

# **INSTITUTO SUPERIOR TECNOLÓGICO SUDAMERICANO**



## **TECNOLOGÍA SUPERIOR EN GESTIÓN DE TALENTO HUMANO**

**PLAN DE MEJORA DEL BIENESTAR LABORAL EN EL CENTRO  
CLÍNICO AMBULATORIO HOSPITAL DEL DÍA CENTRAL LOJA,  
DURANTE EL AÑO 2021**

PROYECTO DE INVESTIGACIÓN PREVIO A LA OBTENCIÓN DEL TÍTULO DE  
TECNÓLOGO EN LA TECNOLOGÍA SUPERIOR EN GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO

### **AUTOR**

Gómez Apolo Diana María.

### **DIRECTOR**

Ing. Jackson Michael Quevedo Jumbo, Mg.Sc.

Loja, octubre 2021

**CERTIFICACIÓN**

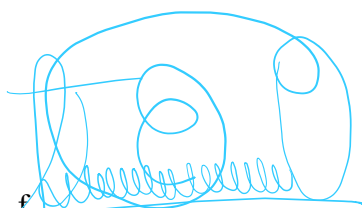
Ing.

Jackson Michael Quevedo Jumbo, Mg.Sc.

**DIRECTOR DE INVESTIGACIÓN****CERTIFICA:**

Que ha supervisado el presente proyecto de investigación titulado, Plan de mejora del bienestar laboral en el Centro Clínico Ambulatorio Hospital del Día Central Loja, durante el año 2021; el mismo que cumple con lo establecido por el Instituto Superior Tecnológico Sudamericano: por consiguiente, autorizo su presentación ante el tribunal respectivo.

Loja, octubre 2021



f. \_\_\_\_\_

**Ing. Jackson Michael Quevedo Jumbo, Mg.Sc.**

**1104288418**

**DECLARACIÓN JURAMENTADA**

Loja, octubre de 2021

**Nombres:** Diana María**Apellidos:** Gómez Apolo**Cédula de Identidad:** 1105720419**Carrera:** Tecnología Superior en Gestión del Talento Humano**Semestre de ejecución del proceso de titulación:** abril – septiembre 2021**Tema de proyecto de investigación de fin de carrera con fines de titulación:**

Plan de mejora del bienestar laboral en el Centro Clínico Ambulatorio Hospital del Día Central Loja, durante el año 2021;

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

Declaro bajo juramento que:


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

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

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

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

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



.....  
Diana María Gómez Apolo

C.I.: 1105720419

## **DEDICATORIA**

Dedico este proyecto de titulación a mis dos sobrinos Anthony Sebastián Y Liam Fernando, el amor de estos niños hacen que me mantenga firme en mis progresos, ya que en sus ojos veo un futuro mejor para nuestra sociedad y logran convertirme en mejor persona cada día, sus grandes manifestaciones de afecto son una gran bendición de Dios que dan muestra de las cosas buenas que tienen para ofrecer.

## **AGRADECIMIENTO**

A Dios, por su amor y su bondad, por no soltarme la mano en ningún instante de mi vida, haberme dado salud, fuerza y sabiduría para culminar con éxito este proyecto. A mis padres que siempre me impulsan a ser mejor, a superarme cada día y por el apoyo moral que recibo de ellos para alcanzar mis metas anheladas, mis hermanos por ser esa parte fundamental de apoyo y con sus palabras de aliento y comprensión hacían mis días más fáciles, a Jorge que es una persona muy especial en mi vida que siempre me brindó su cariño y ayuda incondicional, a mis docentes agradezco por ser mis formadores en el desarrollo de mi carrera profesional, en especial a mi tutor el Ing. Jackson Quevedo, por ser esa guía día tras día, aportando con conocimientos en este proyecto.

## **ACTA DE CESIÓN DE DERECHOS**

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

PRIMERA.- Por sus propios derechos; el Ing. Jackson Michael Quevedo Jumbo, Mg.Sc., en calidad de Director del proyecto de investigación de fin de carrera; y, Diana María Gómez Apolo, en calidad de autor del proyecto de investigación de fin de carrera; mayor de edad emite la presente acta de cesión de derechos.

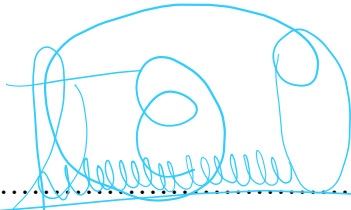
SEGUNDA.- Diana María Gómez Apolo, realizó la Investigación titulada: Plan de mejora del bienestar laboral en el Centro Clínico Ambulatorio Hospital del Día Central Loja, durante el año 2021, para optar por el título de Tecnólogo en la Tecnología Superior en Gestión del Talento Humano en el Instituto Superior Tecnológico Sudamericano de Loja, bajo la dirección del Ing. Jackson Michael Quevedo Jumbo, Mg.Sc

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

CUARTA. - Los comparecientes Ing. Jackson Michael Quevedo Jumbo, Mg.Sc, en calidad de Director del proyecto de investigación de fin de carrera y Diana María Gómez Apolo, por medio del presente instrumento, tienen a bien ceder en forma gratuita sus derechos en proyecto de investigación de fin de carrera titulado: Plan de mejora del bienestar laboral en el Centro Clínico Ambulatorio Hospital del Día Central Loja, durante el año 2021 a favor del Instituto Superior Tecnológico Sudamericano de Loja; y, conceden autorización para que el Instituto pueda utilizar esta investigación en su beneficio y/o de la comunidad, sin reserva alguna.

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

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



.....  
Jackson Michael Quevedo Jumbo, Mg.Sc.

DIRECTOR

C.I.: 1104288418



.....  
Diana María Gómez Apolo.

AUTOR

C.I.: 1105720419



## ÍNDICE

CERTIFICACIÓN .....	II
DECLARACIÓN JURAMENTADA .....	III
DEDICATORIA.....	V
AGRADECIMIENTO.....	VI
ACTA DE CESIÓN DE DERECHOS.....	VII
ÍNDICE DE FIGURAS .....	3
ÍNDICE DE TABLAS .....	4
1 RESUMEN.....	5
2 ABSTRACT.....	6
3 PROBLEMATIZACIÓN .....	7
4 TEMA .....	9
5 JUSTIFICACIÓN .....	10
6 OBJETIVOS .....	11
6.1 OBJETIVO GENERAL.....	11
6.2 OBJETIVOS ESPECIFICOS.....	11
7.1 MARCO INSTITUCIONAL .....	12
7.2 MARCO CONCEPTUAL.....	17
8 METODOLOGÍA .....	27
8.1 TIPOS DE MÉTODOS .....	27
8.2 TÉCNICAS DE RECOLECCIÓN DE DATOS .....	29
8.3 DETERMINACIÓN DE LA MUESTRA.....	31
9 ANÁLISIS Y PRESENTACIÓN DE RESULTADOS .....	32
9.1 OBSERVACIÓN DIRECTA.....	32
9.2 ENTREVISTA .....	32
9.3 ENCUESTA.....	41
10 PROPUESTA DE ACCIÓN .....	59
10.1 INTRODUCCIÓN .....	59
10.2 PRESENTACIÓN.....	59
10.3 BENEFICIARIOS.....	60
10.4 ESTRUCTURA.....	61
10.5 DOCUMENTO PRESENTADO .....	62
INTRODUCCIÓN .....	65

OBJETIVO DEL PLAN: .....	66
GLOSARIO.....	67
PROPUESTA .....	70
CONCLUSIONES .....	89
RECOMENDACIONES .....	90
BIBLIOGRAFÍA.....	91
10.6    MEDIO DE SOCIALIZACIÓN .....	93
10.7    MATERIAL VISUAL UTILIZADO.....	93
10.8    ENTREGA DE RESULTADOS.....	95
11    CONCLUSIONES .....	96
12    RECOMENDACIONES .....	97
13    BIBLIOGRAFÍA.....	98
14    ANEXOS.....	101
14.1    PRESUPUESTO .....	101
14.2    CRONOGRAMA.....	102
14.3    CERTIFICACIÓN DE APROBACIÓN VICERRECTORADO.....	103
14.4    CERTIFICADO DE EJECUCIÓN DEL PROYECTO .....	104
14.5    CERTIFICADO DE IMPLEMENTACIÓN DEL PROYECTO .....	105
14.6    ENCUESTA APLICADA.....	106
14.7    ENTREVISTA APLICADA.....	109
14.8    PLAN DE SOCIALIZACIÓN .....	110
14.9    CERTIFICADO DE ABSTRACT .....	111
14.10   EVIDENCIAS FOTOGRÁFICAS DEL PROCESO.....	112

## ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1 Croquis del Centro Clínico Ambulatorio Hospital del Día Central Loja ....	13
Figura 2 Logotipo del Centro Clínico Ambulatorio Hospital del Día Central Loja ..	13
Figura 3 Esquema del Centro Clínico Ambulatorio Hospital del Día Central Loja ...	15
Figura 4: Género .....	41
Figura 5: Edad .....	42
Figura 6: Departamento.....	44
Figura 7: Pregunta 4.....	45
Figura 8: Pregunta 5.....	46
Figura 9: Pregunta 6.....	48
Figura 10: Pregunta 7.....	49
Figura 11: Pregunta 8.....	50
Figura 12: Pregunta 9.....	52
Figura 13: Pregunta 10.....	53
Figura 14: Pregunta 11.....	54
Figura 15: Pregunta 12.....	55
Figura 16: Pregunta 13.....	56
Figura 17: Pregunta 14.....	57
Figura 18: Pregunta 14.....	58
Figura 19: Estructura del Plan.....	61

**ÍNDICE DE TABLAS**

Tabla 1: Entrevista 1 .....	33
Tabla 2 Entrevista 2.....	35
Tabla 3 Entrevista 3.....	38
Tabla 4 Género .....	41
Tabla 5 Edad.....	42
Tabla 6 Departamento .....	43
Tabla 7 Pregunta 4.....	45
Tabla 8 Pregunta 5.....	46
Tabla 9 Pregunta 6.....	47
Tabla 10 Pregunta 7.....	49
Tabla 11 Pregunta 8.....	50
Tabla 12 Pregunta 9.....	51
Tabla 13 Pregunta 10.....	53
Tabla 14 Pregunta 11.....	54
Tabla 15 Pregunta 12.....	55
Tabla 16 Pregunta 13.....	56
Tabla 17 Pregunta 14.....	57
Tabla 18 Pregunta 15.....	58
Tabla 19: Beneficiarios .....	60
Tabla 20: Propuesta.....	70
Tabla 21: Cronograma de fases .....	85
Tabla 22: Presupuesto .....	87
Tabla 23: Presupuesto .....	101
Tabla 24: Cronograma.....	102
Tabla 25: Plan de socialización.....	110

## 1 RESUMEN

El Bienestar Laboral es un tema que preocupa a las autoridades del Centro Clínico Ambulatorio Hospital del Día Central Loja ya que en los últimos meses se han suscitado dificultades como comunicación deficiente, falta de equipos, estrés laboral falta de señalética y discriminación entre los colaboradores. Esto da como resultado un ambiente laboral negativo que ocasiona el malestar general entre los colaboradores, así como circunstancias propensas a limitar la productividad de la Casa de Salud.

Ante esta problemática, el presente proyecto de investigación pretende analizar qué circunstancias limitan el bienestar laboral en la institución, y sobre todo plantear un plan que proponga una serie de actividades capaces de mejorar la convivencia diaria de los trabajadores.

El objetivo planteado fue la elaboración de un Plan de Bienestar laboral para la Casa de Salud, mediante lineamientos y normativas laborales que sirvan de guía para garantizar situaciones óptimas de trabajo. Para poder cumplir dicho objetivo se utilizó el método fenomenológico hermenéutico y práctico proyectual, los mismos que permitieron cumplir con cada una de las fases de investigación. Por último, pero no menos importante se aplicó las técnicas de observación, entrevista, encuesta y tabulación de datos.

Cabe destacar que para la propuesta de acción se planteó un Plan de Bienestar Laboral, en la que se analizó y estudio perspectivas como: bienestar laboral, clima laboral, seguridad y salud ocupacional, comunicación interna, factores psicosociales, cultura organizacional, esto con el fin de elaborar un plan de bienestar laboral capaz de mejorar las condiciones de trabajo de los colaboradores, así como la productividad y el prestigio de la casa de salud.

## 2 ABSTRACT

Labor Welfare is a topic that worries the authorities of the Centro Clínico Ambulatorio Hospital del Día Central Loja because in recent months there have been difficulties like, poor communication, lack of equipment, work stress, lack of signage and discrimination among employees. This results in a negative work environment that causes general discomfort among workers, as well as circumstances likely to limit the productivity of the clinic.

Faced with this problem, this research project aims to analyze what circumstances limit the labor welfare in the institution, and above all to propose a plan that proposes a series of activities capable of improving the daily coexistence of workers.

The proposed objective was the elaboration of a Labor Welfare Plan for the health center, through guidelines and labor regulations that serve as a guide to ensure optimal work situations. In order to achieve this objective, the hermeneutic phenomenological and practical project method were used, which allowed each of the research phases to be fulfilled. Last but not least, the techniques of observation, interview, survey and data tabulation were applied.

It is worth mentioning that for the action proposal, a Labor Wellness Plan was proposed, in which perspectives such as: labor wellness, labor climate, occupational health and safety, internal communication, psychosocial factors, organizational culture, were analyzed and studied in order to elaborate a labor wellness plan capable of improving the working conditions of the collaborators, as well as the productivity and prestige of the health center

### 3 PROBLEMATIZACIÓN

El Bienestar laboral hace referencia al estado de satisfacción que logra el empleado en el ejercicio de sus funciones. Es producto de un ambiente laboral agradable y del reconocimiento de su trabajo, que repercute en un bienestar familiar y social. (Organización Mundial de la Salud, 2008, pág. 68). Alrededor del mundo, tanto en instituciones públicas como privadas, se busca establecer un ambiente laboral positivo, mediante la reducción de condiciones de riesgo y actividades que ayuden a la comodidad del trabajador, la prevención de problemas de salud y el desarrollo normal de las tareas laborales de una forma creativa y dinámica. (Georges, 2013, pág. 57).

El Bienestar laboral va tomando fuerza en América Latina, ya que en la actualidad las instituciones buscan mantener un ambiente laboral seguro para los trabajadores (Otero, 2013, pág. 92). A pesar de esto, aun es necesario emplear estrategias laborales eficientes, capaces de prevenir los problemas más usuales como monotonía o abandonos en la empresa. Además, también es importante encargarse del estrés causado por el trabajo o por las relaciones laborales.

En Ecuador, el Bienestar laboral ha tomado importancia en los últimos años, ya que las instituciones buscan garantizar el bienestar de los trabajadores, así como el cumplimiento de las normas en el ámbito del trabajo. Pero la mayoría de veces, se hace caso omiso a recomendaciones tales como: mantener un ambiente laboral sano y limpio, respetar las ocho horas diarias de trabajo o la de fomentar una relación positiva entre los trabajadores. Lo que conlleva a producir problemas como carencia de un plan de bienestar laboral en las instituciones del país, así como falta de normativas y reglamentos claros que velen por los trabajadores (Organización Mundial de la Salud, 2008, pág. 32).

Por su parte, durante el último año en Loja, se implementaron nuevas estrategias para mantener y mejorar el bienestar laboral de los empleados. A pesar de esto, las instituciones presentan varias dificultades para lograr un entorno laboral agradable. Por ejemplo, la falta de insumos médicos como batas, mascarillas y equipo de protección para los trabajadores que se encuentran afrontando la crisis sanitaria. Es

por ello que, el bienestar laboral desempeña un papel importante en el campo laboral (Alvarez, 2006, pág. 46); sin embargo, aún falta aplicar planes de bienestar laboral acordes a la nueva normalidad.

Las posibles causas para que no existan planes de bienestar laboral en el país son varias, entre las principales tenemos: la limitada oferta laboral, la explotación de los trabajadores y el desconocimiento de las leyes laborales. Lo que trae como consecuencia escasez de plazas de trabajo, que las personas trabajen en condiciones precarias y sobre todo que sean explotados por sus empleadores al desconocer las leyes de trabajo (Olmedo, 2018, pág. 63).

Ante esta problemática, una posible solución sería la implementación de un plan de bienestar laboral, en el que se planteen actividades que ayuden con la reducción del absentismo y el estrés. Dicho plan tendría como objetivo lograr trabajadores más productivos y motivados, cuya creatividad y desarrollo de capacidades sean potenciadas. Con esto se lograría establecer un clima laboral positivo y mejores relaciones interpersonales a todos los niveles de la institución.



#### **4 TEMA**

Plan de mejora del bienestar laboral en el Centro Clínico Ambulatorio  
Hospital del Día Central Loja, durante el año 2021

## 5 JUSTIFICACIÓN

En el ámbito académico, la realización de la presente investigación referente a un Plan de Bienestar laboral es un requisito previo a la obtención del título de tercer nivel de tecnólogo. En su elaboración, el investigador pondrá en práctica su formación técnica y tecnológica durante la Carrera Talento Humano, con el fin de influir positivamente en el rendimiento empresarial y productividad del Centro Clínico Ambulatorio Hospital del Día Central Loja.

En el ámbito tecnológico, el proyecto de investigación permitirá al investigador presentar, coordinar, organizar y ejecutar los procesos que debe seguir en el diseño y la aplicación de un Plan de Bienestar Laboral. Sobre todo, aplicar, adaptar e innovar nuevas tecnologías que ayuden a simplificar y mejorar el ambiente laboral en la institución. Por lo que la elaboración de la investigación antes mencionada, queda enteramente justificada.

En el ámbito social, la investigación pretende crear una cultura de bienestar laboral, en donde el ambiente de trabajo sea mejorado a través de buenos hábitos por parte de los trabajadores. Ya que, al mantener un ambiente positivo para los empleados, también lo será para los usuarios del Centro Clínico Ambulatorio Hospital del Día Central Loja y para la sociedad en general. Por ello, es importante diseñar un plan de bienestar laboral, que además de proporcionar seguridad física, mental y social a empleados y trabajadores, busque establecer y sostener un ambiente de trabajo seguro y sano.

En el ámbito económico, el plan de bienestar laboral contribuirá a mejorar la productividad de los trabajadores, implementando medidas de seguridad apropiadas con el fin de prevenir problemas de salud y accidentes laborales. Por este motivo, es justificable implementar un plan que busque concienciar a los trabajadores en el cuidado de su salud tanto mental como física, que mejore la productividad de los trabajadores, mejorando así gastos económicos de la institución.

## **6 OBJETIVOS**

### **6.1 OBJETIVO GENERAL**

Elaborar un Plan de Bienestar laboral para el Centro Clínico Ambulatorio Hospital del Día Central Loja, mediante lineamientos y normativas laborales que sirvan de guía para garantizar situaciones óptimas de trabajo.

### **6.2 OBJETIVOS ESPECIFICOS**

- Levantar información bibliográfica a través de fuentes confiables y verídicas que permitan conocer acerca de las prácticas laborales del Centro Clínico Ambulatorio Hospital del Día Central Loja.
- Aplicar instrumentos de investigación como entrevistas y encuestas para identificar la situación actual sobre el bienestar laboral del Centro Clínico Ambulatorio Hospital del Día Central Loja.
- Proponer un Plan de bienestar laboral mediante lineamientos y normativas laborales que ayuden a mejorar el ambiente de trabajo, el clima laboral y la productividad del Centro Clínico Ambulatorio Hospital del Día Central Loja.
- Socializar los resultados obtenidos en el presente proyecto de investigación al personal del Centro Clínico Ambulatorio Hospital del Día Central Loja a través de una presentación con el fin de exponer los problemas relacionados con el ambiente laboral y sobre todo proponer una posible solución.

## **7 MARCO TEÓRICO**

### **7.1 MARCO INSTITUCIONAL**

#### ***Reseña histórica***

Ordóñez (2014) menciona que el Centro Clínico Ambulatorio Hospital del Día Central Loja inicia su trabajo a partir del año 1950. 20 años más tarde, durante las administraciones de los Doctores Vicente García y Enrique García, se implementaron las especialidades de cirugía, rayos X y Odontología. En el año de 1978 el IESS adquiere un edificio con la implementación de nuevos equipos con el fin de abrir consulta externa, hospitalización, enfermería, trabajo Social y Educación para la salud.

La autora añade que en el año 2010 una vez ampliado y remodelado el edificio se da inicio al trabajo como Hospital del Día como un proceso inicial de fortalecimiento de los establecimientos de salud del IESS en el país. Para la construcción y equipamiento de este centro de salud, se destinó 3 millones 500 mil dólares, para dotarlo de equipos de última tecnología y moderna infraestructura que luego de tres años de trabajo se pone al servicio de más de 160 mil asegurados de la región sur del país.

