplir todas las metas planteadas dentro de la organización a corto o largo plazo.

10. CONCLUSIONES

Después haber realizado la investigación planteada en el presente proyecto de titulación de fin de carrera se concluye:

- Con la recopilación bibliográfica se obtuvo información correspondiente a la temática objeto de estudio, en este caso datos relevantes sobre la importancia de la implementación de un plan de bienestar laboral para los colaboradores del HOTEL SONESTA LOJA.
- Las técnicas de investigación encuestas y entrevistas aplicadas a los trabajadores y propietarios del Hotel Sonesta Loja determinaron las variables y factores que se deben considerar para la elaboración plan de bienestar laboral para los colaboradores del HOTEL SONESTA LOJA.
- Para la elaboración del plan de bienestar laboral se consideró necesario el desarrollo de un programa de capacitación, el cual servirá como guía para que el gerente general conjuntamente con el personal correspondiente analice y adecuen el mismo a las necesidades y requerimientos del HOTEL SONESTA LOJA, y de esta manera puedan cumplirse los objetivos de la organización.
- La guía de Bienestar Laboral es un recurso en el que se presenta recopilación bibliográfica adecuada al tema, así como también en ella se puede evidenciar el plan de capacitación que ha sido establecido para los colaboradores del HOTEL SONESTA LOJA, para que sea revisada, analizada y socializada con el personal correspondiente.

11. RECOMENDACIONES

Una vez realizada la investigación planteada en el presente proyecto de titulación de fin de carrera se recomienda:

- Se recomienda obtener información bibliográfica confiable y verídica ya que es importante actualizar constantemente nuestros conocimientos previos al desarrollo de una investigación científica, con la finalidad de recopilar datos actualizados y con ello mejorar la calidad de los diferentes aportes investigativos en la educación.
- La aplicación de encuestas y entrevistas es de vital importancia en el desarrollo de una investigación puesto que en ellas se puede determinar datos relevantes con la finalidad de elaborar una propuesta de acción de acuerdo a las necesidades existentes en la empresa.
- La elaboración de un plan de bienestar laboral es fundamental para toda empresa independiente de la actividad comercial que desarrolle, ya que si los colaboradores si sienten bien y satisfechos con su trabajo este será transmitido a los clientes potenciales.
- Se recomienda al Gerente del HOTEL SONESTA LOJA, revisar analizar y socializar la guía presentada y de esta manera todos los colaboradores poseen el conocimiento requerido y de esta manera se pueda realizar una difusión masiva del contenido de la misma, ya que de ello depende solucionar la problemática identificada.

12. BIBLIOGRAFÍA

ADECCO. (18 de 03 de 2021). ADECCO. Obtenido de ADECCO:

<https://www.adecco.com.ec/nuevo-producto-salud-y-bienestar-psicoemocional/>

Bobadilla, R. (27 de 10 de 2020). UTEL BLOG UNIVERSIDAD . Obtenido de UTEL

BLOG UNIVERSIDAD : <https://utel.edu.mx/blog/tendencias/la-importancia-del-bienestar-laboral/>

Caurin, J. (13 de 09 de 2018). Emprende Pyme. Obtenido de Emprende Pyme:

<https://www.emprendepyme.net/bienestar-laboral>

Cevallos Sánchez , M. D. (17 de 08 de 2021). Cuaderno. Obtenido de Cuaderno:

<https://pub.palermo.edu/ojs/index.php/cdc/article/view/5028>

Chamorro, S. (02 de 08 de 2016). DEUSTO FORMACIÓN. Obtenido de DEUSTO

FORMACIÓN: <https://www.deustoformacion.com/blog/recursos-humanos/elaborar-programa-bienestar-laboral>

Diaz, Y. (17 de 06 de 2014). Municipio de loja . Obtenido de Municipio de loja :

<https://www.loja.gob.ec/noticia/2014-06/capacitacion-en-prevencion-de-riesgos-laborales>

empleados, C. m. (s.f. de s.f. de s.f.). Gestion.Org. Obtenido de Gestion.Org:

