

# **UNIVERSIDAD ABIERTA PARA ADULTOS (UAPA)**



## **ESCUELA DE POSTGRADO MAESTRÍA EN GERENCIA DE RECURSOS HUMANOS**

### **TÍTULO:**

PROPUESTA DE UN PROGRAMA DE BIENESTAR LABORAL,  
PARA EL DEPARTAMENTO DE SERVER DEL RESTAURANTE  
HARD ROCK CAFÉ S.D, PERÍODO NOVIEMBRE 2020-JUNIO  
2021.

### **SUSTENTANTES:**

ESTHERLIN NOELIA MERCADO

2020-01806

CAROLINA DEL CARMEN UREÑA ROMANO

2020-01698

### **ASESORA:**

BRENDA QUEZADA. M.A.

**Santo Domingo, República Dominicana  
Marzo 2022**

## TABLA DE CONTENIDO

<b>RESUMEN</b> .....	11
<b>ABSTRACT</b> .....	12
<b>INTRODUCCIÓN</b> .....	13
<b>CAPÍTULO I: EI PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN</b> .....	15
1.1. Problema de Investigación .....	16
1.2. Formulación del problema .....	18
1.2.1. Sistematización del problema.....	18
1.3. Objetivo General.....	18
1.3.1. Objetivos Específicos .....	18
1.4. Justificación .....	19
1.5. Descripción del contexto.....	20
1.5.1. Misión .....	20
1.5.2. Visión.....	20
1.5.3. Lemas.....	20
1.6. Delimitación .....	21
1.7. Limitaciones.....	21
1.8. Cuadro de operacionalización de variables .....	22
<b>CAPÍTULO II: MARCO TEÓRICO</b> .....	23
2.1. Antecedentes de la Investigación .....	24
2.1.1. Antecedentes Internacionales.....	24
2.1.2. Antecedentes Nacionales .....	28
<b>2.2. Bases Teóricas que sustentan la investigación</b> .....	32
2.2.1. Bienestar Laboral.....	32
2.2.2. Importancia del Bienestar Laboral en las organizaciones.....	33

2.2.3. Desarrollo de Programa de Bienestar Laboral.....	34
2.2.4. Importancia del desarrollo de un programa de Bienestar Laboral en las empresas.....	35
2.2.5. Calidad de Vida .....	36
2.2.6. Satisfacción Laboral .....	37
2.2.7. Bienestar laboral y el Clima Organizacional .....	38
2.2.8. Rotación del Personal.....	39
2.2.9. Bienestar laboral y su Impacto en la Motivación.....	40
2.2.10. Bienestar laboral y Productividad .....	41
2.2.11. Beneficios Sociales.....	42
<b>CAPÍTULO III: MARCO METODOLÓGICO.....</b>	<b>44</b>
3.1. Enfoque .....	45
3.2. Tipo de Investigación.....	45
3.3. Diseño de Investigación.....	45
3.4. Técnica e instrumento .....	46
3.5. Población y muestra .....	46
3.6. Validez y Confiabilidad .....	46
3.7. Procedimiento para la recolección de datos .....	46
3.8. Procedimiento para el análisis de los datos.....	47
3.9. Cronograma de Ejecución del Anteproyecto .....	48
<b>CAPÍTULO IV: PRESENTACIÓN, INTERPRETACIÓN Y ANÁLISIS DE LOS RESULTADOS.....</b>	<b>49</b>
4.1. Presentación.....	50
4.2. Interpretación de los resultados.....	51
4.3. Análisis y discusión de los resultados.....	65
4.3.1. Variables-Beneficios-Facilidades de Beneficios .....	65
4.3.2. Variable-Programa de Bienestar laboral.....	66
4.3.3. Variable-Bienestar laboral .....	67

4.3.4. Variable-Productividad.....	68
4.3.5. Variable-Rotación de personal .....	69
<b>Conclusiones .....</b>	<b>71</b>
<b>Presentación del programa de Bienestar Laboral para el departamento de server del restaurante Hard Rock Café Santo Domingo.....</b>	<b>74</b>
<b>Presentación .....</b>	<b>74</b>
<b>Objetivos de la propuesta.....</b>	<b>74</b>
<b>Responsables .....</b>	<b>75</b>
<b>Estrategias .....</b>	<b>75</b>
<b>Recomendaciones.....</b>	<b>80</b>
<b>Referencias .....</b>	<b>82</b>
<b>Anexos y Apéndices .....</b>	<b>88</b>

## ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1 .....	50
Tabla 2 .....	50

## ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1 .....	50
Figura 2 .....	51
Figura 3 .....	52
Figura 4 .....	52
Figura 5 .....	53
Figura 6 .....	53
Figura 7 .....	54
Figura 8 .....	54
Figura 9 .....	55
Figura 10 .....	55
Figura 11 .....	56
Figura 12 .....	56
Figura 13 .....	57
Figura 14 .....	57
Figura 15 .....	58
Figura 16 .....	58
Figura 17 .....	59
Figura 18 .....	59
Figura 19 .....	60
Figura 20 .....	60
Figura 21 .....	61
Figura 22 .....	61
Figura 23 .....	62
Figura 24 .....	62
Figura 25 .....	63

Figura 26 ..... 63  
Figura 27 ..... 64  
Figura 28 ..... 64

## COMPENDIO

El objetivo general de esta investigación es una propuesta de un programa de Bienestar Laboral para el departamento de server del restaurante Hard Rock Café Santo Domingo, para la cual se utilizó un enfoque mixto, con un tipo de investigación de campo empleando como instrumento una encuesta ya estructurada para extraer los datos e información. En los resultados de evidenció que el departamento de RRHH debe de gestionar un programa de bienestar laboral para los colaboradores, así como también mejoras los beneficios que tienen actualmente. Un programa de bienestar laboral es de gran ayuda para mejorar la calidad de vida de los empleados, así como también en promover la integración entre ellos, generando así un buen clima laboral. Este tipo de programas es extendido al núcleo familiar de los colaboradores, puesto que, al incluir a la familia del colaborador con la empresa consolida el sentido de pertenencia y aumenta los niveles motivacionales y productivos

## CONCLUSIONES

Para las organizaciones, contar con un programa de bienestar laboral representara una ventaja y un aliado al momento de incentivar a los colaboradores en cuanto a beneficios no monetarios se refieren, partiendo de esta premisa, en base al instrumento aplicado a los colaboradores del departamento de server del restaurante Hard Rock Café Santo Domingo, se obtuvieron las siguientes conclusiones:

**Objetivo Específico No. 1: Identificar los beneficios que actualmente ofrece el restaurante a los colaboradores del departamento de server.**

Se pudo constatar que los colaboradores se sienten insatisfechos con los beneficios que tiene actualmente, lo cual es un punto muy importante para mejorar, pues a causa de esto hay desmotivación y baja productividad. Algo a tomar en cuenta es verificar qué entiende el colaborador por beneficios y basados en bienestar laboral, puesto que partiendo de la percepción que tengan el colaborador podremos identificar cuáles serían los beneficios más, valorados por estos. El paquete de beneficios que actualmente les ofrece la empresa solo son los de ley, (vacaciones, sfs, afp, regalía, bonificación, etc).

Es importante reestructurar el paquete de compensaciones y beneficios para mejorar la insatisfacción laboral que están presentando los colaboradores, es por ello por lo que un programa de bienestar laboral debe de llevarse a cabo, para aumentar la productividad y servirá como un instrumento motivacional. Algo importante a tomar en cuenta es que el programa de bienestar laboral debe ser diseñado basando beneficios que sean homogéneos a los fines de que todos los involucrados se sientan involucrados y con las mismas oportunidades.



**Objetivo Específico No. 2: Describir los beneficios y facilidades que más valoran los colaboradores del departamento de server.**

Mediante la aplicación del instrumento se pudo observar como un punto importante que los beneficios y facilidades que los colaboradores más valoran son:

1. Contar con un espacio de esparcimiento y descanso dentro de las instalaciones de Hard Rock Café.
2. Incentivos por logros de metas.
3. Implementación de programas de becas y formación profesional a los fines de que estos puedan desarrollar sus habilidades y competencias.
4. Actividades y eventos donde se les reconozca de manera individual y como equipo por el logro de objetivos alcanzados
5. Promoción de programas de salud física y mental, y poder contar con un personal en el área de la salud enfocado al acompañamiento y terapias familiares, ayudas con trastornos psicológicos
6. Afiliaciones a clubes sociales y gimnasios

**Objetivo Específico No 3: Diseñar un programa de Bienestar Laboral para aumentar los niveles de productividad y disminuir la rotación del personal.**

Se pudo constatar, que los niveles de bienestar laboral son elevados donde el porcentaje fue de un 70%, donde el 58% de los colaboradores dicen no estar de acuerdo con las condiciones de bienestar laboral que ofrece el restaurante, a raíz de esto los niveles de tensión en los colaboradores son de un 54%, ocasionando con ellos que el ambiente laboral tenga un porcentaje de 17% lo cual fue descrito como no estimulante y no satisfactorio.