#### ***Ubicación***

El Centro Clínico Ambulatorio Hospital del Día Central Loja se encuentra ubicado en la ciudad que lleva su nombre, en la parroquia Sucre. La dirección es calle 10 de agosto, entre Avenida Manuel Agustín Aguirre y calle Lauro Guerrero

**Figura 1**

*Croquis del Centro Clínico Ambulatorio Hospital del Día Central Loja*



*Fuente: Centro Clínico Ambulatorio Hospital del Día Central Loja 2021*

**Logo o marca****Figura 2**

*Logotipo del Centro Clínico Ambulatorio Hospital del Día Central Loja*



# CAA HOSPITAL DEL DÍA CENTRAL LOJA

*Fuente: Centro Clínico Ambulatorio Hospital del Día Central Loja*

***Autoridades***

El director del Centro Clínico Ambulatorio Hospital del Día Central Loja es el Doctor Rowland Astudillo Cabrera

***Filosofía***

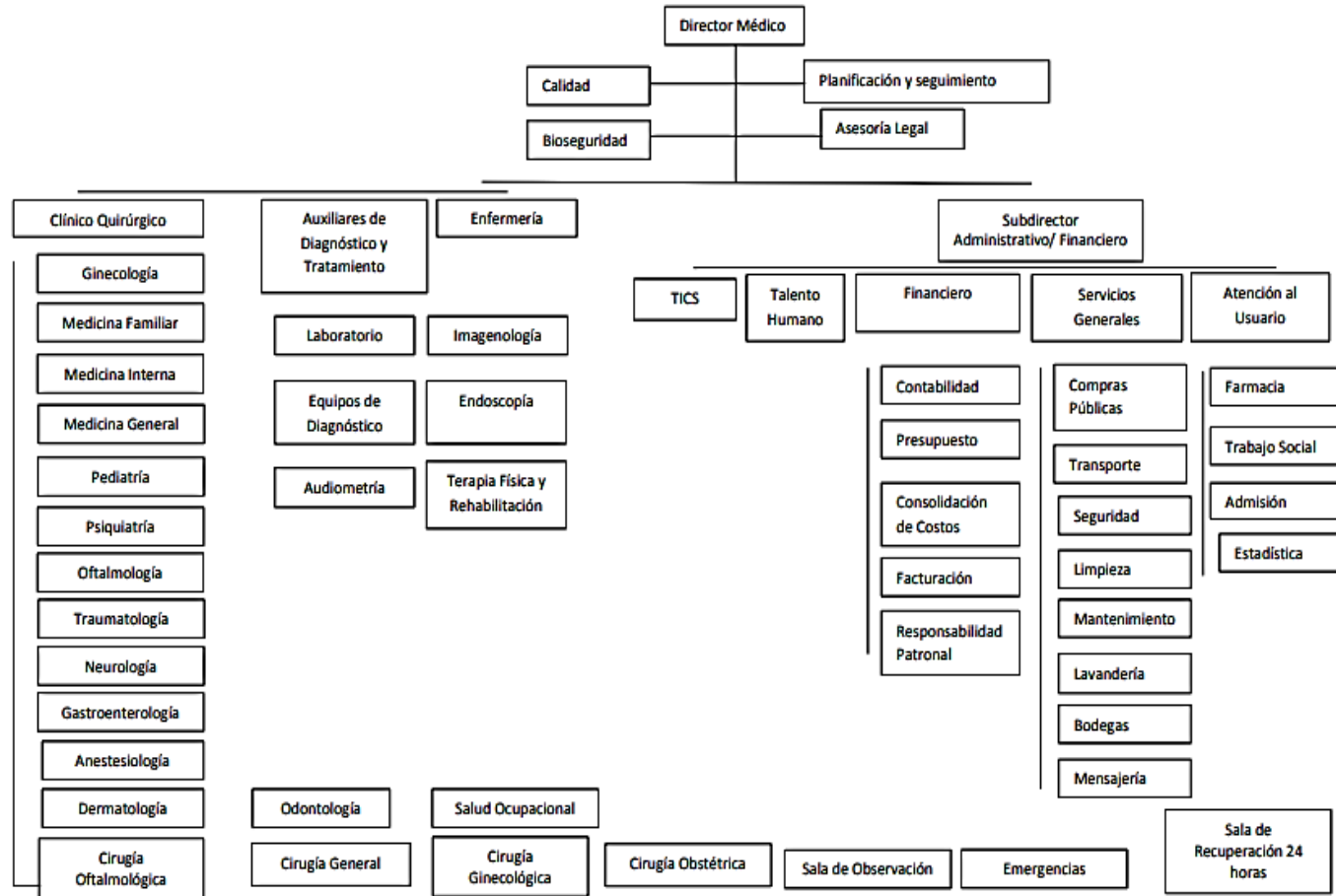
**Misión.** Proteger al asegurado en las contingencias de enfermedad y maternidad, con políticas, normas, reglamentos, a través de procesos de aseguramiento, compra de servicios médico-asistenciales y entrega de prestaciones de salud con calidad, oportunidad, solidaridad, eficiencia, eficacia, subsidiaridad, universalidad, equidad, suficiencia, sostenibilidad, integración, transparencia y participación.

**Visión.** Ser la organización de aseguramiento en salud preferida por las familias ecuatorianas que garantice el derecho a servicios integrales de salud oportunos, eficientes y sustentables, durante toda la vida de los asegurados, bajo los principios de solidaridad y equidad.

*Organigrama estructural*

**Figura 3**

*Esquema del Centro Clínico Ambulatorio Hospital del Día Central Loja*



*Fuente: Departamento de Talento Humano del Centro Clínico Ambulatorio Hospital del Día Central Loja*

***Datos informativos*****Unidad Médica:** Centro Clínico Ambulatorio Hospital del Día Central Loja**Provincia:** Loja**Ciudad:** Loja**Dirección:** 10 de agosto y Manuel Agustín Aguirre**Teléfono:** 07-2584851***Productos o servicios que ofrece***

El hospital ofrece un servicio completo e innovador, lo cual lo convierte en una solución oportuna a las crecientes necesidades que vive la ciudad de Loja, con un conjunto de servicios de salud en prevención, curación, recuperación, rehabilitación y cuidados paliativos acorde al ciclo de vida natural, es una organización que ofrece servicios de salud integral a la población urbana y rural, en concordancia con la cartera de servicios institucional. (Ordoñez, 2014).



## 7.2 MARCO CONCEPTUAL

### *Bienestar laboral*

El bienestar laboral hace referencia al estado de satisfacción que logra el empleado en el ejercicio de sus funciones. Es producto de un ambiente laboral agradable y del reconocimiento de su trabajo, que repercute en un bienestar familiar y social. De acuerdo a la Organización Mundial de la Salud (2008, pág. 27) el bienestar laboral es un estado de bienestar físico, social y mental. No solo la ausencia de enfermedad.

Según Martín (2011, pág. 51), cuando se habla de bienestar laboral podemos inferir que hace referencia a la situación de seguridad física, mental y social en la que se encuentran los colaboradores de una organización, esto con la finalidad de prever medidas de control dirigidas a fomentar el bienestar y reducir o eliminar los riesgos de enfermedades o accidentes. Tomando en cuenta que la salud física y mental es una de las dimensiones que contribuyen a que los seres humanos tengan una calidad de vida, y más aún en el ámbito laboral, un buen estado de salud permite el adecuado desarrollo de la actividad laboral y constituye la base para conseguir y mantener un adecuado bienestar en el trabajo.

**Generalidades del bienestar laboral.** El Bienestar Laboral es la disciplina conformada por un conjunto de actividades interdisciplinarias, que se basa en el diagnóstico, análisis y evaluación del cuidado, así como la prevención de las enfermedades profesionales y los accidentes laborales, de manera que las personas se puedan ubicar en un ambiente de trabajo de acuerdo a sus condiciones fisiológicas y psicológicas (Merchán, 2004, pág. 27).

**Objetivos del bienestar laboral.** Según Merchán (2004, pág. 29), el bienestar laboral debe orientar sus políticas, acciones y los recursos con el fin de:

- a. Mejorar y mantener la calidad de vida y salud de la población trabajadora.
- b. Proteger la salud de los trabajadores, ubicarlos y mantenerlos en una ocupación acorde con sus condiciones fisiológicas y psicológicas.

- c. Servir de instrumento de mejoramiento de la calidad, productividad y eficiencia de las empresas.
- d. Mejorar la actitud de los patrones y trabajadores frente a los riesgos profesionales mediante la promoción de la salud en el trabajo y la educación.
- e. Mejorar las condiciones de trabajo con el fin de disminuir los riesgos de enfermedad profesional y de accidentes derivados del ambiente laboral.
- f. Minimizar las cargas laborales y los factores de riesgo generados en los ambientes de trabajo, lo cual redundará en un menor riesgo para la vida del trabajador.

**Importancia del bienestar laboral desde el punto de vista humano y económico.** El bienestar Laboral tiene su importancia básicamente no solo en la identificación, evaluación y control de los riesgos en los centros y lugares de trabajo, sino en velar porque se cumplan esos derechos inalienables del hombre como especie. En esta lucha no pueden estar solos los profesionales de talento humano, sino los propios trabajadores armados de los conocimientos necesarios, los empleadores, la academia, los políticos, los intelectuales y toda la sociedad (Lozano, 2007, pág. 41).

Estos objetivos amplios y nobles en ningún sentido se contradicen con los objetivos económicos, todo lo contrario, el Bienestar Laboral y la Seguridad en el Trabajo no son un “gasto” como algunas veces se expresa, sino una “inversión” que se revierte en crecimiento económico y desarrollo social. Personas saludables que laboran en un ambiente de seguridad y confort rendirán más y serán más plenos (Valladares, 2005, pág. 45).

### ***La seguridad ocupacional***

La seguridad ocupacional es el conjunto de medidas técnicas, educativas y psicológicas para prevenir accidentes, sea al eliminar las condiciones inseguras del ambiente, instruir o convencer a las personas para que apliquen prácticas preventivas, lo cual es indispensable para un desempeño satisfactorio de trabajo. Cada vez son más las organizaciones que crean sus propios servicios de seguridad. Según el esquema de organización de la empresa, los servicios de seguridad tienen el objeto de establecer normas y procedimientos, con la aplicación de tantos recursos como sea posible para prevenir accidentes y controlar los resultados (Chiavenato, 2011, pág. 63).

## ***Enfermedades Ocupacionales***

“La salud de los trabajadores puede alterarse no sólo como consecuencia de un accidente de trabajo, sino también debido a la aparición de enfermedades que, al surgir en el mundo del trabajo, tienen la denominación de “enfermedades profesionales” (EEPP)” (Cañada, 2012, pág. 37). La Organización Mundial de la Salud (OMS) emplea el término “enfermedades relacionadas con el trabajo” para referirse no sólo a las enfermedades profesionales, sino también a aquellas en las que las condiciones de trabajo pueden contribuir como uno más de los factores causales (Cañada, 2012, pág. 76).

**Elementos para identificar una enfermedad laboral.** Según Zurro (2019, pág. 94), para diagnosticar una enfermedad laboral se requieren tres elementos: Un diagnóstico clínico, un antecedente de exposición, y una vinculación, factible entre ambos.

**Prevención de las enfermedades.** Según OIT (2013, pág. 29), un buen sistema nacional de seguridad y salud en el trabajo es decisivo para una aplicación efectiva de las políticas y programas nacionales destinados a fortalecer la prevención de las enfermedades profesionales y deberían incluir:

- Leyes y normativas y cuando proceda, convenios colectivos, que incorporen la prevención de las enfermedades profesionales.
- Mecanismos para hacer cumplir la ley, incluyendo los sistemas de inspección de la seguridad y salud en el trabajo efectivos.
- Cooperación entre la dirección y los trabajadores y sus representantes en la aplicación de las medidas relativas a la seguridad y salud en el trabajo.
- Prestación de servicios de salud en el trabajo.
- Mecanismos adecuados de recopilación y análisis de datos sobre enfermedades profesionales.
- Información y formación sobre seguridad y salud en el trabajo.
- Colaboración entre ministerios de trabajo, ministerios de salud e instituciones de seguridad social que incluyan tanto lesiones como enfermedades profesionales.

## **Riesgos del trabajador**

Según el Ministerio del Trabajo (2005, pág. 24), “Los riesgos del trabajador son las eventualidades dañosas a que está sujeto el trabajador, con ocasión o por consecuencia de su actividad”.

### ***Clasificación de Riesgos***

Los riesgos provocados por agentes mecánicos, según Cañada (2012, pág. 81) son:

Origen: Ambiente mecánico de trabajo

Espacios de Trabajo, Herramientas, Máquinas, Carretillas, demás objetos presentes

Efectos que provocan: Caídas, golpes, atrapamientos, cortes, aplastamientos, fricciones, proyección de partículas, etc.

Lesiones típicas: Contusiones.

Los riesgos provocados por agentes físicos, según Cañada (2012, pág. 82) son:

Origen: Ambiente físico de trabajo

Ruido, Vibraciones Radiaciones, Iluminación, Presiones, Temperatura, Humedad.

Lesiones que provocan: El ruido Lesiones fisiológicas y psicológicas; las vibraciones: Trastornos del aparato circulatorio, manos blancas, fenómeno del dedo muerto, lumbalgias, alteraciones del aparato digestivo, úlceras; las radiaciones: Alteraciones cromosómicas, cataratas; la iluminación: Pérdida de agudeza visual, etc.

Los riesgos provocados por agentes químicos, según Cañada (2012, pág. 83) son:

Origen: Sustancias y productos

Sólidos, polvos/humos, líquidos, nieblas/aerosoles, gaseosos, gases/vapores

Lesiones que provocan: Enfermedades del aparato respiratorio, dermatosis.

Los riesgos provocados por agentes biológicos, según Cañada (2012, pág. 84) son:

Origen: Contacto con animales y seres infectados o portadores

Virus, Bacterias, Protozoos, Hongos, Helminetos, Artrópodos.

Lesiones que provocan: Hidrofobia, carbunco, hepatitis, leptospirosis, amebiasis, histoplasmosis, dermatofitosis, alergias respiratorias.

Los riesgos provocados por la carga de trabajo, según Cañada (2012, pág. 85) son:

Origen: Ritmos de trabajo y organización/mando inadecuados.

Trabajos en cadena, Atención al público, Repetitividad, Esfuerzo físico, Tipo de movimiento, Posturas de Trabajo.

Lesiones que provocan: Insatisfacción, síndrome del “quemado”, fatiga, micro traumatismos, lumbalgias.

Los riesgos ocasionados por factores psicosociales, según Cañada (2012, pág. 86) son:

Origen; Calidad de relaciones humanas, división y organización del trabajo

- Trabajo en equipo.
- Información sobre objetivos
- Participación
- Pausas, descansos y turnos
- Entorno Laboral
- Condiciones de Organización.
- Capacidades, necesidades y cultura de la persona.
- Consideraciones personales fuera del trabajo.

Lesiones que provocan: Insatisfacción, depresiones, estrés.

## **Ergonomía**

La ergonomía es una ciencia multidisciplinaria que estudia las capacidades y limitaciones físicas y psicológicas humanas. Este cuerpo del conocimiento se puede utilizar para diseñar o modificar el lugar de trabajo, equipos, productos o procedimientos de trabajo con el fin de mejorar el desempeño humano y reducir la probabilidad de lesiones y enfermedades (Asfahl, 2010, pág. 90).

### ***Objetivo de la Ergonomía***

El objetivo de la ergonomía es la prevención de daños en la salud considerando ésta en sus tres dimensiones: Física, mental y social, según la definición de la OMS (Organización Mundial de la Salud). La aplicación de los principios ergonómicos trata de adecuar y adaptar los sistemas de trabajo a las capacidades de las personas que lo usan evitando la aparición de las alteraciones en la salud que pueden producirse como consecuencia de una carga de trabajo excesivamente alta o baja (González, 2007, pág. 93).

### ***Valoración de riesgos ergonómicos***

Según Fernández (2012, pág. 59) la valoración de riesgos ergonómicos se realiza en base a:

**Concepción del puesto.** Se estudia la buena adaptación de las características físicas del puesto al trabajador medio. Esta condición es determinada por los siguientes criterios:

- **Altura-Distancia:** Este criterio verifica el confort postural del trabajador a partir de: 1. Cotas de emplazamiento más frecuente de las manos; y 2. Cotas de emplazamiento de los pies.
- **Alimentación-Evacuación:** Se verifica si las dimensiones de los dispositivos de alimentación y evacuación son compatibles con las posturas del trabajador.
- **Condiciones de espacio:** Se verifica si la concepción, obstáculos, densidad de operarios y las instalaciones permiten la fácil gesticulación motriz del trabajador.

**Seguridad.** Este factor trata de evaluar la peligrosidad, probabilidad y consecuencias de las condiciones existentes y de aquellas que pudieran generar un accidente. Se detectarán riesgos de tipo mecánico, eléctrico, locativos, de incendio y/o explosión.

**Entorno físico.** Se valoran los elementos físicos que pueden influir en el entorno del puesto de trabajo. Comprende los siguientes criterios:

- Ambiente térmico: Se debe valorar teniendo en cuenta la temperatura, la carga laboral, el tiempo de exposición y el tipo de vestuario.
- Ambiente sonoro: Se valora el nivel de ruido en función de la intensidad, clase y tiempo de exposición.
- Iluminación Artificial: Se determina el nivel de iluminación en relación a la naturaleza del trabajo.
- Vibraciones: Se analiza en función de su intensidad apreciable, sin instrumento de medida, ni tiempo de exposición.
- Higiene Ambiental: Se trata de determinar la presencia de polvos, humos, gases y nieblas, detectables a través de los sentidos.
- Aspecto del puesto: Se determina el aspecto del puesto en función de: Limpieza, estética, espacio, colores e iluminación natural.

**Carga física.** Determina la carga de trabajo física en función de las cargas parciales estáticas, dinámicas y de manutención. Comprende los siguientes aspectos:

- Postura Principal: Se valora la postura más sostenida o más repetida y el tiempo durante el que se mantiene.
- Postura más desfavorable: Sólo se tiene en cuenta cuando es más desfavorable que la postura principal.
- Esfuerzo de Trabajo: Se valoran los esfuerzos ejercidos para la realización de trabajo que determinan básicamente el componente principal de la carga dinámica.
- Postura de trabajo: Es la postura en que se realizan los esfuerzos para la ejecución del trabajo. Puede coincidir con la principal o con la más desfavorable.
- Esfuerzo de manutención: Es la valoración de los esfuerzos desarrollados en el proceso de alimentación y extracción de las piezas u objetos de trabajo o en la ejecución misma de la labor, teniendo en cuenta si la manipulación se realiza con toda la mano o con los dedos.
- Postura de manutención: Se valoran las posturas en que se efectúan las operaciones de coger y dejar los objetos o piezas, por medio de los indicadores: Posturas de coger y dejar, frecuencia de repetición.

**Carga mental.** Se puede decir que es el conjunto de solicitudes experimentadas por el sistema nervioso en el curso de la tarea. Esta se determina por los criterios de:

- Operaciones mentales: Se valora la carga mental de estas operaciones en función de la densidad de las alternativas y la incidencia de la duración del ciclo.
- Nivel de atención: Para su valoración se tiene en cuenta la duración de la atención, la precisión del trabajo y la incidencia de la duración del ciclo.

**Autonomía.** Se entiende por autonomía la facultad que tiene un trabajador o un grupo de trabajadores de modificar, en el tiempo, su ritmo de trabajo sin incidir en la producción. Los criterios que la determinan son:

- Autonomía Individual: Determina el grado de libertad del puesto de trabajo y depende en gran parte de la posibilidad de variación de ritmo de trabajo por el propio trabajador. Está limitada por:
  - La interdependencia de los trabajadores.
  - La densidad de operaciones en una misma zona de trabajo.
  - El aprovechamiento y situación de las materias primas.

### **Plan de bienestar laboral**

La seguridad laboral es el conjunto de medidas técnicas, económicas, psicológicas que tienen como meta ayudar a la empresa y a sus trabajadores a mantener un bienestar laboral en la institución, previniendo accidentes industriales, controlando los riesgos propios de la ocupación, conservando los locales, la infraestructura industrial y sobre todo los ambientes naturales (Chamochumbi, 2014, pág. 71).

Sus fundamentos son los siguientes:

- a. Proteger la vida y la salud de los trabajadores.
- b. Salvaguardar y proteger las instalaciones industriales.
- c. Las personas lesionadas como consecuencia pérdidas

El plan de bienestar laboral se define como el documento o conjunto de documentos ajustables en el tiempo, coherentes con el proyecto y partiendo de un



estudio o estudios básicos de bienestar que permite desarrollar un ambiente de trabajo adecuado para que los trabajadores ejecuten sus labores (Nova, 2010, pág. 57).

### ***Objetivos del plan de bienestar laboral***

Según Nova (2010, pág. 17), el Plan de bienestar laboral es el instrumento para lograr la:

- a. Identificación de factores que produzcan absentismo y estrés.
- b. Evaluación del ambiente laboral.
- c. Correcta Planificación de actividades que ayuden a lograr un clima laboral positivo y mejoren las relaciones interpersonales a todos los niveles

### ***Información que incluye el plan bienestar laboral***

Según Nova (2010, pág. 38), Para realizar un programa de bienestar es imprescindible la colaboración de los empleados y que esté diseñado según las necesidades de la empresa. Pero además para que sea efectivo debe incluir:

- a. Debe partir de las necesidades reales de los trabajadores.
- b. Reflejará los valores y principios de la organización, con coherencia con el resto de políticas de la misma.
- c. Los resultados de las mediciones sobre Satisfacción Laboral en la empresa. Ya que a partir de ellas y de forma objetiva se podrán tomar las soluciones más apropiadas y ajustadas a las demandas de los trabajadores.
- d. Conocer los costes derivados de la implantación de las soluciones, tanto económicos, de medios y humanos. Si no es posible realizarlas en su conjunto, se establecerá el orden de prioridades contando con los trabajadores, para evitar su insatisfacción o frustración.
- e. Este programa debe ser conocido por todos los trabajadores, en su globalidad y la forma en que se va a llevar a cabo su implantación.
- f. Establecer un plan de seguimiento de los resultados obtenidos, con el fin de hacer las modificaciones oportunas en caso de no lograr los éxitos pretendidos.
- g. Las actividades propuestas en el plan serán acordes a las distintas etapas propuestas por el plan.

- h. Los objetivos a lograr se ordenarán en tres líneas el desarrollo profesional, personal y familiar de cada empleado.

En este programa deben estar implicados todos los departamentos y profesionales de la empresa.