<https://www.gestion.org/como-motiva-google-a-sus-empleados/>

Etecé, E. (05 de 08 de 2021). concepto. Obtenido de concepto:
<https://concepto.de/fenomenologia/>

Etecé, E. (25 de 09 de 2020). concepto. Obtenido de concepto:
<https://concepto.de/entrevista/>

Fuster Guillen, D. E. (13 de 12 de 2018). SCIELO PERÚ. Obtenido de SCIELO PERÚ: http://www.scielo.org.pe/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2307-79992019000100010

García Pérez, L. A. (25 de 03 de 2021). *UNIVERSIDAD CENTRAL*. Obtenido de UNIVERSIDAD CENTRAL:
<https://www.ucentral.edu.co/noticentral/bienestar-laboral-su-importancia-organizaciones>

ADECCO. (18 de 03 de 2021). *ADECCO*. Obtenido de ADECCO:
<https://www.adecco.com.ec/nuevo-producto-salud-y-bienestar-psicoemocional/>

Benitez Torres, T. (04 de Junio de 2018). Marco Institucional ITSS. *Marco Institucional ITSS*. Loja, Loja, Ecuador. Recuperado el 04 de Junio de 2018

Bobadilla, R. (27 de 10 de 2020). *UTEL BLOG UNIVERSIDAD* . Obtenido de UTEL BLOG UNIVERSIDAD : <https://utel.edu.mx/blog/tendencias/la-importancia-del-bienestar-laboral/>

Camus, J. C. (2009). Tienes 5 segundos. En J. C. Camus, *Tienes 5 segundos* (pág. 60). Santiago - Chile: Escuela de periodismo Universidad Diego Portales.

- Carillo, M. V. (2005). La Nueva Publicidad Digital. *Servicios Digitales y Contenidos Interactivos que Generen 'Experiencias' en los Consumidores*, Red de Revistas Científicas de América Latina,.
- Caurin, J. (13 de 09 de 2018). *Emprende Pyme*. Obtenido de *Emprende Pyme*:
<https://www.emprendepyme.net/bienestar-laboral>
- CepymeNews, R. (04 de 10 de 2018). *CEPYMENEWS*. Obtenido de CEPYMENEWS:
<https://cepymenews.es/asi-google-motiva-empleados>
- Cevallos Sánchez , M. D. (17 de 08 de 2021). *Cuaderno*. Obtenido de Cuaderno:
<https://pub.palermo.edu/ojs/index.php/cdc/article/view/5028>
- Chamorro, S. (02 de 08 de 2016). *DEUSTO FORMACIÓN*. Obtenido de DEUSTO FORMACIÓN:
<https://www.deustoformacion.com/blog/recursos-humanos/elaborar-programa-bienestar-laboral>
- Contreras, F. G. (Noviembre de 2015). *www.scielo.conicyt.cl*. Obtenido de
https://scielo.conicyt.cl/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0718-34292015000400014
- Diaz, Y. (17 de 06 de 2014). *Municipio de loja* . Obtenido de Municipio de loja :
<https://www.loja.gob.ec/noticia/2014-06/capacitacion-en-prevencion-de-riesgos-laborales>
- 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>
- empleados, C. m. (s.f. de s.f. de s.f.). *Gestion.Org*. Obtenido de *Gestion.Org*:
<https://www.gestion.org/como-motiva-google-a-sus-empleados/>

- 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.
- Etecé, E. (25 de 09 de 2020). *concepto.* Obtenido de concepto: <https://concepto.de/entrevista/>
- Etecé, E. (05 de 08 de 2021). *concepto.* Obtenido de concepto: <https://concepto.de/fenomenologia/>
- 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/>
- Fuster Guillen, D. E. (13 de 12 de 2018). *SCIELO PERÚ.* Obtenido de SCIELO PERÚ: http://www.scielo.org.pe/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2307-79992019000100010
- 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>
- Garrido, I. (29 de 09 de 2017). *HRTRENDS by infoempleo.* Obtenido de HRTRENDS by infoempleo: <https://empresas.infoempleo.com/hrtrends/10-medidas-fomentar-bienestar-los-empleados>