Es de suma importancia resaltar que los colaboradores expresaron que no cuentan con un espacio dedicado al descanso y un 38% señaló que en ocasiones la empresa no es flexible en cuanto a la organización del tiempo de trabajo y un 34% dijo que no en cuanto

esta pregunta. De tal manera el personal del departamento de server no cuenta con un ambiente de trabajo optimo, el cual no le permite un mejor desempeño laboral.

La importancia del departamento de RRHH en la empresa como aliado estratégico es que beneficie al personal, pues este departamento no solo se debe en enfocar en el cumplimiento de los objetivos empresariales, sino más bien en fortalecer las habilidades, competencias y metas de cada colaborador.

Un programa de bienestar laboral es de gran ayuda para mejorar la calidad de vida de los empleados, así como también en promover la integración entre ellos, generando así un buen clima laboral. Este tipo de programas es extendido al núcleo familiar de los colaboradores, puesto que, al incluir a la familia del colaborador con la empresa consolida el sentido de pertenencia y aumenta los niveles motivacionales y productivos.

Se ha diseñado un programa de bienestar laboral para los colaboradores del departamento de server, el cual tiene dos factores importantes en su elaboración que es: la calidad de vida laboral, con los programas de nos preocupamos por tu seguridad, conoce nuestra cultura, oportunidad de crecimiento, te ayudamos a cuidar de tu salud, otro de los factores es la motivación y el sentido de pertenencia en el cual se crearon programas como, eres importante, celebremos, por tu capacidad.

## REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS

- Alves, D., Cirera, O. y Giuliani, A. (2013). Vida con calidad y calidad de vida en el trabajo. *Invenio*, 16 (30), 145-163.  
<https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=87726343010>
- Alles, M. (2010). *Dirección Estratégica de Recursos Humanos, Gestión por Competencias*. Buenos Aires: Editorial Granica.
- Arias, M. y Alcántara, S. (2020). Diseño Programa de Bienestar Laboral, para los mandos medios en una cadena de tiendas y supermercados, República Dominicana, periodo junio-septiembre 2020. (Tesis de grado). Universidad Abierta Para Adultos (UAPA). Santo Domingo, República Dominicana.
- Abolafio, M. (2021, 30 de septiembre). Bienestar y motivación laboral: una pareja inseparable. [Blog]. Endered. <https://blog.edenred.es/bienestar-motivacion-laboral/>
- Bautista, N., Jiménez, L. y Sepúlveda, C. (2020). *Programa de bienestar laboral Estupasta S.A.S.* (Trabajo de grado). Universidad Autónoma de Bucaramanga Extensión Unisangil. Colombia.
- Basile, A. (2017). Los programas de bienestar laboral en el marco de un buen clima laboral propician un mejor desempeño. *ORH Observatorio de RR. HH*, (Revista digital). <https://www.observatoriorh.com/orh-posts/los-programas-bienestar-laboral-marco-buenclima-laboral-propician-mejor-desempeno.html>
- Bernal, G. (2021, 15 de febrero). ¿Qué es el bienestar laboral y por qué es tan importante? (Blog). DoctorAkí. <https://www.doctoraki.com/blog/bienestar-laboral/que-es-el-bienestarlaboral-y-por-que-es-tan-importante/>
- Behavioural, H. (2016, 30 de noviembre). Bienestar en la empresa y clima laboral. (Blog). BH Consulting. <https://www.bhconsulting.es/blog/bienestar-en-la-empresa-y-clima-laboral/>
- Blanco, Y. y Morso, F. (2020). Empoderamiento organizacional, factor protector del bienestar laboral. *Revista Cubana de Salud y Trabajo*. (2. ed). <https://www.medigraphic.com/pdfs/revcubsaltra/cst-2020/cst202h.pdf>