## 8 METODOLOGÍA

Es una serie de métodos y técnicas de rigor científico que se aplicaron sistemáticamente durante un proceso de investigación para alcanzar un resultado teóricamente válido. Es decir, la metodología funcionó como el soporte conceptual que rige la manera en que se aplica los procedimientos en una investigación. (Mohammad, 2000, pág. 53)

### 8.1 TIPOS DE MÉTODOS

**Método fenomenológico.** La fenomenología es una corriente idealista subjetiva dentro de la filosofía que se propone el estudio y la descripción de los fenómenos de la conciencia o, dicho de otro modo, de las cosas tal y como se manifiestan y se muestran en esta. Asienta que el mundo es aquello que se percibe a través de la conciencia del individuo, y se propone interpretarlo según sus experiencias (Mindo, 2016, pág. 49).

Este método de investigación se aplicó en base al objetivo número 1 del proyecto, en el que se da a conocer el levantamiento de información bibliográfica; es decir, este método fue utilizado para conocer las prácticas laborales ejecutadas en del Centro Clínico Ambulatorio Hospital del Día Central Loja con el fin de mejorar el ambiente laboral de sus trabajadores.

**Método hermenéutico.** La hermenéutica involucra un intento de describir y estudiar fenómenos humanos significativos de manera cuidadosa y detallada, tan libre como sea posible de supuestos teóricos previos, basada en cambio en la comprensión práctica. (Packer, 2017, pág. 34).

Este método se aplicó en concordancia con el objetivo número 2 del proyecto, donde se da a conocer la aplicación de instrumentos de investigación; como resultado, este método fue utilizado para conocer la situación actual del Centro Clínico Ambulatorio Hospital del Día Central Loja, a través de técnicas de recolección de información como encuestas y entrevistas, que fueron aplicadas a los trabajadores de la institución de Salud.

**Método práctico proyectual.** Es una guía para la creación de distintos tipos de diseño en base a un problema. Esta metodología facilita la resolución del problema siguiendo pasos o etapas de elaboración; que ayudan a que el diseño pueda ser primeramente verificado para su comprobación de calidad y posteriormente la realización final del mismo con todas las correcciones pertinentes (Gonzalez, 2017, pág. 99).

Este método se aplicó en relación al objetivo número 3 del proyecto, donde se propone realizar una propuesta de acción; así pues, este método fue utilizado para diseñar y proponer un Manual de Buenas Prácticas Laborales que permitirá mejorar el ambiente de trabajo y la productividad del Centro Clínico Ambulatorio Hospital del Día Central Loja.

## 8.2 TÉCNICAS DE RECOLECCIÓN DE DATOS

### 8.2.1 TIPOS DE TÉCNICAS

**Observación.** La observación consiste en saber seleccionar aquello que se queremos analizar, describir y explicar el comportamiento, al haber obtenido datos adecuados y fiables correspondientes a conductas, eventos y /o situaciones perfectamente identificadas e insertas en un contexto teórico (Benitez, 2018, pág. 1).

La observación se realizó mediante un recorrido por las instalaciones del Centro Clínico Ambulatorio Hospital del Día Central Loja, destacando aspectos relevantes tales como infraestructura del lugar, el comportamiento de los trabajadores, la utilización de equipos de protección personal, la señalética, la exposición a los diferentes riesgos laborales, que sirvieron para la posterior descripción actual.

**Entrevista.** La entrevista es un diálogo entablado entre dos o más personas: el entrevistador formula preguntas y el entrevistado las responde, es una técnica empleada para diversos motivos, investigación, medicina y selección de personal (Halperín, 2012, pág. 82). Está orientada a establecer contacto directo con las personas que se consideren fuente de información, la entrevista puede soportarse en un cuestionario muy flexible, tiene como propósito obtener información más espontánea y abierta.

La entrevista se realizó al director de talento Humano, mediante un conversatorio con una serie de preguntas previamente elaboradas, obteniendo información profunda y detallada sobre aspectos básicos de bienestar laboral tales como: Años de funcionamiento, número de trabajadores, entrega y mantenimiento de equipos de protección personal, ocurrencia de incidentes o accidentes, actividades preventivas ergonómicas y psicológicas, y capacitaciones a los trabajadores.

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

Esta técnica permitió recoger información de gran utilidad mediante preguntas bien estructuradas, las cuales servirán para recolectar datos referentes a seguridad, ergonomía y demás elementos que se relacionan con bienestar laboral. Cabe recalcar que no se aplicó ninguna fórmula para obtener la muestra, así que se procedió a aplicar la encuesta a los 172 trabajadores del Centro Clínico Ambulatorio Hospital del Día Central Loja, se conocieron detalles importantes del ambiente laboral de lugar, que fueron imprescindibles para el diseño y elaboración de un Plan de Bienestar laboral.

### **8.3 DETERMINACIÓN DE LA MUESTRA**

#### **Determinación del universo y la muestra a investigarse**

##### **Universo.**

Es la población total de individuos que comparten una determinada característica o se encuentran incómodos debido a la presencia de un fenómeno. En la presente investigación, el universo es el total de trabajadores que laboran en Centro Clínico Ambulatorio Hospital del Día Central Loja.

A través de la encuesta se procedió a recolectar información acerca de seguridad, ergonomía y demás elementos que se relacionan con el bienestar laboral. Esta técnica será aplicada a 172 trabajadores del Centro Clínico Ambulatorio Hospital del Día Central Loja, con el fin de conocer detalles importantes del ambiente laboral de lugar, que fueron imprescindibles para el diseño y elaboración de un Plan de Bienestar laboral.

##### **Muestra.**

En la presente investigación no se utilizó la muestra de forma técnica, ya que el universo es de tan solo 172 personas, por lo cual se utilizó el método subjetivo, que permitió un trabajo directo con todo el personal que labora en el Centro Clínico Ambulatorio Hospital del Día Central Loja, esto se realizó debido a que la población es muy pequeña y porque la investigadora tuvo acceso a toda la población para poder aplicar la encuesta.

## **9 ANÁLISIS Y PRESENTACIÓN DE RESULTADOS**

### **9.1 OBSERVACIÓN DIRECTA**

A través de la observación directa se pudo constatar que la situación de la empresa fue en su mayoría positiva, ya que existe un bienestar laboral aceptable en la institución. En lo que respecta a la filosofía de la institución, cabe recalcar que tiene como misión Proteger a los usuarios en las contingencias de enfermedad y maternidad, con políticas, normas, reglamentos, a través de procesos de aseguramiento

Los problemas identificados fueron estrés laboral, falta de comunicación entre colaboradores y falta de herramientas necesarias para llevar a cabo el trabajo, así que es recomendable la aplicación de un plan de mejora que busque incrementar el bienestar laboral en la institución.

### **9.2 ENTREVISTA**

La entrevista fue aplicada al director de la institución, así como a personal de talento humano, existió total empatía y colaboración para el desarrollo de cada entrevista, evidenciando así el interés de las autoridades para con el plan de bienestar laboral en la casa de salud.



### 9.2.1 Entrevistados

#### Resultados

#### Entrevista

**Tabla 1**

*Entrevista 1*

<b>Nombres y Apellidos del entrevistado</b>	Rowland Astudillo
<b>Cargo que desempeña</b>	Director General
<b>1. ¿Qué aspectos considera usted que son más importantes para fortalecer y mantener un buen bienestar laboral a los colaboradores del Centro Clínico Ambulatorio Hospital del Día Central Loja?</b>	En primer lugar, creo que es importante conocer a cada una de las personas, su entorno personal, familiar y luego el entorno dentro de la actividad misma que realizan en la institución. Por otro lado, es importante reconocer en cada uno de ellos las fortalezas para que crezcan como individuos y como profesionales
<b>2. ¿Qué técnicas o programas se aplican en el Centro Clínico Ambulatorio Hospital del Día Central Loja, para prevenir y/o mejorar el bienestar laboral de los colaboradores?</b>	Estamos realizando un programa dirigido a encontrar el entorno personal de cada trabajador para recoger toda esa información para hacer una intervención en base a la problemática de cada persona, ya que cada uno es un universo distinto y creemos que, al ser individuos sociales, tenemos que trabajar y vivir en sociedad, para ello es importante comprendernos unos a otros, nuestras necesidades, perspectivas, trabajo cosas positivas y negativas.
<b>3. ¿Cuáles cree usted que son los factores más relevantes que influyen en la generación de un mal bienestar laboral de los colaboradores del Centro Clínico Ambulatorio Hospital del Día Central Loja?</b>	Considero que es una falencia en la comunicación, las personas son diferentes y deben entenderse y comprenderse, si no se pueden comunicar adecuadamente, siempre va a haber roses. Cada quien tiene una visión distinta de las cosas sobre una misma realidad.
<b>4. ¿Cree Usted que realizar pausas activas a través de juegos</b>	Creo que sí, porque es importante que las personas entiendan que el sitio de trabajo es parte de la vida, una persona no puede llegar a un sitio donde se sienta mal,

---

**interactivos desarrollados a su medida, pueden mejorar temas como el estrés, mitigar enfermedades laborales y mejorar la concentración a los colaboradores dentro del Centro Clínico Ambulatorio Hospital del Día Central Loja?** donde lo traten mal, donde lo miren mal, donde lo que haga este mal. El sitio de trabajo debe ser agradable. Cuando una persona tiene una actividad repetitiva se hace aburrida, por lo tanto, las pausas activas son fundamentales para que mejore el clima laboral y el rendimiento de las personas.

---

**5. ¿Usted cree que se cuente con unas instalaciones y las herramientas de trabajo adecuadas para el desarrollo de las labores dentro del Centro Clínico Ambulatorio Hospital del Día Central Loja?** Nunca existen instalaciones perfectas, siempre hay algo que mejorar, pero lo importante es entender esa situación, adaptarse como grupo de trabajo al ambiente laboral y hacerlo mejor.

---

**6. ¿Cree usted factible proponer un Plan de Mejora mediante lineamientos y normativas laborales que ayuden a mejorar el ambiente de trabajo y la productividad de los colaboradores del Centro Clínico Ambulatorio Hospital del Día Central Loja?** Definitivamente sí, porque en el caminar vamos viendo problemas y lo más importante es encontrar la solución no culpable. Creo que un Plan es factible, porque todo lo que genere cambios positivos es bienvenido.

---

*Fuente La autora*

### **Análisis general de la entrevista**

Rowland Astudillo, Director General del CCA Hospital del Día Central Loja consideró que es importante conocer a cada trabajador, su entorno personal, familiar y sobre todo la actividad que realizan en la institución. Por otro lado, manifestó que es importante conocer las fortalezas y debilidades profesionales de cada individuo. El director manifestó que están realizando un programa dirigido a encontrar el entorno

personal de cada trabajador con el fin de recoger información para hacer una intervención con el fin de crear un ambiente laboral en donde exista comprensión en el trabajo.

Además, respecto a los factores más relevantes que influyen en la generación de un mal bienestar laboral en la institución, el director consideró que la comunicación es una falencia, ya que las personas son diferentes y deben entenderse y comprenderse, si no se pueden comunicar adecuadamente, siempre va a haber roses. Por otro lado, el principal estuvo de acuerdo con realizar pausas activas a través de juegos interactivos para mejorar temas como el estrés, mitigar enfermedades laborales y mejorar la concentración de los trabajadores, ya que el sitio de trabajo debe ser agradable.

Asimismo, en el tema relacionado a las instalaciones y las herramientas de trabajo adecuadas para el desarrollo de las labores, el director manifestó que no existen instalaciones perfectas, que siempre hay algo que mejorar, pero considera que en el CCA se hace lo necesario para mantener al personal conforme. Finalmente consideró que si es factible un Plan de Mejora mediante lineamientos y normativas laborales que ayuden a mejorar el ambiente de trabajo y la productividad de la casa de salud.

**Tabla 2**

*Entrevista 2*

<b>Nombres y Apellidos del entrevistado</b>	Dra. María Muñoz
<b>Cargo que desempeña</b>	Psicóloga
<b>1. ¿Qué aspectos considera usted que son más importantes para fortalecer y mantener un buen bienestar laboral a los colaboradores del Centro Clínico Ambulatorio Hospital del Día Central Loja?</b>	Considero que el mantener una buena comunicación con los colaboradores de esta institución para estar empapados de sus situaciones que se presentan día a día no solo en el entorno laboral sino también personal, es muy importante porque sabremos cómo actuar con cada uno de los trabajadores y sobretodo sabremos manejar un y fortalecer su bienestar laboral.
<b>2. ¿Qué técnicas o programas se aplican en el Centro Clínico Ambulatorio Hospital del Día Central Loja,</b>	Un programa que se desarrolla en esta unidad es el de fomentación del trabajo en equipo, con la finalidad de mantener equilibrado un bienestar laboral para los trabajadores.

<p>para prevenir y/o mejorar el bienestar laboral de los colaboradores?</p>	
<p><b>3. ¿Cuáles cree usted que son los factores más relevantes que influyen en la generación de un mal bienestar laboral de los colaboradores del Centro Clínico Ambulatorio Hospital del Día Central Loja?</b></p>	<p>Considero quizá que la incomodidad que presentamos todos en la actualidad por la situación que se ha dado del COVID-19. Considerando a esta unidad médica como riesgo en salud para cada uno de los colaboradores, ha sido una brecha en cada uno de ellos manifestándose como factor negativo en el bienestar laboral, ya que el temor de contagiarse y además ser fuente de contaminación para su familia y la sociedad, ha traído consigo un mal bienestar laboral.</p>
<p><b>4. ¿Cree Usted que realizar pausas activas a través de juegos interactivos desarrollados a su medida, pueden mejorar temas como el estrés, mitigar enfermedades laborales y mejorar la concentración a los colaboradores dentro del Centro Clínico Ambulatorio Hospital del Día Central Loja?</b></p>	<p>Por supuesto, creo que las pausas activas nos ayudan a todos para recuperar energías, mejorar el desempeño laboral y eficiencia en el trabajo, las pausas activas ayudan a nuestros trabajadores a trabajar en el estrés y así mantener un mejor bienestar laboral.</p>
<p><b>5. ¿Usted cree que se cuente con unas instalaciones y las herramientas de trabajo adecuadas para el desarrollo de las labores dentro del Centro Clínico Ambulatorio Hospital del Día Central Loja?</b></p>	<p>Creo que, no siempre se mantiene todo lo necesario en un puesto de trabajo, pero como buenos trabajadores hay que saber adoptarnos a las herramientas e instalaciones, pese a que en esta unidad médica cada año se le ha dado mantenimiento para así llevar un adecuado desarrollo de actividades en el trabajo.</p>
<p><b>6. ¿Cree usted factible proponer un Plan de Mejora mediante lineamientos y normativas laborales</b></p>	<p>Por supuesto, el proponer un plan de mejora con sus respectivas normativas hará que el rendimiento de cada uno de nosotros los colaboradores sea de mejor calidad y calidez, aumentando así de forma positiva el rendimiento laboral y bienestar de cada uno.</p>

---

**que ayuden a mejorar el ambiente de trabajo y la productividad de los colaboradores del Centro Clínico Ambulatorio Hospital del Día Central Loja?**

---

*Fuente La autora*

### **Análisis general de la entrevista**

La Dra. María Muñoz, Psicóloga del CCA Hospital del Día Central Loja consideró que el mantener una buena comunicación con los colaboradores es importante para estar empapados de sus situaciones que se presentan día a día. Por otro lado, manifestó que se está desarrollando un programa con el fin de fomentar el trabajo en equipo, y así mantener equilibrado un bienestar laboral para los trabajadores.

Del mismo modo, acerca de los factores más relevantes que influyen en la generación de un mal bienestar laboral en la institución, la psicóloga consideró que uno es la incomodidad que existe en la actualidad por la situación que se ha dado por el COVID-19. Por otro lado, la psicóloga estuvo de acuerdo con realizar pausas activas a través de juegos interactivos para mejorar temas como el estrés, mitigar enfermedades laborales y mejorar la concentración de los trabajadores, ya que las pausas activas ayudan a todos para recuperar energías, mejorar el desempeño laboral y eficiencia en el trabajo.

Posteriormente, en el tema relacionado a las instalaciones y las herramientas de trabajo adecuadas para el desarrollo de las labores, la psicóloga consideró que no siempre se mantiene todo lo necesario en un puesto de trabajo, pero como buenos trabajadores hay que saber adaptarse a las herramientas e instalaciones. Finalmente, consideró que si es factible un Plan de Mejora mediante lineamientos y normativas laborales que ayuden a mejorar el ambiente de trabajo y la productividad de la casa de salud.

Tabla 3

## Entrevista 3

<b>Nombres y Apellidos del entrevistado</b>	Lcda. Paulina Gutiérrez
<b>Cargo que desempeña</b>	Talento Humano
<b>1. ¿Qué aspectos considera usted que son más importantes para fortalecer y mantener un buen bienestar laboral a los colaboradores del Centro Clínico Ambulatorio Hospital del Día Central Loja?</b>	Considero que el reconocer el trabajo que realiza cada servidor de la institución es muy importante, además el crear emociones positivas en cada uno de estos, ser flexible por ejemplo con permisos, vacaciones, entre otras acciones que se realizan dentro de la institución puede beneficiar para que cada día mejore el bienestar laboral.
<b>2. ¿Qué técnicas o programas se aplican en el Centro Clínico Ambulatorio Hospital del Día Central Loja, para prevenir y/o mejorar el bienestar laboral de los colaboradores?</b>	En la actualidad se desarrollan planes de formación, fomentando así el trabajo en equipo. Por motivo del COVID 19 se lo ha hecho por medio de grupos pequeños para evitar algún contagio y malestar dentro de los compañeros
<b>3. ¿Cuáles cree usted que son los factores más relevantes que influyen en la generación de un mal bienestar laboral de los colaboradores del Centro Clínico Ambulatorio Hospital del Día Central Loja?</b>	Considero que muchas veces la falta de comunicación ha sido un factor dentro de la institución que no nos ha permitido mantener un bienestar laboral, pero se ha tratado de mejorar, porque la comunicación ayuda a sobrellevar un correcto bienestar laboral.
<b>4. ¿Cree Usted que realizar pausas activas a través de juegos interactivos desarrollados a su medida, pueden mejorar temas como el estrés, mitigar enfermedades laborales y mejorar la concentración a los</b>	Por supuesto, las pausas activas son muy importantes no solo en esta institución sino en todos los lugares de trabajo. Nuestra meta es que los trabajadores no mantengan un estrés elevado producto de la labor, sino al contrario, que se mantengan mejor. Lastimosamente no se han venido haciendo estas actividades por motivo del COVID 19, pero se les ayudado mejorando los horarios del trabajo.

---

**colaboradores dentro del Centro Clínico Ambulatorio Hospital del Día Central Loja?**

**5. ¿Usted cree que se cuente con unas instalaciones y las herramientas de trabajo adecuadas para el desarrollo de las labores dentro del Centro Clínico Ambulatorio Hospital del Día Central Loja?**

Se ha tratado de mantener lo mejor posible, creo que ningún lugar de trabajo va a ser el mejor, pero hay que saber adaptarse a lo que se tiene, a las instalaciones. En años anteriores se ha realizado remodelaciones con el fin de mantener bien las instalaciones, creo que mal no estamos, más bien es la inconformidad del personal.

**6. ¿Cree usted factible proponer un Plan de Mejora mediante lineamientos y normativas laborales que ayuden a mejorar el ambiente de trabajo y la productividad de los colaboradores del Centro Clínico Ambulatorio Hospital del Día Central Loja?**

Si, definitivamente nuestra misión es que cada día se mejore el bienestar y un plan de mejora es algo que se debe considerar para nuestra institución. El crear un bienestar laboral adecuado para nuestros trabajadores es necesario.

---

*Fuente La autora*

### **Análisis general de la entrevista**

La Lcda. Paulina Gutiérrez, perteneciente a Talento Humano del CCA Hospital del Día Central Loja consideró que el reconocer el trabajo que realiza cada servidor de la institución es muy importante para fortalecer y mantener un buen bienestar laboral. Por otro lado, manifestó que en la actualidad se desarrollan planes de formación, fomentando así el trabajo en equipo. Por motivo del COVID 19 se lo ha hecho por medio de grupos pequeños para evitar algún contagio y malestar dentro de los compañeros

De igual forma, en lo que se refiere a los factores más relevantes que influyen en la generación de un mal bienestar laboral en la institución, la profesional de talento humano consideró que la falta de comunicación ha sido un factor dentro de la

institución que no ha permitido mantener un bienestar laboral, pero se ha tratado de mejorar, porque la comunicación ayuda a sobrellevar un correcto bienestar laboral.

Por otro lado, la Lcda. estuvo de acuerdo con realizar pausas activas a través de juegos interactivos para mejorar temas como el estrés, mitigar enfermedades laborales y mejorar la concentración de los trabajadores, ya que la meta de la institución es que los trabajadores no mantengan un estrés elevado producto de la labor, sino al contrario, que se mantengan mejor

Así mismo, en el tema relacionado a las instalaciones y las herramientas de trabajo adecuadas para el desarrollo de las labores, la profesional consideró que se ha tratado de mantener lo mejor posible, cree que ningún lugar de trabajo va a ser el mejor, pero hay que saber adaptarse a lo que se tiene, a las instalaciones. Finalmente, consideró que si es factible un Plan de Mejora mediante lineamientos y normativas laborales que ayuden a mejorar el ambiente de trabajo y la productividad de la casa de salud.



### 9.3 ENCUESTA

Durante la aplicación de la encuesta se evidenció la colaboración por parte de los colaboradores de la casa de salud, a pesar de que se encontraban en horas laborables. Cuando tenían dudas preguntaban y se tomaron el tiempo necesario para el correcto desarrollo de la encuesta, como resultado, no se evidencio ningún aspecto negativo.