- 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.
- Guillermo, W. (23 de 02 de 2020). *conomipedia*. Obtenido de conomipedia:
<https://economipedia.com/definiciones/encuesta.html>
- investigación, T. e. (2008). *academia.edu*. Obtenido de
https://s3.amazonaws.com/academia.edu.documents/41375407/Tecnicas_e_Instrumentos_Material_de_clases_1.pdf?response-content-disposition=inline%3B%20filename%3DTecnicas_e_Instrumentos_Material_de_clas.pdf&X-Amz-Algorithm=AWS4-HMAC-SHA256&X-Amz-Credential=AK
- Kaufmann-Argueta, J. (Febrero de 2014). *Publicidad Tradicional a la Digital*.
Universidad de Navarra.
- 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/>

- 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
- Pérez, M. (11 de 01 de 2022). *CONCEPTODEFINICIÓN*. Obtenido de *CONCEPTODEFINICIÓN*: <https://conceptodefinicion.de/metodologia/>
- Qualtrics. (s.f. de s.f. de s.f.). *Qualtrics XM*. Obtenido de Qualtrics XM: <https://www.qualtrics.com/es-la/gestion-de-la-experiencia/investigacion/que-es-una-encuesta/>
- QuestionPro. (s.f. de s.f. de s.f.). *QuestionPro*. Obtenido de QuestionPro: <https://www.questionpro.com/blog/es/tipos-de-entrevista/>
- QuestionPro Software. (s.f. de s.f. de s.f.). *QuestionPro*. Obtenido de QuestionPro: <https://www.questionpro.com/es/una-encuesta.html>
- Quijada, D. F. (2014). Tecnologías de la persuasión.
- Robles, F. (S/F). *Lifeder*. Obtenido de <https://www.lifeder.com/diseno-metodologico-investigacion/>

- Rubio, P. M. (2018). REVISTA CIENTÍFICA DE DOCENCIA DE INVESTIGACIÓN Y PROYECCIÓN SOCIAL. *REVISTA CIENTÍFICA DE DOCENCIA DE INVESTIGACIÓN Y PROYECCIÓN SOCIAL*.
- Sáenz, M. (28 de 05 de 2015). *OBSERVATORIO DE RRHH*. Obtenido de OBSERVATORIO DE RRHH: <https://www.observatoriorh.com/orh-posts/7-beneficios-del-bienestar-en-el-trabajo.html>
- Sánchez Ramos, M. E. (2012). El Concepto Diseño en el taller de Diseño: Reflexiones Teóricas. *Insigne Visual*, 6.
- Tasia, A. (24 de 08 de 2016). *La galería de los perplejos* . Obtenido de La galería de los perplejos : <https://arjai.es/2016/08/24/que-es-el-metodo-hermeneutico/>
- 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*.

13. ANEXOS

13.1 Presupuesto

GASTOS ESTIPULADOS PARA LA PRESETE INVESTIGACIÓN		
GASTOS MATERIALES DE OFICINA		
DESCRIPCIÓN	COSTO	
Copias/Impresiones	200.00	
Anillados	150.00	
Transporte	150.00	
Internet	100.00	
Imprevistos	100.00	
	TOTAL, GASTOS	700.00

SON: Setecientos dólares.

13.3 Aprobación del tema por parte del vicerrector del ISTS


INSTITUTO TECNOLÓGICO
SUDAMERICANO
Buscando gente de talento

VICERRECTORADO ACADÉMICO

Loja, 30 de Marzo del 2022
Of. N° 98 -VDIN-ISTS-2022

Sr.(ita). SAMANIEGO GRANDA JIMMY SANTIAGO
ESTUDIANTE DE LA CARRERA DE TECNOLOGÍA SUPERIOR EN GESTION DEL TALENTO HUMANO
Ciudad

De mi consideración:

Por medio de la presente me dirijo a ustedes para comunicarles que una vez revisado el anteproyecto de investigación de fin de carrera de su autoría titulado **“PLAN DE BIENESTAR LABORAL DIRIGIDO A LOS COLABORADORES DEL HOTEL SONESTA DE LA CIUDAD DE LOJA PARA EL AÑO 2022.”**, 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) Mgs. ARTURO JOSE BRAVO JIMENEZ.