### RESULTADOS

#### 1. Género

**Tabla 4**

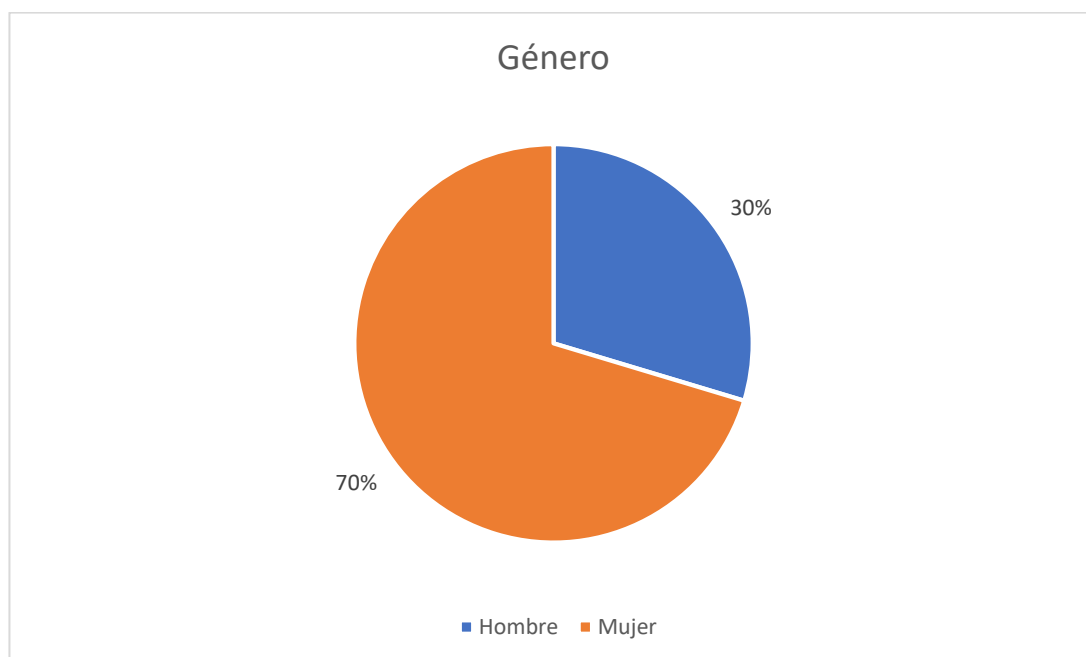
*Género*

<b>Variable</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>
Hombre	51	30%
Mujer	121	70%
<b>Total</b>	<b>172</b>	<b>100 %</b>

*Fuente La autora*

**Figura 4**

*Género*



*Fuente La autora*

**Análisis cuantitativo:**

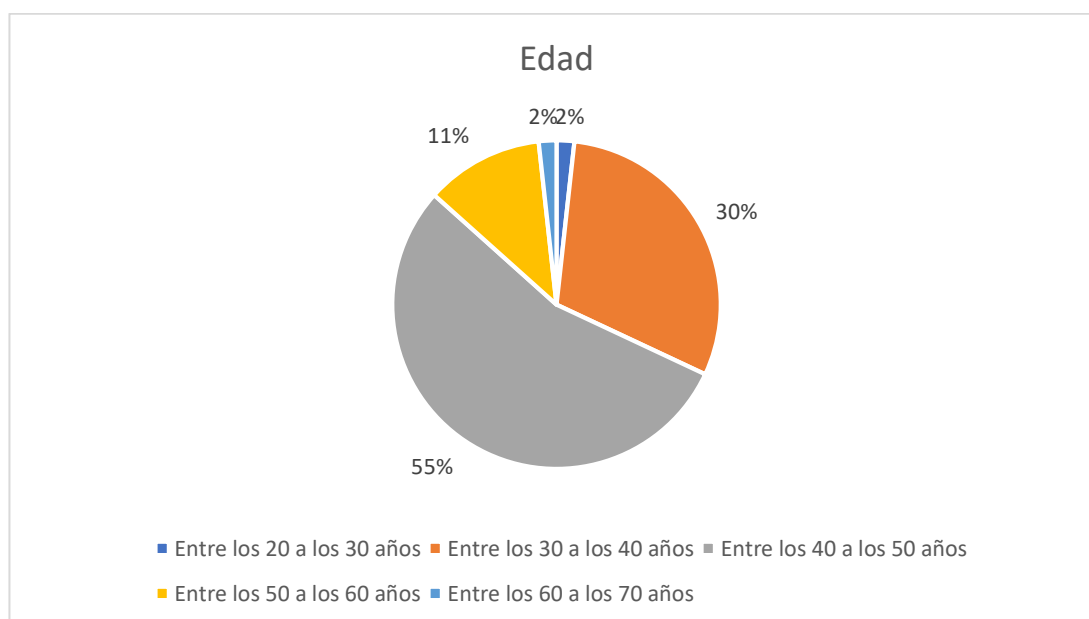
Del 100% del personal encuestado que labora en el CCA Hospital del Día Central Loja, una gran mayoría representada por el 70 % son mujeres. Por otro lado, el 30 % son hombres.

**Análisis cualitativo:**

El porcentaje mayor de personas que laboran en el CCA Hospital del Día Central Loja son mujeres, sin duda es un sector vulnerable, por ello la investigación debe ser enfocada a mejorar el bienestar laboral del personal de la institución.

**2. Edad****Tabla 5***Edad*

<b>Variable</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>
Entre los 20 a los 30 años	3	2%
Entre los 30 a los 40 años	52	30%
Entre los 40 a los 50 años	94	55%
Entre los 50 a los 60 años	20	11%
Entre los 60 a los 70 años	3	2%
<b>Total</b>	<b>172</b>	<b>100 %</b>

*Fuente La autora***Figura 5***Edad**Fuente La autora*

**Análisis cuantitativo:**

Del 100% del personal encuestado que labora en el CCA Hospital del Día Central Loja, la gran mayoría representada por el 55 % son trabajadores con una edad entre 40 y 50 años. Por otro lado, el 30% tiene entre 30 a 40 años. Mientras que el 11% tiene entre 50 a 60 años. Otro grupo que representa el 2% tiene entre 20 a 30 años y finalmente un 2% tiene entre 60 a 70 años.

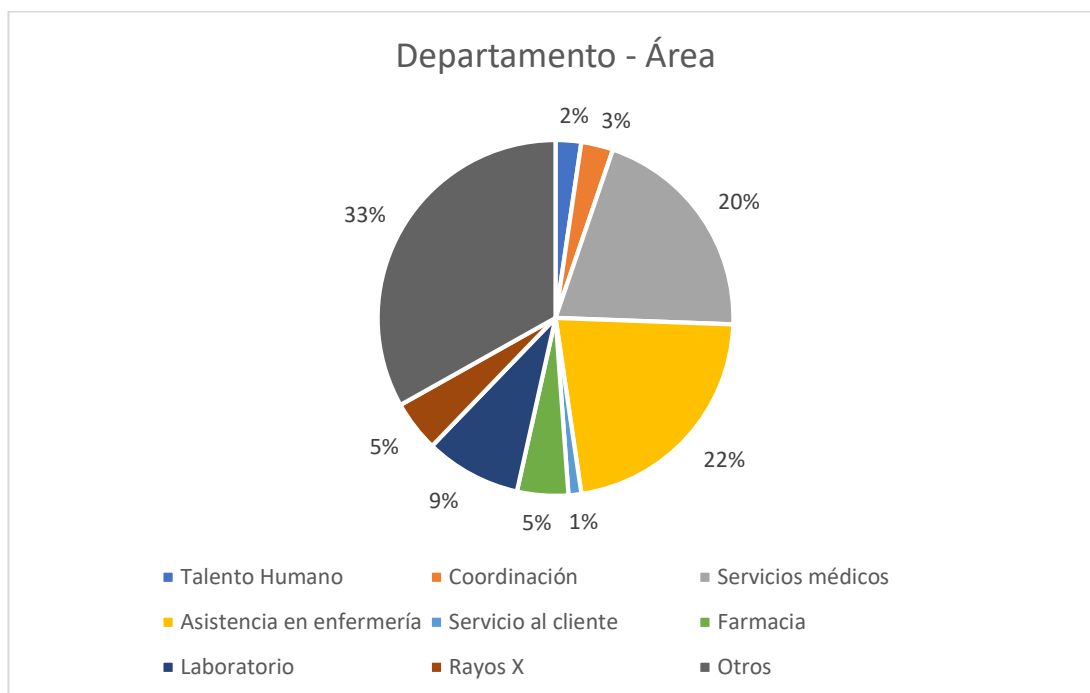
**Análisis cualitativo:**

La mayoría de personas que laboran en el CCA Hospital del Día Central Loja tienen una edad entre cuarenta a cincuenta años, es decir nacieron en la década de los setenta y ochenta, por lo tanto, son personas vulnerables a un mal ambiente laboral, por lo que la investigación puede ayudar a solventar este inconveniente.

**3. Departamento – Área****Tabla 6***Departamento*

<b>Variable</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>
Talento Humano	4	2%
Coordinación	5	3%
Servicios médicos	35	20%
Asistencia en enfermería	38	22%
Servicio al cliente	2	1%
Farmacia	8	5%
Laboratorio	15	9%
Rayos X	8	5%
Otros	57	33%
<b>Total</b>	<b>172</b>	<b>100 %</b>

*Fuente La autora*

**Figura 6***Departamento**Fuente La autora***Análisis cuantitativo:**

Del 100% del personal encuestado que labora en el CCA Hospital del Día Central Loja, la gran mayoría representada por el 33 % trabajan en otros departamentos. Por otro lado, el 22% trabaja en Asistencia en enfermería. Mientras que el 20% trabaja en servicios médicos. Otro grupo que representa el 9% trabaja en laboratorio. El 5% labora en farmacia, mientras el mismo porcentaje lo hace en rayos X. Las personas que trabajan en coordinación están representadas por el 3% mientras que talento Humano está representado por el 2%. Finalmente 1% lo tiene el Área de Servicio al cliente.

**Análisis cualitativo:**

El porcentaje mayor en el CCA Hospital del Día Central Loja trabajan en otros departamentos, que no se encuentran planteados en la encuesta, como por ejemplo guardia, movilización de pacientes, entre otros departamentos, en donde el estrés laboral se puede evidenciar, por tal motivo la aplicación de la presente investigación relacionada a bienestar laboral resulta importante.

**4. ¿Personalmente, Usted cree que el bienestar de los empleados es un tema importante dentro del Centro Clínico Ambulatorio Hospital del Día Central Loja?**

**Tabla 7**

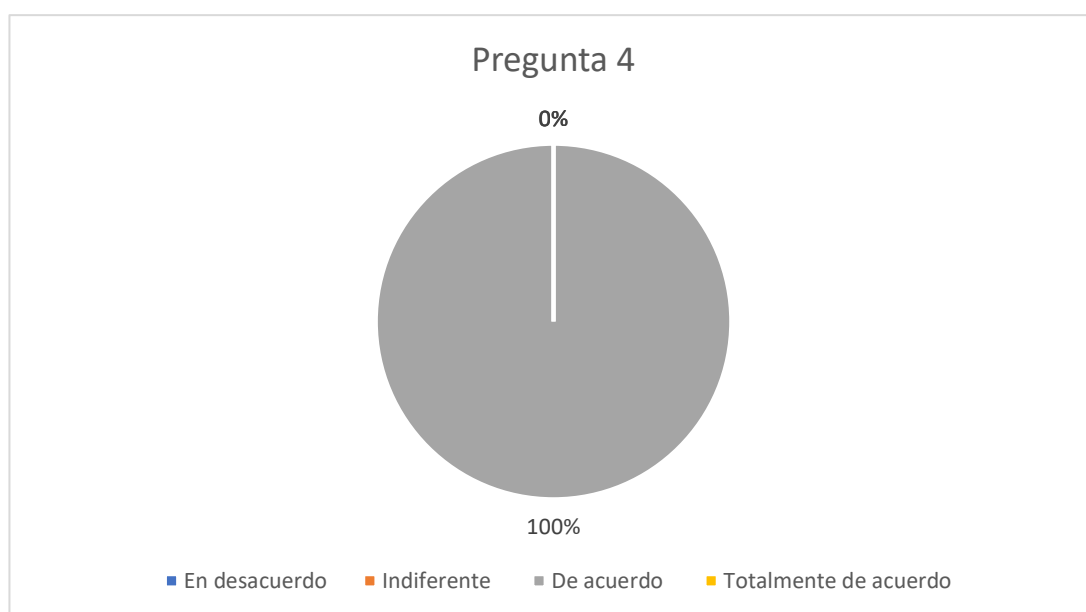
*Pregunta 4*

<b>Variable</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>
<b>En desacuerdo</b>	0	0%
<b>Indiferente</b>	0	0%
<b>De acuerdo</b>	172	100%
<b>Totalmente de acuerdo</b>	0	0%
<b>Total</b>	<b>172</b>	<b>100 %</b>

*Fuente La autora*

**Figura 7**

*Pregunta 4*



*Fuente La autora*

**Análisis cuantitativo:**

Del 100% del personal encuestado que labora en el CCA Hospital del Día Central Loja, todos los trabajadores están de acuerdo con que el bienestar de los empleados es un tema importante dentro del CCA Hospital del Día Central Loja. Por otro lado, el 0% están en desacuerdo, indiferentes y totalmente de acuerdo con esta pregunta.

### **Análisis cualitativo:**

Todo el personal del CCA Hospital del Día Central Loja, es decir el cien por ciento de los trabajadores están de acuerdo con que el bienestar de los empleados es un tema importante dentro de la institución. Esto indica que tanto autoridades como trabajadores se preocupan por mantener un buen ambiente de trabajo.

### **5. ¿Considera Usted que el Centro Clínico Ambulatorio Hospital del Día Central Loja es un buen lugar para trabajar?**

**Tabla 8**

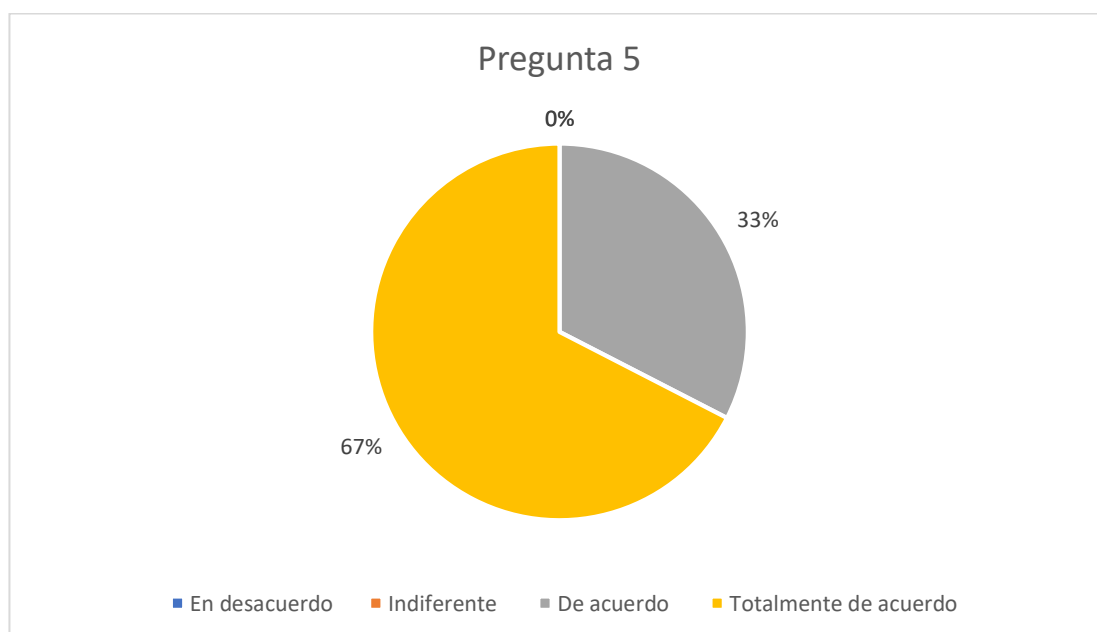
*Pregunta 5*

<b>Variable</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>
<b>En desacuerdo</b>	0	0%
<b>Indiferente</b>	0	0%
<b>De acuerdo</b>	56	33%
<b>Totalmente de acuerdo</b>	116	67%
<b>Total</b>	<b>172</b>	<b>100 %</b>

*Fuente La autora*

**Figura 8**

*Pregunta 5*



*Fuente La autora*

**Análisis cuantitativo:**

Del 100% del personal encuestado que labora en el CCA Hospital del Día Central Loja, 67% de los trabajadores consideran que la institución es un buen lugar para trabajar. Por otro lado, el 33% están en desacuerdo con la pregunta. Mientras que otro grupo de trabajadores están en desacuerdo e indiferentes con esta pregunta.

**Análisis cualitativo:**

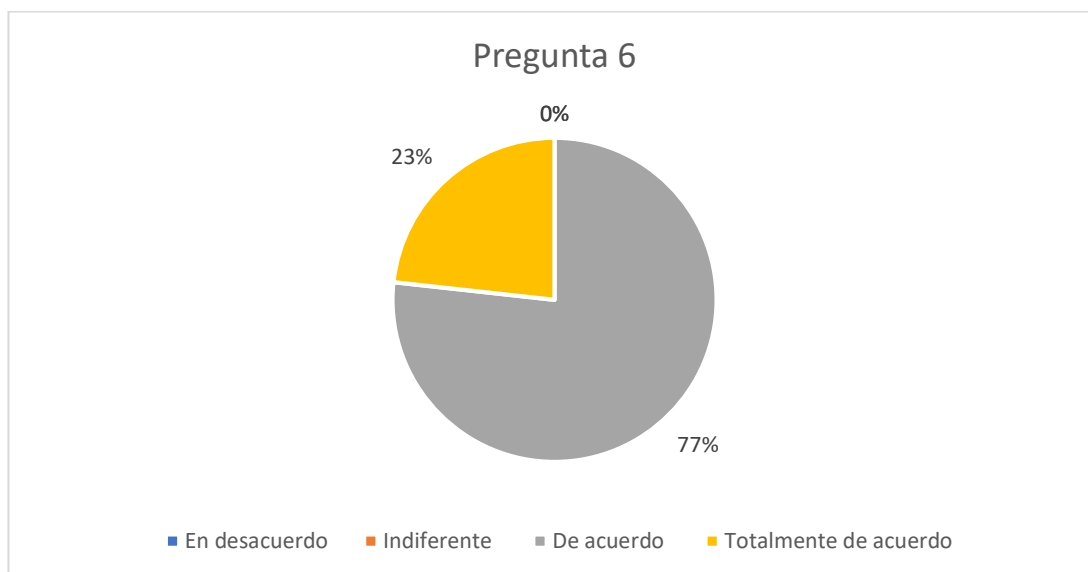
En el CCA Hospital del Día Central Loja, el mayor porcentaje de trabajadores está totalmente de acuerdo con que la institución es un buen lugar para trabajar. Esto demuestra que las autoridades de la institución se esmeran por mantener un adecuado bienestar de trabajo, que se podría mejorar con la aplicación de la presente investigación.

**6. ¿Se siente Usted valorado como empleado del Centro Clínico Ambulatorio Hospital del Día Central Loja?**

**Tabla 9***Pregunta 6*

<b>Variable</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>
<b>En desacuerdo</b>	0	0%
<b>Indiferente</b>	0	0%
<b>De acuerdo</b>	132	77%
<b>Totalmente de acuerdo</b>	40	23%
<b>Total</b>	<b>172</b>	<b>100 %</b>

*Fuente La autora*

**Figura 9***Pregunta 6*

*Fuente La autora*

**Análisis cuantitativo:**

Del 100% del personal encuestado que labora en el CCA Hospital del Día Central Loja, el 77% de los trabajadores se sienten valorados como empleados de la institución. Por otro lado, el 23% está totalmente con que se sienten valorados. Mientras nadie se siente ni en desacuerdo ni indiferente con esta pregunta.

**Análisis cualitativo:**

En el CCA Hospital del Día Central Loja, la mayoría de trabajadores está de acuerdo con que son valorados en la institución donde trabajan. Sin duda esto es importante para mantener un adecuado ambiente laboral en donde los trabajadores se desenvuelvan de mejor manera, incrementando su productividad.



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

**Tabla 10**

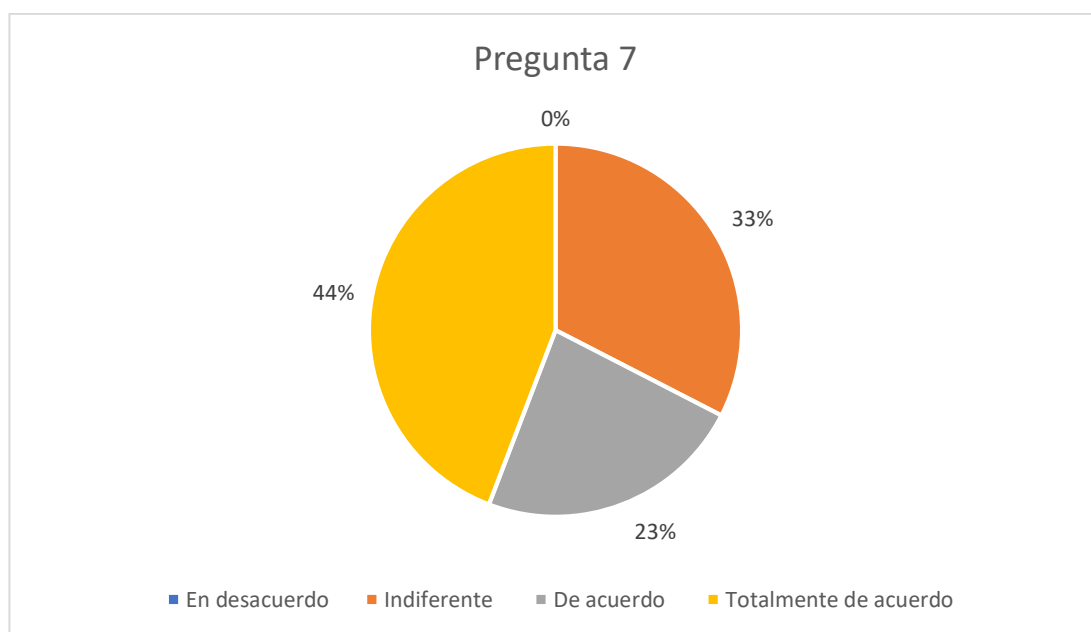
*Pregunta 7*

Variable	Frecuencia	Porcentaje
En desacuerdo	0	0%
Indiferente	56	33%
De acuerdo	40	23%
Totalmente de acuerdo	76	44%
<b>Total</b>	<b>172</b>	<b>100 %</b>

*Fuente La autora*

**Figura 10**

*Pregunta 7*



*Fuente La autora*

### **Análisis cuantitativo:**

Del 100% del personal encuestado que labora en el CCA Hospital del Día Central Loja, el 44% está totalmente de acuerdo con que el estrés del trabajo está afectando su vida personal y familiar. Por otro lado, el 33% se siente indiferente ante la idea de que el estrés del trabajo los afecta. Mientras que el 23 % se siente de acuerdo ante el estrés afectando su vida. Finalmente, el menor grupo se siente en desacuerdo con esta pregunta.