Particular que le hago conocer para los fines pertinentes.

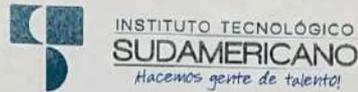
Atentamente,




Ing. Germán Patricio Villamarín Coronel Mgs.
VICERRECTOR DE DESARROLLO E INNOVACION DEL ISTS

Matriz: Miguel Riofrío 156-25 entre Sucre y Bolívar. Telfs: 07-2587258 / 07-2587210 Pagina Web:

13.4 Solicitud para el Hotel Sonesta Loja



Loja, 5 de Febrero del 2022

Ingeniero
Jorge Gutiérrez

GERENTE GENERAL HOTEL SONESTA LOJA

Presente. -
De nuestra consideración:

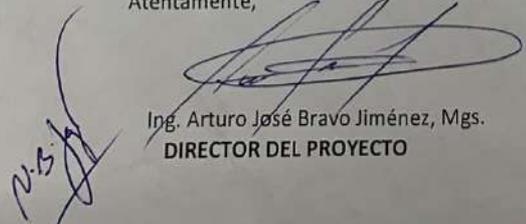
Reciba usted un cordial y atento saludo de parte de quienes hacemos la carrera de Gestión del Talento Humano del Instituto Superior Tecnológico Sudamericano, así mismo permítanos llegar con deseos de éxito en las labores que usted muy acertadamente dirige.

En calidad de Director de Titulación, he considerado oportuno plantear el tema denominado "**Plan de Bienestar Laboral dirigido a los colaboradores del Hotel Sonesta de la ciudad de Loja para el año 2022.**", el que busca contribuir de manera directa a los procesos de gestión efectiva de uno de los recursos más importantes de la empresa como lo es el recurso humano y así mejorar la productividad de la institución y el buen desempeño de los colaboradores y trabajadores a su cargo.

Para la ejecución del proyecto antes mencionado se asignó al estudiante **Jimmy Santiago Samaniego Granda** con C.I. **1105589822**, mismo que necesita de su previa autorización para el levantamiento de información, investigación in situ o virtual y socialización de la propuesta de acción en la entidad a la que usted direcciona y precede. Asimismo, el objetivo de esta propuesta el cual busca y se ejecutará una guía donde se maneje de mejor manera al personal dentro de la organización utilizando herramientas útiles de mano de la tecnología; donde se implementará determinando este plan de guía de directrices fijas hacia el trabajador, a su vez incentivando al trabajador.

A la espera de su gentil atención y aprobación nos despedimos agradeciéndole de antemano su predisposición y colaboración para que la academia a través de la investigación contribuya al desarrollo y bienestar organizacional.

Atentamente,


Ing. Arturo José Bravo Jiménez, Mgs.
DIRECTOR DEL PROYECTO


Jimmy Santiago Samaniego Granda
ESTUDIANTE RESPONSABLE

Recibido
HOTEL SONESTA LOJA
ALMACEN GENERAL
FOLIO 11307001
TH

13.5 Certificado de implementación del proyecto



**INSTITUTO TECNOLÓGICO
SUDAMERICANO**
Hacemos gente de talento!



TALENTO HUMANO
TECNOLOGÍA SUPERIOR

Loja, 14 de marzo de 2022

Ing.
Jorge Gutiérrez

GERENTE GENERAL HOTEL SONESTA LOJA

Presente. -
De nuestra consideración:

Reciba usted un cordial y atento saludo de parte de quienes hacemos la carrera de Gestión del Talento Humano del Instituto Superior Tecnológico Sudamericano, así mismo permítanos llegar con deseos de éxito en las labores que usted muy acertadamente dirige.

En calidad de Director de Titulación, solicito de la manera más cordial se indique la **fecha, hora y responsable** para el proceso de socialización de los resultados finales del tema de investigación denominado **“Plan de Bienestar Laboral dirigido a los colaboradores del Hotel Sonesta de la ciudad de Loja para el año 2022”**, ejecutado por el estudiante **Jimmy Santiago Samaniego Granda** con C.I 1105589822, mismo que necesita de su previa autorización para coordinar dicha actividad.

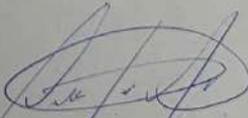
De esta manera quiero contribuir de manera directa a los procesos de gestión efectiva de uno de los recursos más importantes de la empresa como lo es el Recurso Humano y así mejorar la productividad de la institución y el buen desempeño de los trabajadores a su cargo.

A la espera de su gentil atención y aprobación nos despedimos agradeciéndole de antemano su predisposición y colaboración para que la academia a través de la investigación contribuya al desarrollo y bienestar organizacional.

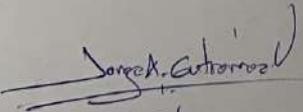
Atentamente,



Jimmy Santiago Samaniego Granda
ESTUDIANTE RESPONSABLE



Ing. Arturo José Bravo Jiménez, Mgs.
DIRECTOR DEL PROYECTO



Loja, MARZO 15/2022.

13.6 Certificación de socialización del proyecto de investigación



LOJA, Marzo 28 de 2022

CERTIFICADO

A quien corresponda:

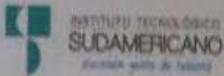
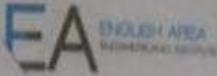
Certifico a través del presente documento que el señor: JIMMY SANTIAGO SAMANIEGO GRANDA, con cédula de Ciudadanía: 1105589822, y mi persona en calidad de Jefe de Talento Humano, el pasado 19 de marzo del 2022 tuvimos la socialización sobre el tema: **"Plan de Bienestar Laboral para el hotel Sonesta Loja para el año 2022"**, tema de tesis que viene desarrollando el prenombrado en su calidad de estudiante del Instituto Superior Tecnológico Sudamericano, el cual aportará aspectos positivos al mejoramiento de la motivación de los colaboradores dentro de la organización HOTELES Y SERVICIOS ALMENDRAL S.A. (HOTEL SONESTA LOJA).

Se autoriza al portador hacer uso del mismo en lo que estime necesario.

Lo certifico,

TANIA MARITZA MUÑOZ DUQUE
TALENTO HUMANO
Teléfono: 072589000

13.7 Certificado de revisión y aprobación del abstract


CERTIF. N° 010-KC-ISTS-2022
 Loja, 30 de Abril de 2022

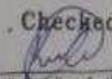
La suscrita, Lic. Karla Juliana Castillo Abendaño, **DOCENTE DEL ÁREA DE INGLÉS - CIS DEL INSTITUTO SUPERIOR TECNOLÓGICO "SUDAMERICANO"**, a petición de la parte interesada y en forma legal.

CERTIFICA:

Que el apartado **ABSTRACT** del Proyecto de Investigación de Fin de Carrera del señor **SAMANIEGO GRANDA JIMMIY SANTIAGO**, estudiante en proceso de titulación periodo Octubre 2021 – Mayo 2022 de la carrera de **TALENTO HUMANO**; está correctamente traducido, luego de haber ejecutado las correcciones emitidas por mi persona; por cuanto se autoriza la 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!