### **Análisis cualitativo:**

El mayor porcentaje de trabajadores del CCA Hospital del Día Central Loja está totalmente de acuerdo con que el estrés del trabajo está afectando su vida personal y familiar. Lo que indica que la presente investigación enfocada en crear un plan de mejora del bienestar laboral de la investigación, sería una solución factible para contrarrestar el estrés laboral.

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

**Tabla 11**

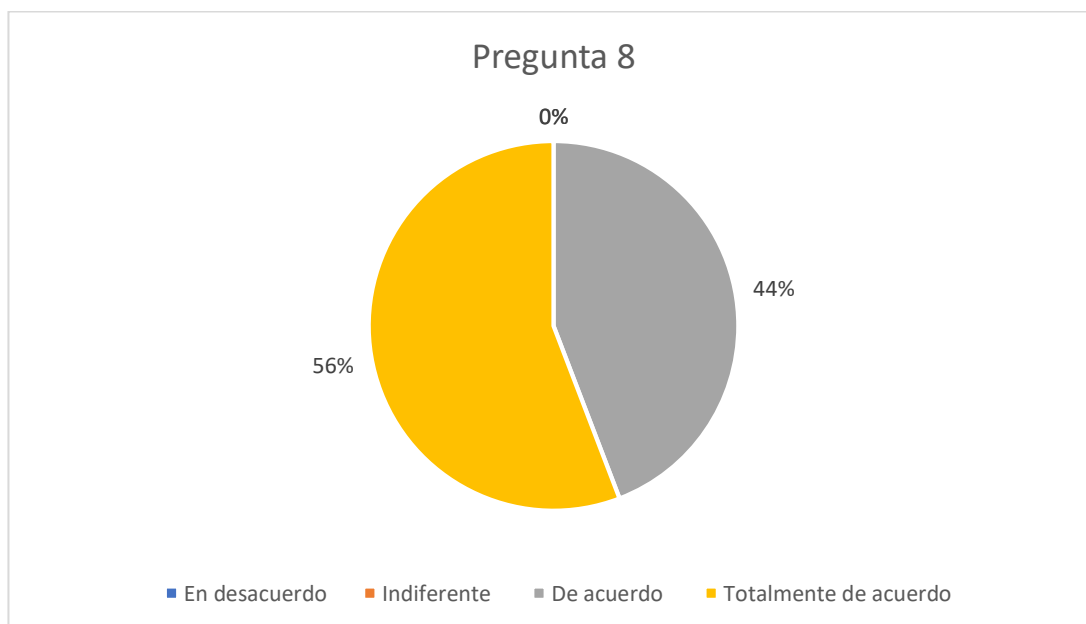
*Pregunta 8*

<b>Variable</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>
<b>En desacuerdo</b>	0	0%
<b>Indiferente</b>	0	0%
<b>De acuerdo</b>	76	44%
<b>Totalmente de acuerdo</b>	96	56%
<b>Total</b>	<b>172</b>	<b>100 %</b>

*Fuente La autora*

**Figura 11**

*Pregunta 8*



*Fuente La autora*

**Análisis cuantitativo:**

Del 100% del personal encuestado que labora en el CCA Hospital del Día Central Loja, el 56% está totalmente de acuerdo con que es útil llevar a cabo programas de bienestar laboral durante las horas laborable. Por otro lado, el 44% está de acuerdo con esto. Mientras que el 0 % está en desacuerdo e indiferente con lo que plantea esta pregunta.

**Análisis cualitativo:**

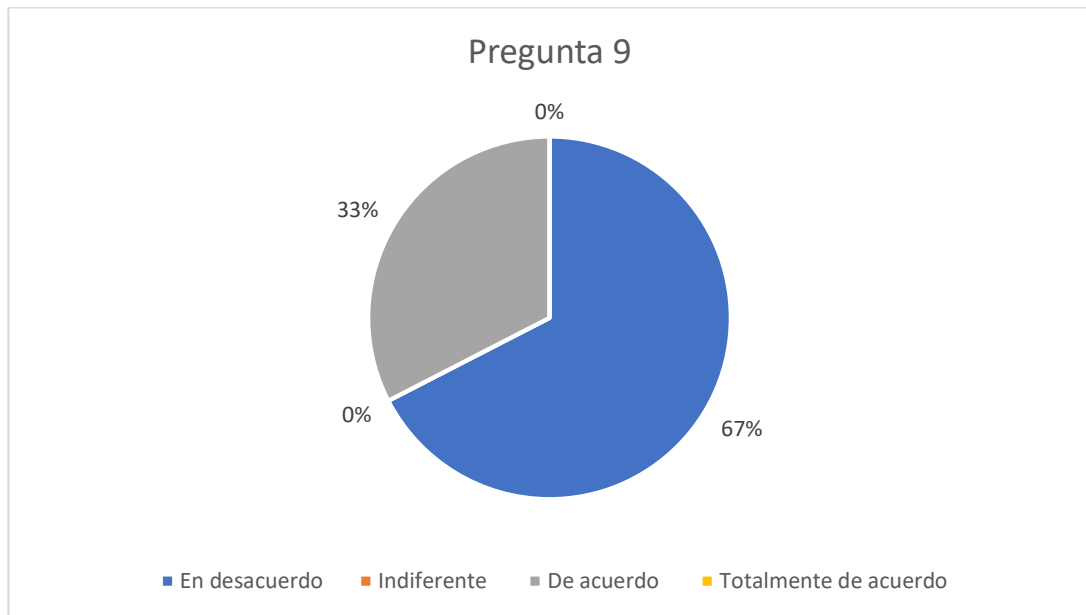
La mayoría del personal que labora en el CCA Hospital del Día Central Loja está totalmente de acuerdo con que es útil llevar a cabo programas de bienestar laboral durante las horas laborable. Esto señala que la creación de un plan de bienestar laboral sería del agrado y sobre todo ayudaría al personal de la institución.

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

**Tabla 12***Pregunta 9*

<b>Variable</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>
<b>En desacuerdo</b>	116	67%
<b>Indiferente</b>	0	0%
<b>De acuerdo</b>	56	33%
<b>Totalmente de acuerdo</b>	0	0%
<b>Total</b>	<b>172</b>	<b>100 %</b>

*Fuente La autora*

**Figura 12***Pregunta 9*

*Fuente La autora*

**Análisis cuantitativo:**

Del 100% del personal encuestado que labora en el CCA Hospital del Día Central Loja, el 67% está en desacuerdo con que la Institución fomenta la inclusión y protege a los empleados de la discriminación y el acoso como un plan de bienestar laboral. Por otro lado, el 33% está de acuerdo con esto. Mientras que el 0 % está indiferente y totalmente de acuerdo con lo que plantea esta pregunta.

**Análisis cualitativo:**

El mayor porcentaje de trabajadores del CCA Hospital del Día Central Loja está de en desacuerdo con que la casa de salud fomente la inclusión y proteja a los empleados de la discriminación y el acoso como un plan de bienestar laboral. Esto señala que es importante la inclusión de un plan de bienestar laboral que dé solución a este tipo de problemas producidos en el lugar de trabajo.

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

**Tabla 13**

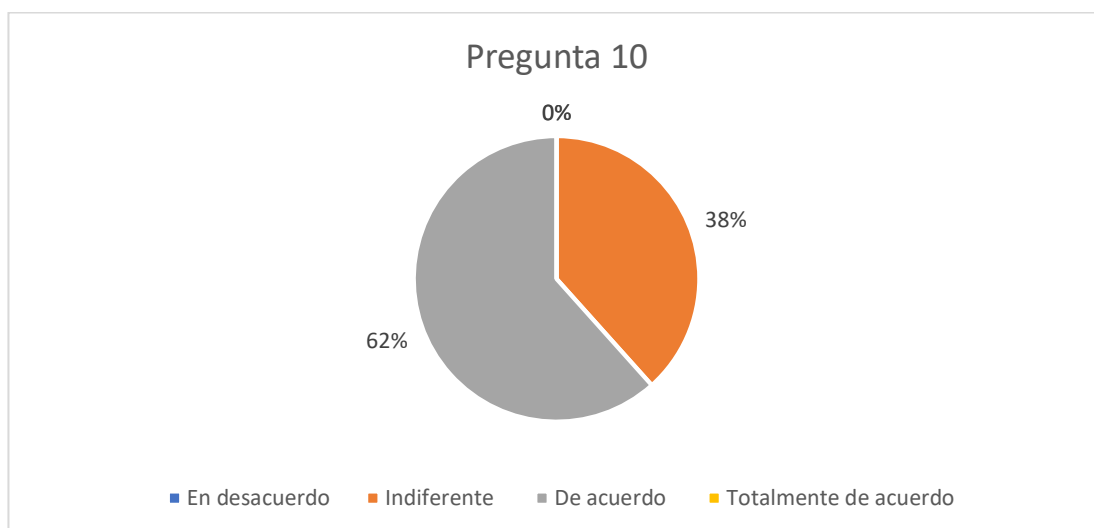
*Pregunta 10*

Variable	Frecuencia	Porcentaje
En desacuerdo	0	0%
Indiferente	66	38%
De acuerdo	106	62%
Totalmente de acuerdo	0	0%
<b>Total</b>	<b>172</b>	<b>100 %</b>

*Fuente La autora*

**Figura 13**

*Pregunta 10*



*Fuente La autora*

**Análisis cuantitativo:**

Del 100% del personal encuestado que labora en el CCA Hospital del Día Central Loja, el 62% está en de acuerdo con que el trabajo en su Unidad o Subproceso está bien organizado. Por otro lado, el 38% está indiferente con esto. Mientras que el 0 % está en desacuerdo y totalmente de acuerdo con lo que plantea esta pregunta.

**Análisis cualitativo:**

En el CCA Hospital del Día Central Loja, el mayor porcentaje está de acuerdo con que el trabajo en su Unidad o Subproceso está bien organizado. Esto señala que las autoridades de la institución se preocupan por mantener una buena organización en la casa de salud.

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

**Tabla 14**

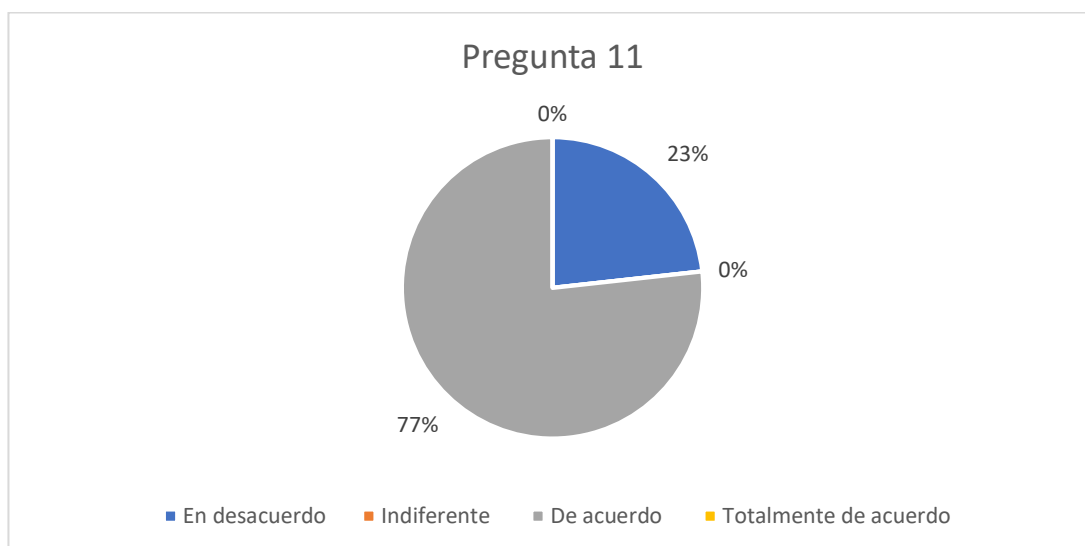
*Pregunta 11*

<b>Variable</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>
<b>En desacuerdo</b>	40	23%
<b>Indiferente</b>	0	0%
<b>De acuerdo</b>	132	77%
<b>Totalmente de acuerdo</b>	0	0%
<b>Total</b>	<b>172</b>	<b>100 %</b>

*Fuente La autora*

**Figura 14**

*Pregunta 11*



*Fuente La autora*

**Análisis cuantitativo:**

Del 100% del personal encuestado que labora en el CCA Hospital del Día Central Loja, el 77% está en de acuerdo con que sus funciones y responsabilidades están bien definidas dentro de la Institución. Por otro lado, el 23% está en desacuerdo con esto. Mientras que el 0 % está en indiferente y totalmente de acuerdo con lo que plantea esta pregunta.

**Análisis cualitativo:**

El porcentaje mayor que labora en el CCA Hospital del Día Central está de acuerdo con que sus funciones y responsabilidades están bien definidas dentro de la Institución. Esto demuestra que las directrices dadas en la casa de salud son claras y están bien definidas.

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

**Tabla 15**

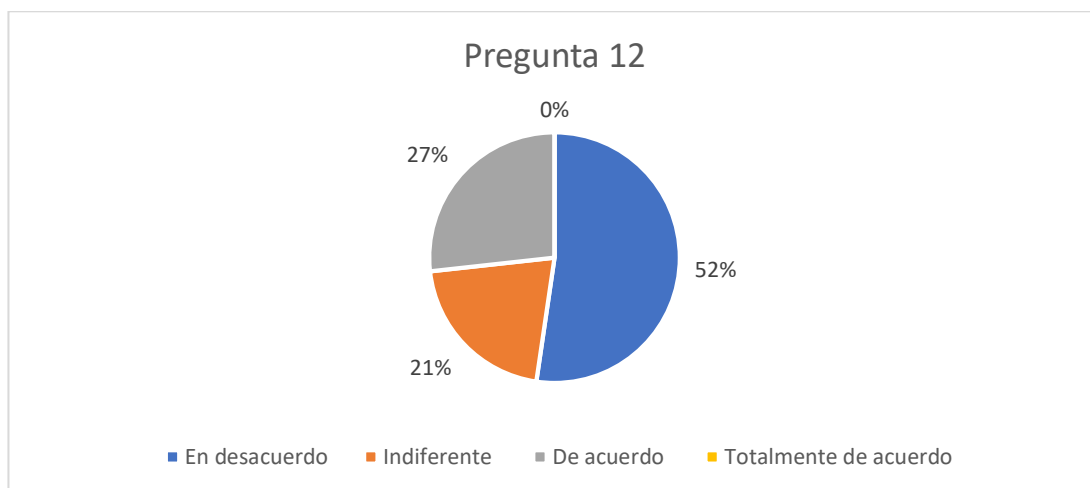
*Pregunta 12*

Variable	Frecuencia	Porcentaje
En desacuerdo	90	52%
Indiferente	36	21%
De acuerdo	46	27%
Totalmente de acuerdo	0	0%
<b>Total</b>	<b>172</b>	<b>100 %</b>

*Fuente La autora*

**Figura 15**

*Pregunta 12*



*Fuente La autora*

### **Análisis cuantitativo:**

Del 100% del personal encuestado que labora en el CCA Hospital del Día Central Loja, el 52% está en desacuerdo con la opción que plantea que tienen todas las herramientas necesarias para hacer su mejor trabajo. Por el contrario, el 27% está de acuerdo con esto. Mientras que el 21 % está en indiferente ante la posibilidad de tener todas las herramientas para realizar bien su trabajo. Finalmente, el 0% está totalmente de acuerdo con lo que plantea esta pregunta.

### **Análisis cualitativo:**

La mayoría de trabajadores está en desacuerdo con que tienen todas las herramientas necesarias para hacer su mejor trabajo, lo que demuestra que en el CCA Hospital del Día Central Loja no existe la indumentaria necesaria para llevar a cabo un correcto desarrollo del trabajo, esto puede producir estrés y ansiedad en el personal, que sin duda afectaría al clima laboral de la institución.

**13. ¿Cree Usted que los colaboradores del Centro Clínico Ambulatorio Hospital del Día Central Loja necesitan un nuevo plan de bienestar laboral?**

**Tabla 16**

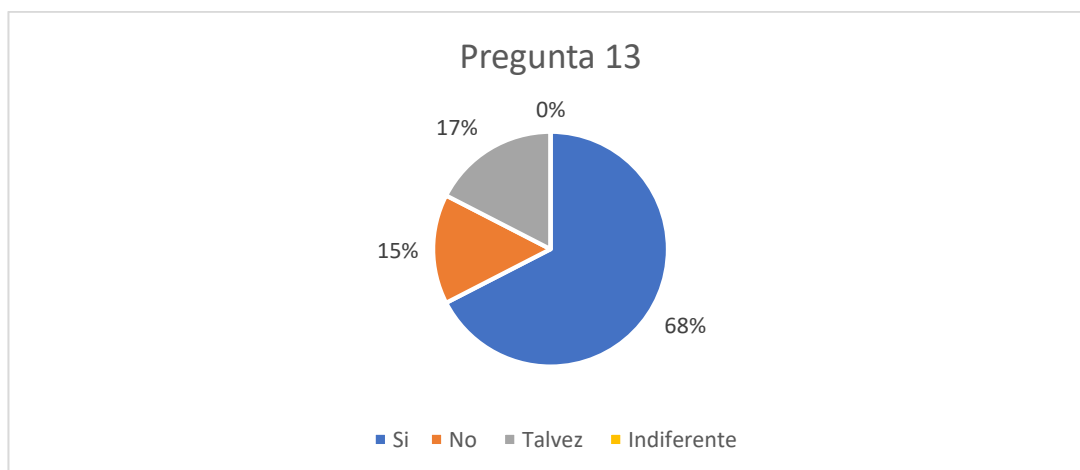
*Pregunta 13*

<b>Variable</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>
<b>Si</b>	116	68%
<b>No</b>	26	15%
<b>Talvez</b>	30	17%
<b>Indiferente</b>	0	0%
<b>Total</b>	<b>172</b>	<b>100 %</b>

*Fuente La autora*

**Figura 16**

*Pregunta 13*



*Fuente La autora*

**Análisis cuantitativo:**

Del 100% del personal encuestado que labora en el CCA Hospital del Día Central Loja, el 68% si cree que los colaboradores del CCA Hospital del Día Central Loja necesitan un nuevo plan de bienestar laboral. Por otro lado, el 17% piensa que talvez esto sea necesario. Por el contrario, el 15 % piensa que no es necesario. Mientras que el 0% está indiferente ante lo que plantea esta pregunta.

**Análisis cualitativo:**

El mayor porcentaje del personal que labora en el CCA Hospital del Día Central si cree que los colaboradores de la institución necesitan un nuevo plan de bienestar laboral. Ya que en la institución existe estrés laboral y falta de herramientas adecuadas, problemas que se solucionarían con la aplicación del plan.



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

**Tabla 17**

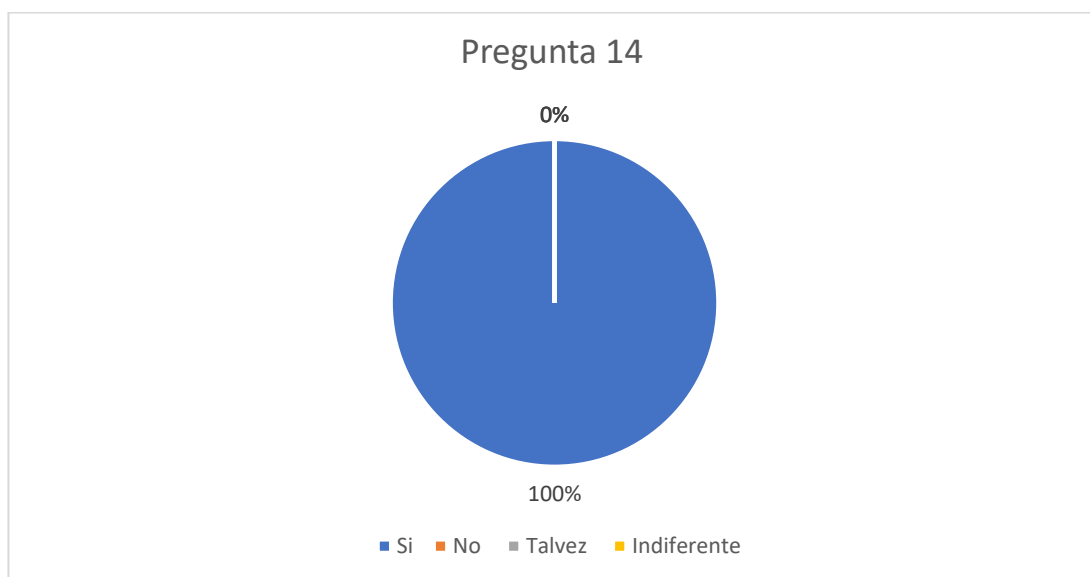
*Pregunta 14*

Variable	Frecuencia	Porcentaje
Si	172	100%
No	0	0%
Talvez	0	0%
Indiferente	0	0%
<b>Total</b>	<b>172</b>	<b>100 %</b>

*Fuente La autora*

**Figura 17**

*Pregunta 14*



*Fuente La autora*

**Análisis cuantitativo:**

Del 100% del personal encuestado que labora en el CCA Hospital del Día Central Loja, todos consideran que el departamento de talento humano debe ofrecer un plan de bienestar laboral para que el colaborador se encuentre cómodo en el trabajo. Mientras que el 0% están indiferentes además piensan que no ni talvez sea necesario lo que plantea esta pregunta.

**Análisis cualitativo:**

La mayoría del personal del CCA Hospital del Día Central si considera que el departamento de talento humano debe ofrecer un plan de bienestar laboral para que el colaborador se encuentre cómodo en el trabajo.

**15. ¿Usted está de acuerdo que el Centro Clínico Ambulatorio Hospital del Día Central Loja invierta en un plan de bienestar laboral y lo socialice con todos los colaboradores?**

**Tabla 18**

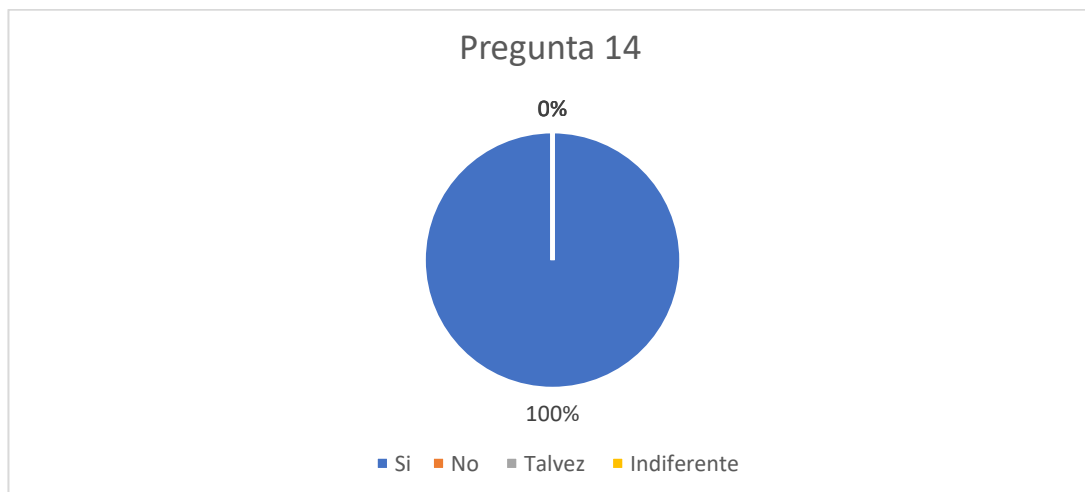
*Pregunta 15*

<b>Variable</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>
<b>Si</b>	172	100%
<b>No</b>	0	0%
<b>Talvez</b>	0	0%
<b>Indiferente</b>	0	0%
<b>Total</b>	<b>172</b>	<b>100 %</b>

*Fuente La autora*

**Figura 18**

*Pregunta 14*



*Fuente La autora*

**Análisis cuantitativo:**

Del 100% del personal encuestado que labora en el CCA Hospital del Día Central Loja, todos consideran que el Centro Clínico Ambulatorio Hospital del Día Central Loja invierta en un plan de bienestar laboral y lo socialice con todos los colaboradores. Mientras que el 0% están indiferentes además piensan que no ni talvez sea necesario lo que plantea esta pregunta.

**Análisis cualitativo:**

El mayor porcentaje de los trabajadores que laboran en la casa de salud, si considera que la institución invierta en un plan de bienestar laboral y lo socialice con todos los colaboradores. Esto indica la importancia que le da la institución al bienestar laboral y por ende a la aplicación de la presente investigación.

## **10 PROPUESTA DE ACCIÓN**

### **10.1 INTRODUCCIÓN**

Diseñar y aplicar un plan de mejora del bienestar laboral en el CCA Hospital del Día Central Loja es importante, ya que de esta manera se logrará que los colaboradores de esta casa de salud estén satisfechos en el ejercicio de sus funciones. Cabe destacar que un ambiente laboral agradable, así como el reconocimiento en el trabajo, repercute en un bienestar familiar y social.

A través del plan, se pueden reducir y hasta prevenir el absentismo y el estrés. Además de lograr trabajadores más productivos y motivados. Uno de los principales objetivos del plan es desarrollar actividades que aumenten la creatividad y el desarrollo de las capacidades del personal, así como procurar un menor número de abandonos en la Institución.

Finalmente, el plan de mejora del bienestar laboral se aplicará con el fin de crear un Clima laboral positivo, a través de actividades que mejoren las relaciones interpersonales a todos los niveles dentro de la institución. Cabe destacar que el bienestar laboral juega un papel importante en la convivencia diaria de los colaboradores. Así pues, es de suma importancia la implementación de este plan de mejora laboral en la casa de salud.

### **10.2 PRESENTACIÓN**

Mediante el plan de mejora del bienestar laboral, se podrá prevenir situaciones de estrés que perjudiquen la convivencia de los colaboradores CCA Hospital del Día Central Loja. También, se podrá conseguir un personal productivo, motivado y comprometido con la empresa. Al hacer referencia al plan de bienestar laboral, no solo nos referimos a un grupo de normas que nos permitan a los trabajadores estar sanos de salud y no padecer enfermedades, sino también al bienestar emocional del equipo de trabajo

En lo relacionado a los beneficios, mediante el del plan de mejora del bienestar laboral se pretende conseguir un equipo productivo, motivado y comprometido con la empresa. Para ello es importante establecer un buen ambiente del trabajo, la motivación, el trato recibido, las condiciones económicas y laborales o la conciliación de la vida familiar y laboral. Todos estos son beneficios, que se puede alcanzar gracias al plan de mejora. No solamente, es importante que la empresa se preocupe por mantener un buen ambiente laboral.

Los resultados de la implementación del plan de mejora del bienestar laboral son muchos, pero entre los principales tenemos el control del estrés laboral en los trabajadores a través de actividades en la institución. Otro beneficio es la inclusión y por ende la inclusión entre compañeros, lo que trae como resultado el compañerismo y mejora la productividad de la institución. Finalmente, gracias al plan se podrá administrar las herramientas necesarias que los colaboradores necesitan y así ofrecer una mayor comodidad en el trabajo.

### 10.3 BENEFICIARIOS

Los beneficiarios del Plan de mejora del bienestar laboral serán los trabajadores y usuarios del CCA Hospital del Día Central Loja, los mismos que se beneficiarán de un ambiente laboral agradable.

**Tabla 19**

*Beneficiarios*

<b>Tipo de beneficiario</b>	<b>A quien dirigido</b>	<b>quien está</b>	<b>Resultado</b>	<b>Alcance</b>
Directo	Trabajadores del CCA Hospital del Día Central Loja	del	Lograr un mejor bienestar laboral entre los colaboradores.	112 trabajadores.
Indirecto	Ciudadanía de Loja.		Mejor atención por parte de los trabajadores de la casa de salud.	300 personas que van diariamente al CCA Hospital del Día Central Loja.

*Fuente La autora*

## 10.4 ESTRUCTURA

**Figura 19**

*Estructura del Plan*



*Fuente La autora*

**10.5 DOCUMENTO PRESENTADO**

**INSTITUTO SUPERIOR TECNOLÓGICO SUDAMERICANO**



**CENTRO CLÍNICO AMBULATORIO  
HOSPITAL DEL DÍA CENTRAL LOJA**

**PROPUESTA DE UN PLAN DE MEJORA DEL  
BIENESTAR LABORAL EN EL CENTRO  
CLÍNICO AMBULATORIO HOSPITAL DEL  
DÍA CENTRAL LOJA, DURANTE EL AÑO 2021**

**AUTOR:**

Diana María Gómez Apolo

**DIRECTOR:**

Mg. Sc. Jackson Michael  
Quevedo Jumbo



**CAA HOSPITAL DEL DÍA  
CENTRAL LOJA**

**Loja, junio 2021**

**TEMA:**

**PLAN DE MEJORA DEL BIENESTAR LABORAL**

**INDICE**

INTRODUCCIÓN .....	65
OBJETIVO DEL PLAN: .....	66
GLOSARIO .....	67
PROPUESTA .....	70
CONCLUSIONES .....	72
RECOMENDACIONES .....	90
BIBLIOGRAFÍA .....	91



## INTRODUCCIÓN

El plan de Bienestar laboral propuesto para los colaboradores del Centro Clínico Ambulatorio Hospital del Día Central Loja tiene como propósito mejorar la calidad de vida laboral, exaltando la dignidad Humana, y el aporte al bienestar social del trabajador. Busca fomentar una cultura organizacional que manifieste en sus servidores un sentido de pertenencia, motivación y calidez humana en la prestación de servicios en la Entidad. La calidad de vida laboral es solo uno de los aspectos con efectos positivos que se reflejan tanto en la organización como en cada uno de los funcionarios que están a servicio de la casa de salud.

El plan es importante porque busca mejorar las condiciones de trabajo en cada área del CCA Hospital del día, identificando los problemas que afecten el bienestar laboral de los colaboradores, tales como estrés, falta de comunicación y una baja comunión entre compañeros, para ello se pretende a través del plan, proponer una serie de actividades capaces de reducir los problemas antes mencionados.

Entre los beneficios del plan de bienestar laboral están la disminución del estrés, comodidad en el trabajo, así como verificar que los trabajadores posean las herramientas necesarias para llevar a cabo su trabajo. Otro beneficio importante será definir las funciones y responsabilidades de cada colaborador dentro de la Institución, así como proponer normativas que organicen de manera adecuada cada unidad o subproceso dentro de la casa de salud.

Como resultado se mejorará el bienestar laboral, la comunicación y sobre todo la convivencia diaria entre compañeros de la casa de salud. Todo esto, gracias a las actividades propuestas y planteadas a través del plan de mejoras de bienestar laboral, tales como jornadas deportivas, pausas laborales, celebraciones y fechas especiales, dinámicas para empleados, así como reconocimiento a los mejores colaboradores.

**OBJETIVO DEL PLAN:**

Diseñar un Plan de mejora de bienestar laboral en el CCA Hospital del Día Central Loja, para propiciar condiciones que generen un clima organizacional que manifieste en sus servidores, motivación y calidez humana en la prestación de los servicios en la entidad, y se refleje en el cumplimiento de la Misión Institucional

## GLOSARIO

### A

- ❖ **Acoso moral:** Situación en la que una persona o un grupo de personas ejercen una violencia psicológica extrema, de forma sistemática, durante un tiempo prolongado, sobre otra persona en el lugar de trabajo.
- ❖ **Acoso sexual:** La conducta de naturaleza sexual u otros comportamientos basados en el sexo que afectan a la dignidad de la mujer y el hombre en el trabajo. Esto puede incluir comportamientos físicos, verbales o no verbales indeseados.
- ❖ **Acta de infracción:** Documento según modelo oficial que inicia el procedimiento sancionador, redactado por la Inspección de Trabajo y Seguridad Social, en el que se constatan determinados hechos con incumplimientos de normas laborales o de Seguridad Social.
- ❖ **Agotamiento emocional:** Trastorno funcional que le caracteriza por sentimientos de debilidad y disminución del tono corporal y mental.
- ❖ **Agudeza visual:** Es la capacidad del ojo para distinguir detalles, referidos normalmente a la capacidad de distinguir dos líneas muy próximas en vez de una.
- ❖ **Ambiente de trabajo:** Conjunto de factores y condicionantes circunstanciales que rodean y determinan el desarrollo de una actividad laboral.
- ❖ **Ansiedad:** Es una manifestación afectiva que se caracteriza por el temor a algo inconcreto y difuso, carente de objeto exterior, en la que el individuo tiene una impresión de indefensión, ante algo que percibe como un peligro externo o interno.
- ❖ **Apatía:** Trastorno psicológico en que el individuo muestra falta de interés en situaciones que usualmente le interesaban.
- ❖ **Atención:** Es una actividad del organismo encaminada a la captación de los estímulos. Puede verse afectada de manera que disminuya la capacidad para enfocar, concentrarse y orientarse hacia un objeto.
- ❖ **Autonomía del trabajo:** Es el grado en que el trabajo da libertad e independencia al individuo para organizarlo a su manera y determinar los métodos más adecuados.

## C

- ❖ **Capacidad de trabajo físico:** Es la máxima cantidad de oxígeno que puede metabolizar un individuo, por lo que se le denomina potencia aeróbica o potencia máxima aeróbica.
- ❖ **Capacidad laboral:** Posibilidad para poder utilizar provechosamente la aptitud psicofísica de una persona.
- ❖ **Carga física:** Conjunto de requerimientos físicos a los que se ve sometido el trabajador a lo largo de su jornada laboral.
- ❖ **Carga mental:** Nivel de actividad mental necesaria para desarrollar un determinado trabajo. Conjunto de exigencias mentales que la jornada laboral impone al trabajador. Nivel de actividad mental necesario para desarrollar un trabajo.
- ❖ **Clima laboral:** Cualidad interna relativamente perdurable de la organización, resultado de la conducta y normativas de sus miembros, que es percibida por éstos y hace a la entidad diferente de otras entidades, a la vez que influye en la conducta y actividades de sus miembros.
- ❖ **Color de seguridad:** Matiz cromático al que se atribuye una significación determinada en relación con la señalización en materia de seguridad y salud en el trabajo (rojo: prohibición, peligro; amarillo: advertencia; azul: obligación; verde: salvamento, auxilio, situación de seguridad)
- ❖ **Condición de trabajo:** Cualquier característica del mismo que pueda tener una influencia significativa en la generación de riesgos para la salud y la seguridad del trabajador.

## D

- ❖ **Daños derivados del trabajo:** El conjunto de enfermedades, patologías o lesiones sufridas con motivo u ocasión del trabajo.
- ❖ **Denuncia:** Manifestación verbal o escrita efectuada ante las autoridades judiciales o policiales, de un hecho punible, siendo una obligación por parte de toda persona que presencie la perpetración de cualquier delito público.
- ❖ **Depresión:** Trastorno emocional caracterizado por una tristeza profunda sin motivos objetivos y por la inhibición de todas las funciones psíquicas.

- ❖ **Derecho del trabajo:** Conjunto sistemático de normas que, de acuerdo con la idea social de la justicia, regula las relaciones sociales que tienen su presupuesto en la prestación de servicios profesionales privados por cuenta ajena.
- ❖ **Desempeño:** Resultados medibles del sistema de gestión de la seguridad y salud en el trabajo, relativos al control por parte de una organización de sus riesgos, basados en su política y objetivos.

## E

- ❖ **Emergencia:** Aquella situación que es lo suficientemente grave como para ocasionar daños a personas, a las instalaciones, bienes y al medio ambiente.
- ❖ **Enfermedad común:** Alteración de la salud que no tenga la condición de accidente no laboral, accidente de trabajo o enfermedad profesional.
- ❖ **Epidemiología laboral:** Técnica que se ocupa de estudiar las alteraciones de la salud relacionadas con el trabajo y cómo éstas se distribuyen entre los trabajadores, con objeto de conocer sus posibles causas y los distintos factores que intervienen en su evolución, para que finalmente puedan prevenirse los riesgos correspondientes.
- ❖ **Equipo de trabajo:** Cualquier máquina, aparato, instrumento o instalación utilizada en el trabajo.
- ❖ **Ergonomía:** Es la técnica multidisciplinaria (psicología, fisiología, biomecánica) que estudia la relación entre el hombre y el trabajo. Trata la adaptación y mejora de las condiciones de trabajo al hombre, tanto en su aspecto físico como psíquico.
- ❖ **Espacio de trabajo:** El volumen asignado a una o varias personas, así como los medios de trabajo que actúan conjuntamente con él (o ellos) en el sistema de trabajo, para realizar la tarea.
- ❖ **Estrés:** Es un conjunto de reacciones emocionales, cognitivas, fisiológicas y del comportamiento a ciertos aspectos adversos o nocivos del contenido, la organización o el entorno de trabajo. Es un estado que se caracteriza por altos niveles de excitación y de angustia, con la frecuente sensación de no poder hacer frente a la situación.
- ❖ **Evacuación:** La acción de desalojar un local o un edificio en el que se ha desarrollado un incendio o cualquier otra emergencia.

## PROPUESTA

**Tabla 20**

*Propuesta*

<b>Perspectiva</b>	<b>Objetivos estratégicos</b>	<b>Indicadores</b>	<b>Meta</b>	<b>Actividades</b>	<b>Tiempo</b>	<b>Verificación</b>
Bienestar	Mejorar el bienestar laboral en la institución	Los colaboradores sienten que no existe un adecuado bienestar laboral en la institución.	Alcanzar un bienestar laboral acorde a las perspectivas de los colaboradores.	Colocar estafetas con anuncios e información que ayuden a mejorar el bienestar laboral.	Corto plazo	Documento aprobado
	Identificar cuáles son las causas que no permiten un adecuado bienestar laboral.	Existe un malestar general en la institución	Saber que causa un bienestar laboral deficiente.	Realizar una inspección en la institución para identificar los factores que limitan el bienestar laboral.		
	Regular las horas de trabajo de los colaboradores.	El exceso de trabajo dificulta el bienestar laboral entre los trabajadores.	Establecer un horario de trabajo justo y equitativo para todos.	Elaborar un horario de trabajo que respete las horas laboradas por los colaboradores.		
Entorno Laboral	Reducir el estrés laboral.	Mala atención a los usuarios del CCA.	Minimizar el estrés entre los colaboradores.	Elaborar un horario de pausas, con el fin de no atarear a los trabajadores.	Corto plazo	Documento aprobado
	Mejorar las condiciones de trabajo	A veces existen malas condiciones laborales	Lograr condiciones de trabajo positivas	Realizar un informe acerca de las condiciones de trabajo de la institución		
	Mejorar la relación entre compañeros de trabajo	Hay colaboradores que no se llevan	Conseguir una mejor relación laboral entre colaboradores.	Colocar un buzón de sugerencias para que los empleados den sus ideas		
Seguridad y salud ocupacional	Administrar el equipo necesario a los trabajadores.	Colaboradores frustrados por falta de uniformes y equipos.	Entregar las herramientas necesarias para que el personal labore normalmente.	Solicitar a las autoridades se entregue el equipo necesario a los colaboradores.	Corto plazo	Evidencia fotográfica
	Mejorar la señalética de seguridad laboral	Existe poca y a veces nula señalética laboral en la institución	Alcanzar una institución con la señalética necesaria.	Colocar la señalética necesaria para mejorar la seguridad de la institución.		
	Prevenir enfermedades ocupacionales	Algunos trabajadores sufren de enfermedades que pudieron ser prevenidas	Lograr trabajadores sanos.	Proponer normas de seguridad que ayuden a prevenir enfermedades.		

Comunicación interna	Mejorar la comunicación en la institución.	Mala comunicación entre colaboradores.	Alcanzar una mejor comunicación.	Capacitar a los colaboradores acerca de comunicación laboral.	Corto plazo	Documento aprobado
	Establecer una comunicación participativa	A veces los colaboradores no se entienden	Lograr que los colaboradores puedan convivir en el lugar de trabajo.	Elaborar un calendario de reuniones para tratar puntos importantes de la institución.		
	Plantear actividades de comunión	No existen actividades que reúnan a los trabajadores.	Proponer actividades que permitan realizar actividades en equipo.	Proponer una jornada deportiva un fin de semana, en donde todos los trabajadores participen.		
Factores psicosociales	Protege a los empleados de la discriminación y el acoso.	Empleados que se sienten mal.	Lograr que los colaboradores se sientan valorados en la institución.	Elaborar una encuesta con el fin de conocer los casos de bulling en la empresa.	Corto plazo	Evidencia fotográfica
	Establecer un ambiente positivo	A veces existe discriminación entre los colaboradores	Lograr un ambiente libre de discriminación.	Proponer una capacitación vía telemática acerca de discriminación laboral.		
	Conocer el sentir de los colaboradores acerca de su estabilidad laboral.	Inestabilidad laboral	Plantear acciones que permitan a los trabajadores sentirse más seguros.	Dar a conocer los beneficios que la institución ofrece a los trabajadores.		
Cultura Organizacional	Definir los roles y responsabilidades de los trabajadores	Existe desconocimiento de funciones	Conocer detalles de las responsabilidades de los trabajadores.	Elaborar una lista de roles y responsabilidades de los trabajadores.	Corto Plazo	Documento aprobado
	Describir las directrices de los trabajadores	Ciertos colaboradores no tienen claras sus directrices	Detallar directrices de los colaboradores.	Compartir con los colaboradores que directrices deben seguir para cumplir sus labores.		
	Evaluar la organización de la institución.	Existe una limitada organización	Establecer una mejor organización	Proponer un organigrama con la organización correcta de la institución.		

*Fuente La autora*

## **DIAGNOSTICO DE LA INSTITUCIÓN**

En el CCA hospital del día se ha podido evidenciar diferentes problemas relacionados al bienestar laboral, ente los que destacan la falta de comunicación, estrés laboral, falta de herramientas para llevar a cabo las tareas por parte de los trabajadores, así como bulling entre compañeros.

Estos problemas pueden ser solucionados gracias a la creación de un plan de bienestar laboral que planifique y ejecute actividades capaces de lograr una mejor convivencia entre los colaboradores de la institución. Lo positivo del diagnóstico es que tanto trabajadores como autoridades están predispuestos a mejorar el bienestar laboral de la institución y que mejor que a través del plan propuesto en la presente investigación.