Checked by:

 Lic. Karla Juliana Castillo Abendaño
 ENGLISH TEACHER

Lic. Karla Juliana Castillo Abendaño
DOCENTE DEL ÁREA DE INGLÉS ISTS - CIS

Matriz: Miguel Riofrío 156-26 entre Sucre y Bolívar

13.8 Encuesta aplicada



Estimado/a, reciba un cordial y atento saludo de quienes conformamos la carrera de la Tecnología Superior en Gestión de Talento Humano del Instituto Superior Tecnológico Sudamericano, es muy grato dirigirnos a usted, el motivo de la presente es solicitarle de la manera más cordial y afectuosa la aplicación de una encuesta con la finalidad de recoger información para el previo proyecto de investigación titulado **“Plan de Bienestar Laboral dirigido a los colaboradores del Hotel Sonesta de la ciudad de Loja para el año 2022.”**. Solicitamos de la manera más comedida dar respuesta a las siguientes interrogantes para lo cual es preciso la confidencialidad y transparencia del mismo a su vez los resultados obtenidos serán utilizados para fines académicos.

1 ¿Sabe usted que es Bienestar laboral?

Si ()

No ()

2 ¿Conoce usted programas de Bienestar Social Laboral en su empresa?

Si ()

No ()

3 ¿Qué elementos o herramientas le provee la empresa para su bienestar laboral?

Si ()

No ()

4 ¿La empresa ha considerado planes de bienestar para los trabajadores?

Si ()

No ()

5 ¿Ha participado usted en programas de Bienestar laboral en su empresa?

Si ()

No ()

6 ¿A cuáles de los siguientes beneficios usted ha tenido acceso?

Si ()

No ()

7 ¿Ha recibido información suficiente sobre los programas de Bienestar Laboral?

Si ()

No ()

8 ¿Se encuentra satisfechos laborando dentro de la organización?

Si ()

No ()

9 ¿Cuál es tu grado de satisfacción en el puesto concreto que desarrollas en nuestra empresa?

Si ()

No ()

10 ¿La organización valora y reconoce los esfuerzos de los empleados?

Si ()

No ()

11 ¿Tu puesto de trabajo te permite realizar tareas o funciones que aumenten tus habilidades profesionales y personales?

Si ()

No ()

12 ¿Estás satisfecho con tu retribución económica?

Si ()

No ()

13 ¿Harías alguna propuesta para mejorar tu grado de satisfacción en nuestra empresa?

Si ()

No ()

14 ¿Existen planes de carrera o de promociones en la empresa, que motiven a los colaboradores?

Si ()

No ()

15 Personalmente, ¿el bienestar de los empleados es importante para ti?

Si ()

No ()

13.9 Entrevista aplicada



Estimado/a, reciba un cordial y atento saludo de quienes conformamos la carrera de la Tecnología Superior en Gestión de Talento Humano del Instituto Superior Tecnológico Sudamericano, es muy grato dirigirnos a usted, el motivo de la presente es solicitarle de la manera más cordial y afectuosa la aplicación de una encuesta con la finalidad de recoger información para el previo proyecto de investigación titulado **“Plan de Bienestar Laboral dirigido a los colaboradores del Hotel Sonesta de la ciudad de Loja para el año 2022.”**, pues la información que nos facilita por medio de la misma será de confidencialidad.

1. ¿Conoce usted el termino de bienestar laboral?
2. ¿Cuáles son los factores que usted considera que influye en el bienestar laboral de los colaboradores dentro de la organización?
3. ¿Considera usted que los colaboradores se encuentran psicológicamente y psicosocialmente para ocupar sus puestos luego de una pandemia?
4. ¿Existen un plan de comunicación organizativa que permita el flujo de información sobre el bienestar laboral entre empleador y empleado?
5. ¿Cree usted que los colaboradores están satisfechos laborando dentro de la organización?
6. ¿Considera usted que si crea una confianza entre empleador y empleado haya una mejor satisfacción en desempeñar sus funciones?

7. ¿Según su criterio cual es la importancia de realizar un seguimiento del bienestar laboral de sus colaboradores?
8. ¿Cree usted que la mejor inversión de una organización será el bienestar laboral de sus colaboradores
9. ¿Conoce usted como mantener a sus colaboradores felices, seguros, motivados y satisfechos en sus labores diarias?
10. ¿Cuál cree usted que es la razón principal de la baja productividad de los trabajadores dentro de la organización

13.10 Evidencias fotográficas del proceso