## DESARROLLO DE LA AREA Y/O PERSPECTIVA

### 1. PERSPECTIVA 1 (Bienestar laboral)

#### ✓ **Objetivos**

Mejorar el bienestar laboral en la institución

Identificar cuáles son las causas que no permiten un adecuado bienestar laboral.

Regular las horas de trabajo de los colaboradores.

#### ✓ **Metas**

Alcanzar un bienestar laboral acorde a las perspectivas de los colaboradores.

Saber que causa un bienestar laboral deficiente.

Establecer un horario de trabajo justo y equitativo para todos.

#### ✓ **Indicadores**

Los colaboradores sienten que no existe un adecuado bienestar laboral en la institución.

Existe un malestar general en la institución

El exceso de trabajo dificulta el bienestar laboral entre los trabajadores.

#### ✓ **Actividades**

Colocar estafetas con anuncios e información que ayuden a mejorar el bienestar laboral.

##### Concepto

- Las estafetas son una buena alternativa para mantener informados a los colaboradores acerca de bienestar laboral.

##### Como se va a aplicar

- Las estafetas se colocaran en lugares visibles para los empleados y la información será elaborada y publicada por el personal de Talento Humano.

### Realizar una inspección en la institución

#### Concepto

- La inspección es un procedimiento en el que se utiliza la observación y que servirá para identificar las causas que limitan el bienestar laboral.

#### Como se va a aplicar

- El personal de talento Humano realizará una inspección mensual y publicara los resultados en las estafetas antes propuestas.

### Elaborar un horario de trabajo que respete las horas laboradas por los colaboradores.

#### Concepto

- El horario es un registro de las horas que trabajan los colaboradores de la institución.

#### Como se va a aplicar

- Se dará a conocer el horario a los colaboradores a través de las estafetas y redes sociales.

## 2. PERSPECTIVA 2 (Entorno laboral)

### ✓ **Objetivo**

Reducir el estrés laboral.

Mejorar las condiciones de trabajo

Mejorar la relación entre compañeros de trabajo

### ✓ **Metas**

Minimizar el estrés entre los colaboradores.

Lograr condiciones de trabajo positivas

Conseguir una mejor relación laboral entre colaboradores.

### ✓ **Indicadores**

Mala atención a los usuarios del CCA.

A veces existen malas condiciones laborales

Hay colaboradores que no se llevan

### ✓ **Actividad**

Elaborar un horario de pausas, con el fin de no atarear a los trabajadores.

#### Concepto

- El horario de pausas es un registro en donde constan breves períodos de descanso durante la jornada laboral que sirven minimizar el estrés laboral.

#### Como se va a aplicar

- El personal de talento Humano desarrollara el horario de pausas tomando en cuenta las horas donde los trabajadores sufren de mayor estrés laboral.

Realizar un informe acerca de las condiciones de trabajo de la institución

#### Concepto

- El informe es un documento que tiene como fin poder dar a conocer las condiciones de trabajo gracias a información que será recogida y analizada por Talento Humano.

#### Como se va a aplicar

- El personal de talento Humano elaborará el informe en base a la inspección planteada anteriormente.

Colocar un buzón de sugerencias para que los empleados den sus ideas

#### Concepto

- El buzón de sugerencias es un recurso de comunicación utilizado por las empresas para dar voz a las distintas ideas de mejora, propuestas de soluciones, quejas e iniciativas que los trabajadores de una empresa puedan aportar a la organización

#### Como se va a aplicar

- El buzón de sugerencias será ubicado en un lugar visible para los colaboradores.

### 3. PERSPECTIVA 3 (Seguridad y salud ocupacional)

#### ✓ **Objetivo**

Administrar el equipo necesario a los trabajadores.

Mejorar la señalética de seguridad laboral

Prevenir enfermedades ocupacionales

#### ✓ **Metas**

Entregar las herramientas necesarias para que el personal labore normalmente.

Alcanzar una institución con la señalética necesaria.

Lograr trabajadores sanos.

#### ✓ **Indicadores**

Colaboradores frustrados por falta de uniformes y equipos.

Existe poca y a veces nula señalética laboral en la institución

Algunos trabajadores sufren de enfermedades que pudieron ser prevenidas

#### ✓ **Actividad**

Solicitar se entregue el equipo necesario

##### Concepto

- El equipo es cualquier tipo de indumentaria que necesita un trabajador para poder llevar a cabo su trabajo.

##### Como se va a aplicar

- Talento humano solicitara el equipo necesario para que los colaboradores desarrollen sus labores con total normalidad.

Colocar la señalética necesaria para mejorar la seguridad de la institución.

#### Concepto

- La señalética es una técnica comunicacional que, mediante el uso de señales y símbolos icónicos, lingüísticos y cromáticos, orienta y brinda instrucciones sobre cómo deben accionar los colaboradores.

#### Como se va a aplicar

- Se colocara señalética relacionada con bienestar laboral con el fin de mejorar la seguridad laboral de la casa de Salud.

Proponer normas de seguridad que ayuden a prevenir enfermedades.

#### Concepto

- Las Normas de Seguridad son sistemas de control que tienen como objetivo generar patrones de comportamiento basados en las medidas a tomar para prevenir y controlar los riesgos.

#### Como se va a aplicar

- Talento humano propondrá normas de seguridad como: Concentración en el trabajo, evitar distraer a los compañeros, usar equipo de protección.

#### 4. PERSPECTIVA 4 (Comunicación interna)

##### ✓ **Objetivo**

Mejorar la comunicación en la institución.

Establecer una comunicación participativa

Plantear actividades de comunión

##### ✓ **Metas**

Alcanzar una mejor comunicación.

Lograr que los colaboradores puedan convivir en el lugar de trabajo.

Proponer actividades que permitan realizar actividades en equipo.

##### ✓ **Indicadores**

Mala comunicación entre colaboradores.

A veces los colaboradores no se entienden

No existen actividades que reúnan a los trabajadores.

##### ✓ **Actividad**

Capacitar a los colaboradores acerca de comunicación laboral.

##### Concepto

- La capacitación es el proceso mediante el cual los trabajadores adquieren los conocimientos, herramientas, habilidades y actitudes positivas para comunicarse mejor.

##### Como se va a aplicar

- Talento humano realizara una capacitación mediante zoom dirigida a los colaboradores con el fin de que sepan comunicarse mejor.

### Elaborar un calendario de reuniones para tratar puntos importantes de la institución

#### Concepto

- Una reunión es la agrupación de los colaboradores de la institución que es planificada y agendada por las autoridades con el fin de tratar un tema concreto.

#### Como se va a aplicar

- Talento humano realizara un calendario de reuniones con el fin de integrar de mejor manera a los trabajadores de la casa de salud.

### Proponer una jornada deportiva

#### Concepto

- Una jornada deportiva es la reunión de los trabajadores para realizar cualquier actividad deportiva

#### Como se va a aplicar

- Se plateará desarrollar juegos deportivos en la institución con el fin de integrar a los trabajadores.



## 5. PERSPECTIVA 5 (Factores psicosociales)

### ✓ **Objetivo**

Protege a los empleados de la discriminación y el acoso.

Establecer un ambiente positivo

Conocer el sentir de los colaboradores acerca de su estabilidad laboral.

### ✓ **Metas**

Lograr que los colaboradores se sientan valorados en la institución.

Lograr un ambiente libre de discriminación.

Plantear acciones que permitan a los trabajadores sentirse más seguros.

### ✓ **Indicadores**

Empleados que se sienten mal.

A veces existe discriminación entre los colaboradores

Inestabilidad laboral

### ✓ **Actividad**

Elaborar una encuesta con el fin de conocer los casos de bullying en la empresa.

#### Concepto

- La encuesta es una serie de preguntas que se hace para reunir datos o para detectar la opinión de los trabajadores sobre el bullying.

#### Como se va a aplicar

- Talento humano aplicara la encuesta a través de correo electrónico

### Proponer una capacitación acerca de discriminación laboral

#### Concepto

- La Capacitación es un proceso que posibilita al capacitando la apropiación de ciertos conocimientos, capaces de modificar los comportamientos propios de las personas y de la organización.

#### Como se va a aplicar

- Talento humano planificará una capacitación con el fin de prevenir la discriminación laboral.

### Dar a conocer los beneficios que la institución ofrece a los trabajadores.

#### Concepto

- Los beneficios son las mejoras que brinda la institución a los trabajadores como por ejemplo un mejor salario, vacaciones, permisos y seguro social

#### Como se va a aplicar

- Talento humano dará a conocer todos los beneficios que pueden disfrutar los colaboradores de la institución.

## 6. PERSPECTIVA 6 (Cultura Organizacional)

### ✓ **Objetivo**

Definir las roles y responsabilidades de los trabajadores

Describir las directrices de los trabajadores

Evaluar la organización de la institución.

### ✓ **Metas**

Conocer detalles de las responsabilidades de los trabajadores.

Detallar directrices de los colaboradores.

Establecer una mejor organización

### ✓ **Indicadores**

Existe desconocimiento de funciones

Ciertos colaboradores no tienen claras sus directrices

Existe una limitada organización

### ✓ **Actividad**

Elaborar una lista de roles y responsabilidades de los trabajadores.

#### Concepto

- El Rol es la función que debe ser realizada por un trabajador de la institución, como aprobar, auditar, archivar, producir, servir, inspeccionar, etc.

#### Como se va a aplicar

- Se realizara una lista de roles y responsabilidades de los trabajadores de la casa de Salud.

Compartir con los colaboradores que directrices deben seguir.

#### Concepto

- Las directrices se refieren a cómo realizar un tarea concreta o agrupación de tareas, proporciona datos, reglas y recomendaciones adicionales sobre los productos de trabajo.

#### Como se va a aplicar

- Se compartirán las directrices a través de las estafetas, reuniones y correos electrónicos de los trabajadores.

Proponer un organigrama con la organización correcta de la institución.

#### Concepto

- El organigrama es una representación gráfica de como esta estructurada una organización.

#### Como se va a aplicar

- Talento Humano desarrollará un organigrama de la organización de la institución con el fin de establecer un mejor orden en la casa de Salud.

## CRONOGRAMA DE FASES

**Tabla 21**

*Cronograma de fases*

Actividades	Responsable	CRONOGRAMA DE FASES											
		TIEMPO – MES											
		Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	Junio	Julio	Agosto	Septiembre	Noviembre	Diciembre	
Colocar estafetas con anuncios e información que ayuden a mejorar el bienestar laboral.	Talento Humano	X											
Realizar una inspección en la institución	Talento Humano		X										
Elaborar un horario de trabajo que respete las horas laboradas por los colaboradores.	Talento Humano			X									
Elaborar un horario de pausas, con el fin de no atarear a los trabajadores.	Talento Humano				X								
Realizar un informe acerca de las condiciones de trabajo de la institución	Talento Humano					X							
Colocar un buzón de sugerencias para que los empleados den sus ideas	Talento Humano					X							
Solicitar se entregue el equipo necesario	Talento Humano						X						
Colocar la señalética necesaria para mejorar la seguridad de la institución.	Talento Humano						X						
Proponer normas de seguridad que ayuden a prevenir enfermedades.	Talento Humano							X					

Capacitar a los colaboradores acerca de comunicación laboral.	Talento Humano	X			
Elaborar un calendario de reuniones para tratar puntos importantes de la institución.	Talento Humano		X		
Proponer una jornada deportiva	Talento Humano		X		
Elaborar una encuesta con el fin de conocer los casos de bulling en la empresa.	Talento Humano			X	
Proponer una capacitación acerca de discriminación laboral	Talento Humano			X	
Dar a conocer los beneficios que la institución ofrece a los trabajadores.	Talento Humano				X
Elaborar una lista de roles y responsabilidades de los trabajadores.	Talento Humano				X
Compartir con los colaboradores que directrices deben seguir.	Talento Humano				X
Proponer un organigrama con la organización correcta de la institución.	Talento Humano				X

*Fuente La autora*

## PRESUPUESTO

Todo Plan requiere de una inversión en dinero, una vez se obtienen los resultados del diagnóstico, se evalúan los posibles costos, no requiere de mayor inversión, solo del compromiso de los directivos del Centro Clínico Ambulatorio Hospital del Día Central Loja

El presupuesto con que cuenta la institución para la ejecución del Plan de mejora de Bienestar laboral es de CUATRO MIL DOLARES (\$ 4.000). La descripción de cómo se ha de invertir dicho monto se explica en la siguiente tabla.

**Tabla 22**

*Presupuesto*

<b>PRESUPUESTO</b>	
<b>FASE 1</b>	
Detalle actividades / requerimiento	Valor
Colocar estafetas con anuncios e información que ayuden a mejorar el bienestar laboral de los colaboradores.	200
Realizar una inspección mensual con el fin de identificar las causas que limitan el bienestar laboral del CCA Hospital del Día Central Loja	100
Elaborar un horario de trabajo que respete las horas laboradas por los colaboradores que será compartido en estafetas.	300
<b>FASE 2 -</b>	
Detalle actividades / requerimiento	Valor
Elaborar un horario de pausas en las horas donde existe mayor estrés entres los trabajadores.	100
Talento Humano realizará un informe en base a la inspección acerca de las condiciones de trabajo de la institución	300
Colocar un buzón de sugerencias para que los empleados den sus ideas de cómo mejorar el entorno laboral	200
<b>FASE 3 -</b>	
Detalle actividades / requerimiento	Valor
Talento humano solicitara el equipo necesario para que los colaboradores desarrollen sus labores con total normalidad.	200
Colocar la señalética necesaria para mejorar la seguridad de la institución.	300
Proponer normas de seguridad que ayuden a prevenir enfermedades como no operar equipos en mal estado o que se desconozca su funcionamiento.	100

FASE 4 -	
Detalle actividades / requerimiento	Valor
Talento humano realizara una capacitación mediante zoom dirigida a los colaboradores con el fin de que sepan comunicarse mejor.	300
Elaborar un calendario de reuniones para tratar puntos importantes de la institución.	100
Se plateará desarrollar juegos deportivos en la institución con el fin de integrar a los trabajadores.	200
PERSPECTIVA 5 -	
Detalle actividades / requerimiento	Valor
Elaborar una encuesta con el fin de conocer los casos de bulling en la empresa.	100
Talento humano planificará una capacitación con el fin de prevenir la discriminación laboral.	200
Dar a conocer los beneficios que la institución ofrece a los trabajadores como por ejemplo un mejor salario, vacaciones, permisos y seguro social	300
PERSPECTIVA 6 -	
Detalle actividades / requerimiento	Valor
Elaborar una lista de roles y responsabilidades de los trabajadores como aprobar, auditar, archivar, producir, servir, inspeccionar, etc.	300
Compartir con los colaboradores que directrices deben seguir a través de las estafetas, reuniones y correos electrónicos de los trabajadores.	200
Proponer un organigrama con la organización correcta de la institución con el fin de establecer un mejor orden en la casa de Salud.	100
<b>VALOR TOTAL</b>	<b>3600</b>



## CONCLUSIONES

- A través del Plan de Mejora de Bienestar Laboral se podrá reducir el estrés laboral entre los colaboradores de la institución, y así poder lograr una mayor comunión y productividad en la casa de salud.
- Por intermedio del Plan de Mejora de Bienestar Laboral se podrá identificar los factores que afectan al bienestar de los trabajadores, tales como estrés, falta de quipos, mala comunicación y acoso laboral; para luego aplicar las acciones pertinentes y contrarrestar estos problemas laborales.
- Se constató que el personal no posee las herramientas necesarias para realizar su trabajo, por lo que a través del Plan de Mejora de Bienestar Laboral se solicitara a la autoridad pertinente la entrega de equipo necesario para trabajadores

## RECOMENDACIONES

- Diseñar un Plan de Mejora de Bienestar Laboral para poder mejorar las condiciones de trabajo entre los colaboradores de la casa de salud, proponiendo actividades para contrarrestar el estrés, falta de quipos, mala comunicación y acoso laboral en la institución.
- Gracias al Plan de Mejora de Bienestar Laboral se podrá aplicar un sinnúmero de actividades relacionadas al bienestar laboral y así poder alcanzar un lugar de trabajo más seguro, en donde los trabajadores se sientan más motivados.
- Recomendar al CCA invertir en el Plan de Mejora de Bienestar Laboral con la finalidad de mejorar la convivencia diaria de sus trabajadores.

## BIBLIOGRAFÍA

Constitución de la República del Ecuador 2008.

Código del trabajo (Ministerio del Trabajo).

Espinoza, R. (2014). Plan medico funcional del “Hospital del dia central Loja”.

Obtenido de

<https://www.google.com.ec/maps/place/Hospital+Del+Dia+IESS>. (s.f.).

González, M. (2007). Ergonomía y psicología. FC Editorial.

Hospital del día central Loja. (2021). Obtenido de

<https://www.google.com.ec/maps/place/Hospital+Del+Dia+IESS>

Ley de Seguridad Social.

Logotipo Iess CAA Hospital del día central Loja. (2021). Obtenido de

[https://www.iess.gob.ec/sala-de-prensa/-](https://www.iess.gob.ec/sala-de-prensa/)

[/asset\\_publisher/4DHq/content/hospital-del-dia-central-loja](https://www.iess.gob.ec/sala-de-prensa/-/asset_publisher/4DHq/content/hospital-del-dia-central-loja)

Mejoramiento del Medio Ambiente de Trabajo.

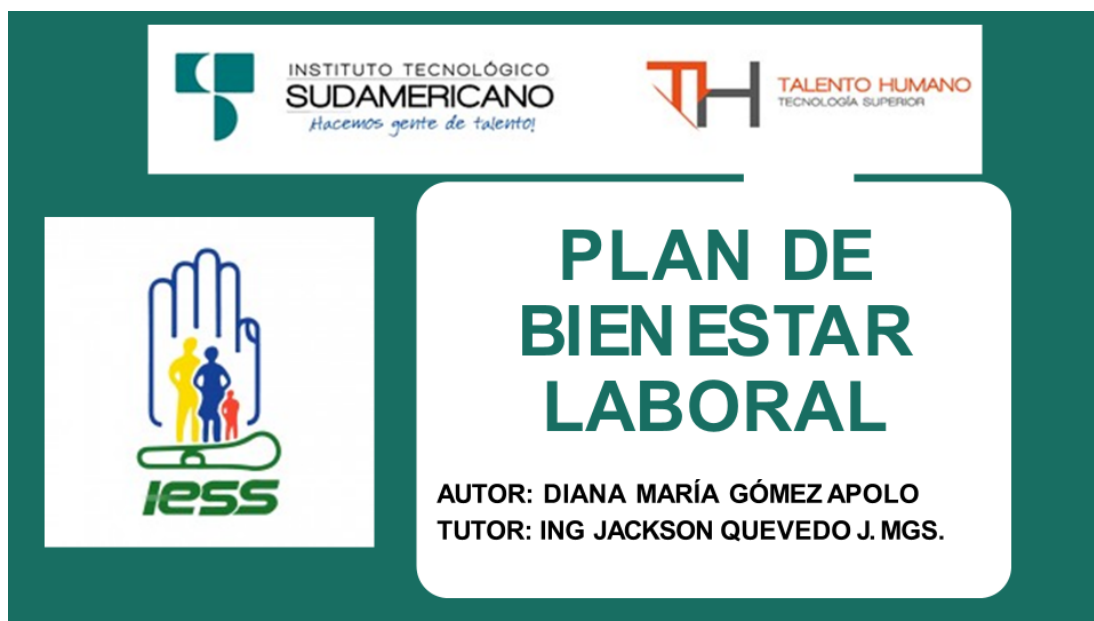


CAA HOSPITAL DEL DÍA  
CENTRAL LOJA

## 10.6 MEDIO DE SOCIALIZACIÓN

Se realizó la socialización del proyecto de titulación PLAN DE MEJORA DEL BIENESTAR LABORAL, a dos servidores (Psicóloga- Secretaria de la Instrucción) del Centro Clínico Ambulatorio Hospital Del Día Central Loja, Durante El Año 2021 a través de la aplicación online Zoom.

## 10.7 MATERIAL VISUAL UTILIZADO



### INTRODUCCIÓN

El plan de Bienestar laboral propuesto para los colaboradores del Centro Clínico Ambulatorio Hospital del Día Central Loja tiene como propósito mejorar la calidad de vida laboral, exaltando la dignidad Humana, y el aporte al bienestar social del trabajador.

La calidad de vida laboral es solo uno de los aspectos con efectos positivos que se reflejan tanto en la organización como en cada uno de los funcionarios que están a servicio de la casa de salud.

Busca fomentar una cultura organizacional que manifieste en sus servidores un sentido de pertenencia, motivación y calidez humana en la prestación de servicios en la Entidad.

Como resultado se mejorará el bienestar laboral, la comunicación y sobre todo la convivencia diaria entre compañeros de la casa de salud. Todo esto, gracias a las actividades propuestas y planteadas a través del plan de mejoras de bienestar laboral

## OBJETIVO

Diseñar un Plan de mejora de bienestar laboral en el CCA Hospital del Día Central Loja, para propiciar condiciones que generen un clima organizacional que manifieste en sus servidores, motivación y calidez humana en la prestación de los servicios en la entidad, y se refleje en el cumplimiento de la Misión Institucional

## PROPUESTA



- Gracias al Plan de Mejora de Bienestar Laboral se podrá reducir el estrés laboral entre los colaboradores de la institución, y así poder lograr una mayor comunión y productividad en la casa de salud.
- Por intermedio del Plan de Mejora de Bienestar Laboral se podrá identificar los factores que afectan al bienestar de los trabajadores, tales como estrés, falta de equipos, mala comunicación y acoso laboral; para luego aplicar las acciones pertinentes y contrarrestar estos problemas laborales.
- Se constató que el personal no posee las herramientas necesarias para realizar su trabajo, por lo que a través del Plan de Mejora de Bienestar Laboral se solicitara a la autoridad pertinente la entrega de equipo necesario para trabajadores

## CONCLUSIONES

## RECOMENDACIONES

- Diseñar un Plan de Mejora de Bienestar Laboral para poder mejorar las condiciones de trabajo entre los colaboradores de la casa de salud, proponiendo actividades para contrarrestar el estrés, falta de equipos, mala comunicación y acoso laboral en la institución.
- Gracias al Plan de Mejora de Bienestar Laboral se podrá aplicar un sinnúmero de actividades relacionadas al bienestar laboral y así poder alcanzar un lugar de trabajo más seguro, en donde los trabajadores se sientan más motivados.
- Recomendar al CCA invertir en el Plan de Mejora de Bienestar Laboral con la finalidad de mejorar la convivencia diaria de sus trabajadores.

## ANEXOS



### 10.8 ENTREGA DE RESULTADOS

Se entregó la propuesta de manera impresa y digital.

## 11 CONCLUSIONES

- La información bibliográfica utilizada durante la investigación permitió identificar la importancia, requisitos y requerimientos para un plan de mejora del bienestar laboral en el Centro Clínico Ambulatorio Hospital del Día Central Loja.
- La aplicación de instrumentos de evaluación, tales como entrevistas y encuestas permitió conocer que el sesenta y ocho por ciento de los colaboradores piensan firmemente que es necesario un plan de mejora del bienestar laboral en el Centro Clínico Ambulatorio Hospital del Día Central Loja.
- La creación de un plan de mejora del bienestar laboral en el Centro Clínico Ambulatorio Hospital del Día Central Loja, durante el año 2021 permitirá mejorar el clima laboral en la casa de salud.
- Los resultados obtenidos durante el desarrollo de la propuesta permitieron demostrar a las autoridades la necesidad de un Plan de mejora del bienestar laboral en el Centro Clínico Ambulatorio Hospital del Día Central Loja.
- Los resultados obtenidos en las entrevistas planteadas a las autoridades y colaboradores del Centro Clínico Ambulatorio Hospital del Día Central Loja, permitieron conocer las condiciones que influyen en el Bienestar Laboral de la institución, así como la factibilidad de un Plan de Mejora en la institución.



## 12 RECOMENDACIONES

- Se recomienda usar información bibliográfica validada y actualizada para poder crear un buen plan de mejora del bienestar laboral en el Centro Clínico Ambulatorio Hospital del Día Central Loja.
- Es recomendable aplicar instrumentos de evaluación, tales como entrevistas y encuestas para crear de mejor manera un plan de mejora del bienestar laboral en el Centro Clínico Ambulatorio Hospital del Día Central Loja.
- Se recomienda crear un plan de mejora del bienestar laboral en el Centro Clínico Ambulatorio Hospital del Día Central Loja.
- Es recomendable socializar con la creación del plan de mejora del bienestar laboral en el Centro Clínico Ambulatorio Hospital del Día Central Loja.
- Es recomendable y factible la propuesta de un Plan de Mejora del Bienestar Laboral en el Centro Clínico Ambulatorio Hospital del Día Central Loja, ya que así lo determinan los resultados obtenidos en las entrevistas planteadas a las autoridades y colaboradores de la institución.

### 13 BIBLIOGRAFÍA

- Alvarez, H. (2006). La salud ocupacional en la historia. Cuenca: Colmena Edicolmena.
- Asfahl, R. (2010). Seguridad industrial y administración de la salud. Mexico DF: Prentice Hall.
- Benitez, L. (8 de 6 de 2018). Etimologia de la Observacion. Obtenido de Metodo Obsevacion: <https://definiciona.com/observacion/>
- Cañada, C. (2012). Manual para el profesor de seguridad y salud en el trabajo. Madrid.
- Chamochumbi, C. (2014). Seguridad e higiene industrial. Lima: Fondo Editorial de la UIGV.
- Chiavenato. (2011). Administración de Recursos Humanos, El capital humano de las Organizaciones. Mexico DF: McGraw Hill.
- Fernandez, M. (2012). Seguridad e Higiene Industrial Gestión de Riesgos. Bogotá: Alfaomega Colombiana S.A.
- Georges, C. (2013). Encycloaedia of occupational Health and Safety. New York: Bloomsbury Publishing.
- González, M. (2007). Ergonomía y psicología. FC Editorial.
- Gonzalez, M. (23 de septiembre de 2017). El pensamiento proyectual . Obtenido de Dialnet: <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=5232285>
- Halperín, J. (2012). La entrevista periodística. Buenos Aires: Penguin Random House.
- Hospital del día central Loja. (2021). Obtenido de <https://www.google.com.ec/maps/place/Hospital+Del+Dia+IESS>
- Espinoza, R. (2014). Plan medico funcional del “Hospital del dia central Loja”. Obtenido de <https://www.google.com.ec/maps/place/Hospital+Del+Dia+IESS>. (s.f.).

- Logotipo Iess CAA Hospital del día central Loja. (2021). Obtenido de [https://www.iess.gob.ec/sala-de-prensa/-/asset\\_publisher/4DHq/content/hospital-del-dia-central-loja](https://www.iess.gob.ec/sala-de-prensa/-/asset_publisher/4DHq/content/hospital-del-dia-central-loja)
- Lozano, L. (2007). El talento humano, una estrategia de éxito en las empresas. Revista Escuela de Administración de Negocios, 147-164.
- Martín, C. (2011). Estudio sobre la promoción de la salud y la cultura del bienestar en las empresas del Ibex. Madrid.
- Merchán, M. B. (2004). Fundamentos de Salud Ocupacional. Colombia.
- Mindo. (27 de 12 de 2016). Fenomenología. Obtenido de Significados.com: <https://www.significados.com/fenomenologia>
- Ministerio del Trabajo. (2005). Código del Trabajo. Quito.
- Mohammad, N. (2000). Metodología de la Invesigación. En N. Mohammad. Limussa. Obtenido de <https://www.significados.com/metodologia/>
- Nova, L. (2010). Prevención de riesgos laborales para instalación de ascensores. Madrid.
- OIT. (2013). La prevención de las Enfermedades Profesionales. Berna.
- Olmedo, P. (2018). El empleo en el Ecuador. Friedrich-Ebert-Stiftung.
- Organización Mundial de la Salud. (2008). Seguridad y salud ocupacional. Ginebra: Paho.
- Otero, G. (2013). Problemas de salud ocupacional en las américas. Antioquia: Angosta Editores.
- Packer, M. (2017). La investigación hermenéutica en el estudio de la conducta humana. Psicología Cultural, 3.

Salcedo, A. (19 de febrero de 2019). Investigación de Mercados. Obtenido de

Artículos relacionados con la encuesta:

<https://www.promonegocios.net/mercadotecnia/encuestas-definicion.html>

Valladares, M. (2005). Salud y Seguridad en el Trabajo. La Habana.

Zurro, M. (2019). Atención primaria: Problemas de salud en la consulta de medicina de familia. Barcelona: Elsevier.

## 14 ANEXOS

## 14.1 PRESUPUESTO

Tabla 23

*Presupuesto*

<b>Rubros</b>	<b>Unidad De medida</b>	<b>Cantidad</b>	<b>Costo unitario</b>	<b>Costo total</b>
<b>Recurso material y tecnológico</b>				
<b>Computadora portátil</b>	Unidad	1	\$800	\$800
<b>Fotocopias</b>	Hojas	80	\$0.02 ctvs.	\$1.60
<b>Impresiones</b>	Hojas	80	\$0.05 ctvs.	\$4.00
<b>Empastado</b>	Unidad	3	\$5.00	\$15.00
<b>Suministros de of.</b>	Unidad	5	\$3.00	\$15.00
<b>Anillado</b>	Unidad	3	\$3.00	\$9.00
<b>Internet (6 meses)</b>	Mensual	6	\$15.00	\$90.00
<b>Servicios varios</b>				
<b>Transporte</b>	Unidad	6	\$3.00	18.00
<b>Alimentación</b>	valor total	6	\$2.50	15.00
<b>Productos finales</b>	Varios	4	\$10	\$40.00
<b>Imprevistos</b>	Unidad	2	\$20	\$40.00
<b>Total</b>			861.57	1.047,60

Fuente La autora

**14.2CRONOGRAMA****Tabla 24***Cronograma*

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

Fuente La autora

## 14.3 CERTIFICACIÓN DE APROBACIÓN – VICERRECTORADO



VICERRECTORADO ACADÉMICO

Loja, 07 de julio del 2021  
Of. N° 191-V-ISTS-2021

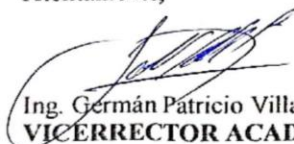
Srta. Gómez Apolo Diana María  
**ESTUDIANTE DE LA CARRERA DE TALENTO HUMANO DEL ISTS**  
Ciudad

De mi consideración:

Por medio de la presente me dirijo a ustedes para comunicarles que una vez revisado el proyecto de investigación de fin de carrera de su autoría titulado **“PLAN DE MEJORA DEL BIENESTAR LABORAL EN EL CENTRO CLÍNICO AMBULATORIO HOSPITAL DEL DÍA CENTRAL LOJA, DURANTE EL AÑO 2021”**, el mismo cumple con los lineamientos establecidos por la institución; por lo que se autoriza su realización y puesta en marcha, para lo cual se nombra como director de su proyecto de fin de carrera (el/la) Ing. Jackson Micheal Quevedo Jumbo Mgs.

Particular que le hago conocer para los fines pertinentes.

Atentamente,

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



## 14.4 CERTIFICADO DE EJECUCIÓN DEL PROYECTO



Oficio No. 43721-1101-0012-FDQ

Loja, 02 de julio 2021

**PARA:** Mgs. Jackson Michael Quevedo  
DIRECTOR DE PROYECTO INSTITUTO SUDAMERICANO

**ASUNTO:** RESPUESTA DE "PLAN DE MEJORA DEL BIENESTAR LABORAL EN EL CENTRO CLÍNICO QUIRÚRGICO AMBULATORIO HOSPITAL DEL DÍA CENTRAL LOJA"

De mi consideración:

Reciba un cordial y atento saludo de todos quienes formamos parte del Centro Clínico Quirúrgico Ambulatorio Hospital del Día Central Loja, deseándoles el mejor de los éxitos en sus actividades cotidianas.

En lo principal, dando contestación al oficio sin número de fecha 01 de julio de 2021; y, recibido en este despacho con la misma fecha; al respecto me permito indicar que, se autoriza la ejecución del proyecto denominado "PLAN DE MEJORA DEL BIENESTAR LABORAL EN EL CENTRO CLÍNICO QUIRÚRGICO AMBULATORIO HOSPITAL DEL DÍA CENTRAL LOJA", el mismo que estará a cargo de la estudiante Diana María Gómez Apolo, con C.I. 1105720419.

Para los fines correspondientes, solicito coordinar con la Lcda. Paulina Gutiérrez Paute, Responsable de la Unidad de Talento Humano de esta casa de salud.

Sin otro particular, muy gentilmente me suscribo de usted con sentimientos de consideración y estima.

Dr. Rowland Snell Astudillo Cabrera  
DIRECTOR ADMINISTRATIVO - CENTRO CLÍNICO QUIRÚRGICO AMBULATORIO HOSPITAL DEL DÍA CENTRAL LOJA



Instituto Ecuatoriano de Seguro Social  
CCQA, HOSPITAL DEL DÍA CENTRAL LOJA

Dr. Rowland Snell Astudillo C.  
DIRECTOR ADMINISTRATIVO

Renovar para actuar,  
actuar para servir

[www.iesse.gob.ec](http://www.iesse.gob.ec)



twitter



facebook



linkedin



youtube



instagram



## 14.5 CERTIFICADO DE IMPLEMENTACIÓN DEL PROYECTO



Oficio No. 43721-1101-0012-FDQ  
Loja, 24 de Agosto 2021

**PARA:** Srta. Diana María Gómez Apolo  
Estudiante del Instituto Tecnológico Superior Sudamericano

**ASUNTO:** RESPUESTA A SOCIALIZACIÓN

De mi consideración:

Reciba un cordial y atento saludo de todos quienes formamos parte del Centro Clínico Quirúrgico Ambulatorio Hospital del Día Central Loja, deseándoles el mejor de los éxitos en sus actividades cotidianas.

En lo principal, dando contestación al oficio sin número de fecha 24 de Agosto 2021, y recibido en este despacho con la misma fecha; al respecto me permito indicar que, se autoriza la socialización proyecto denominado "PLAN DE MEJORA DEL BIENESTAR LABORAL EN EL CENTRO CLÍNICO QUIRÚRGICO AMBULATORIO HOSPITAL DEL DÍA CENTRAL LOJA", el mismo que estará a cargo de la estudiante Diana María Gómez Apolo, con C.I. 1105720419. El día 27 de Agosto 2021, 20H00 vía zoom.

Para los fines correspondientes, solicito coordinar con la Dra. María Muñoz (Psicóloga) Lcda. Paulina Curipoma Secretaria de este centro de salud.

Sin otro particular, muy gentilmente me suscribo de usted con sentimientos de consideración y estima.

  
Dr. Rowland Snell Astudillo Cabrera  
DIRECTOR ADMINISTRATIVO - CENTRO CLÍNICO QUIRÚRGICO AMBULATORIO HOSPITAL  
DEL DÍA CENTRAL LOJA

  
Instituto Ecuatoriano de Seguro Social  
CCQA, HOSPITAL DEL DÍA CENTRAL LOJA  
Dr. Rowland Snell Astudillo C.  
DIRECTOR ADMINISTRATIVO

 *Tenovar para actuar,  
actuar para servir*

 *www.iessegob.ec* / *Seguro* *Salud*

## 14.6 ENCUESTA APLICADA



### ENCUESTA DE INVESTIGACIÓN DE SATISFACCIÓN LABORAL

Estimado (a) reciba un cordial saludo de parte de la Carrera de Gestión de Talento Humano del Instituto Tecnológico Superior Sudamericano, la presente encuesta tiene como propósito realizar una investigación sobre:

#### **El bienestar laboral de los colaboradores en el Centro Clínico Ambulatorio Hospital del Día Central Loja**

Correo:

.....

#### 1. GENERO

- Hombre
- Mujer

#### 2. EDAD

- Entre los 20 A 30 años
- Entre los 30 A 40 años
- Entre los 40 A 50 años
- Entre los 50 A 60 años
- Entre los 60 A 70 años

#### 3. DEPARTAMENTO / AREA

- TALENTO HUMANO
- COORDINACIÓN
- SERVICIOS MÉDICOS
- ASISTENCIA EN ENFERMERÍA
- SERVICIO AL CLIENTE
- FARMACIA
- LABORATORIO
- RAYOS X
- OTRO

- 4. ¿Personalmente, Usted cree que el bienestar de los empleados es un tema importante dentro del Centro Clínico Ambulatorio Hospital del Día Central Loja?**
- a. En desacuerdo
  - b. Indiferente
  - c. De acuerdo
  - d. Totalmente de acuerdo
- 5. ¿Considera Usted que el Centro Clínico Ambulatorio Hospital del Día Central Loja es un buen lugar para trabajar?**
- a. En desacuerdo
  - b. Indiferente
  - c. De acuerdo
  - d. Totalmente de acuerdo
- 6. ¿Se siente Usted valorado como empleado del Centro Clínico Ambulatorio Hospital del Día Central Loja?**
- a. En desacuerdo
  - b. Indiferente
  - c. De acuerdo
  - d. Totalmente de acuerdo
- 7. ¿Siente Usted que el estrés del trabajo está afectando su vida personal y familiar?**
- a. En desacuerdo
  - b. Indiferente
  - c. De acuerdo
  - d. Totalmente de acuerdo
- 8. ¿Cree Usted que es útil llevar a cabo programas de bienestar laboral durante las horas laborable?**
- a. En desacuerdo
  - b. Indiferente
  - c. De acuerdo
  - d. Totalmente de acuerdo
- 9. ¿Cree Usted que la Institución fomenta la inclusión y protege a los empleados de la discriminación y el acoso como un plan de bienestar laboral?**
- a. En desacuerdo
  - b. Indiferente
  - c. De acuerdo
  - d. Totalmente de acuerdo

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

- a. En desacuerdo
- b. Indiferente
- c. De acuerdo
- d. Totalmente de acuerdo

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

- a. En desacuerdo
- b. Indiferente
- c. De acuerdo
- d. Totalmente de acuerdo

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

- a. En desacuerdo
- b. Indiferente
- c. De acuerdo
- d. Totalmente de acuerdo

**13. ¿Cree Usted que los colaboradores del Centro Clínico Ambulatorio Hospital del Día Central Loja necesitan un nuevo plan de bienestar laboral?**

- a. Si
- b. No
- c. Talvez
- d. Indiferente

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

- a. Si
- b. No
- c. Talvez
- d. Indiferente

**15. ¿Usted está de acuerdo que el Centro Clínico Ambulatorio Hospital del Día Central Loja invierta en un plan de bienestar laboral y lo socialice con todos los colaboradores?**

- a. Si
- b. No
- c. Talvez
- d. Indiferente

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

## 14.7 ENTREVISTA APLICADA

### ENTREVISTA



### **DIRIGIDA AL DIRECTOR DE TALENTO HUMANO DEL CENTRO CLÍNICO AMBULATORIO HOSPITAL DEL DÍA CENTRAL LOJA**

Con la finalidad de desarrollar el tema del proyecto de titulación titulado: “PLAN DE MEJORA DEL BIENESTAR LABORAL EN EL CENTRO CLÍNICO AMBULATORIO HOSPITAL DEL DÍA CENTRAL LOJA, DURANTE EL AÑO 2021, se necesita de su colaboración para proporcionar información veraz y confiable.

Nombres y Apellidos del entrevistado

Cargo que desempeña

1. ¿Qué aspectos considera usted que son más importantes para fortalecer y mantener un buen bienestar laboral a los colaboradores del Centro Clínico Ambulatorio Hospital del Día Central Loja?
2. ¿Qué técnicas o programas se aplican en el Centro Clínico Ambulatorio Hospital del Día Central Loja, para prevenir y/o mejorar el bienestar laboral de los colaboradores?
3. ¿Cuáles cree usted que son los factores más relevantes que influyen en la generación de un mal bienestar laboral de los colaboradores del Centro Clínico Ambulatorio Hospital del Día Central Loja?
4. ¿Cree Usted que realizar pausas activas a través de juegos interactivos desarrollados a su medida, pueden mejorar temas como el estrés, mitigar enfermedades laborales y mejorar la concentración a los colaboradores dentro del Centro Clínico Ambulatorio Hospital del Día Central Loja?
5. ¿Usted cree que se cuenta con unas instalaciones y las herramientas de trabajo adecuadas para el desarrollo de las labores dentro del Centro Clínico Ambulatorio Hospital del Día Central Loja?
6. ¿Cree usted factible proponer un Plan de Mejora mediante lineamientos y normativas laborales que ayuden a mejorar el ambiente de trabajo y la productividad de los colaboradores del Centro Clínico Ambulatorio Hospital del Día Central Loja?

GRACIAS POR SU PARTICIPACIÓN

## 14.8 PLAN DE SOCIALIZACIÓN

**Tabla 25**

*Plan de socialización*

Fecha	Herramienta utilizada	Actividades	Objetivo	Contenido socializado	Día	Hora	Observaciones
Viernes 27 de agosto del 2021	Zoom	Socialización	Socializar la propuesta de un plan de bienestar laboral	Plan de Bienestar Laboral Propuesta Conclusiones Recomendaciones	Viernes	8pm	Ninguna

**Fuente** La Autora

El viernes 27 de agosto del 2021 a las 8pm se realizó la socialización de la propuesta de acción del presente proyecto de investigación a través de la aplicación de Zoom. Se contó con la presencia del personal del Centro Clínico Ambulatorio Hospital Del Día Central Loja, cabe destacar que los asistentes a la socialización fueron participativos y estuvieron conformes con la propuesta planteada, además de quedar expectantes de la culminación y aplicación del Plan de Mejora de Bienestar laboral.

## 14.9 CERTIFICADO DE ABSTRACT



CERTF. N°. 011-RH-ISTS-2021  
Loja, 09 de Octubre del 2021

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

**CERTIFICA:**

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

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

*English is a piece of cake.*

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

CHECKED BY  
Lic. Ricardo Herrera  
ENGLISH TEACHER  
DATE

## 14.10 EVIDENCIAS FOTOGRÁFICAS DEL PROCESO

### FASE 1



### FASE 2





## SOCIALIZACIÓN

PLAN DE BIENESTAR LABORAL

INSTITUTO TECNOLÓGICO SUDAMERICANO  
*hacemos gente de talento*

TALENTO  
TECNOLOGÍA S

PLAN DE BIENESTAR LABORAL

AUTOR: DIANA MARÍA GÓMEZ APOLO  
TUTOR: ING JACKSON QUEVEDO J. MGS.

1 2 3 4

08:47 p. m.  
30/08/2021

PLAN DE BIENESTAR LABORAL

INTRODUCCIÓN

El plan de Bienestar laboral propuesto para los colaboradores del Centro Clínico Ambulatorio Hospital del Día Central Loja tiene como propósito mejorar la calidad de vida laboral, exaltando la dignidad Humana, y el aporte al bienestar social del trabajador.

La calidad de vida laboral solo uno de los aspectos efectos positivos que reflejan tanto en la organización como en el uno de los funcionarios están a servicio de la calidad salud.

Busca fomentar una cultura organizacional que manifieste en sus servidores un sentido de pertenencia, motivación y calidez humana en la prestación de servicios en la Entidad.

Como bienestar y sobre entre salud. Todo esto, gracias a las actividades propuestas y planteadas a través del plan de mejoras de bienestar laboral

1 2 3 4

08:51 p. m.  
30/08/2021

## ENTREGA DE RESULTADOS