- Candelario, S. (2017). *Propuesta de medición del nivel de satisfacción laboral mediante la metodología de análisis de clima laboral en la empresa Suiphar S.R.L., República Dominicana, año 2017. (Trabajo de grado). Universidad Apec. Santo Domingo, República Dominicana.*
- Chiavenato, I. (2002). *Gestión del Talento Humano*. Bogotá: Mc. Graw-Hill
- Chiavenato, I. (2007). *Administración Recursos Humanos*. Mc GrawHill.
- Chiavenato, I. (2009). *Comportamiento Organizacional*. 2da ed. McGraw-Hill.
- Calderón, H., Murillo, S., & Torres, K. (2003). *Cultura Organizacional y Bienestar Laboral*. *Cultura Organizacional y Gestión Humana*, 16 (25), 109-137. [https://www.academia.edu/1498491/CULTURA\\_ORGANIZACIONAL\\_Y\\_BIENESTAR\\_LABORAL](https://www.academia.edu/1498491/CULTURA_ORGANIZACIONAL_Y_BIENESTAR_LABORAL)
- Davis, K y Newstrom, J. (2001). *Comportamiento humano en el trabajo*. 10ma ed. Mc. Graw-Hill.
- Donawa, T. (2018). Percepción de la calidad de vida laboral en los empleados en las organizaciones. *Revista social*, 8 (11), pág. 43-63. <https://revistas.unal.edu.co/index.php/novum/article/view/70586/66468>
- Duarte, R. (2019) ¿Qué factores influyen en su consecución? *Revista Inesem*, <https://revistadigital.inesem.es/orientacion-laboral/bienestar-laboral/>
- Duran, M. (2010). Bienestar psicológico: El estrés y la calidad de vida en el contexto laboral. *Revista nacional de administración*. 1 (1), 71-84. <https://doi.org/10.22458/rna.v1i1.285>
- Duro, A. (2013). *Psicología de calidad de vida laboral desde la perspectiva de la Psicología del Trabajo y de las Organizaciones*. (1ra. Ed). Pirámide
- Ferreira, I. (2017, 22 de enero). *Cómo implementar un programa de Bienestar Laboral exitoso*. (Blog) Programa de Bienestar Laboral. <https://www.linkedin.com/pulse/c%C3%B3moimplementar-un-programa-de-bienestar-laboral-exitoso-ferreira/?originalSubdomain=es>
- Friedman, B., Hatch, J y Walker, D. (2000). *Atraer, gestionar y retener el capital humano*. (1ra. Ed). Paidós Ibérica.
- Gómez, A. y Porras, K. (2017). *Diseño de Programa de Bienestar Laboral*. (Tesis de grado). Universidad Jorge Tadeo Lozano. Bogotá, D.C.
- Hernández, R., Fernández, C y Baptista, P. (2010). *Metodología de la Investigación*. (5ta. Ed). McGraw-Hill.

- Hernández, M., Díaz, J. y Caroline, H. (2018). Diseño de un Programa de Calidad de Vida Laboral para los Colaboradores del Grupo I del Ministerio Administrativo de la Presidencia (MAPRE). (Tesis de grado). Universidad Pedro Henríquez Ureña, Santo Domingo, República Dominicana.
- Jiménez, S et al. (2020). "Felicidad" asociada al bienestar laboral: categorización de variables. *Revista Venezolana de Gerencia (RVG)*, 25 (90),462-476. <https://produccioncientificaluz.org/index.php/rvg/article/view/32393/33782>
- López, S. (2015) "Bienestar Laboral en los trabajadores de una empresa portuaria de Escuintla". (Tesis de grado). Universidad Rafael Landívar. Escuintla, Guatemala.
- Marque, J. (2018). Bienestar Organizacional, el desafío de toda organización en la nueva normalidad. *Revista Empresarial y Laboral [Revista Digital]*. <https://revistaempresarial.com/gestion-humana/gestion-talento/bienestar-organizacional/>
- Martínez, A. (2020). Cómo afecta el bienestar de los empleados a la productividad. *RevistaHrtrends*. <https://empresas.infoempleo.com/hrtrends/bienestar-de-los-empleadosy-productividad>
- Martínez, C. (2012, 15 de noviembre). El Bienestar Laboral. [Blog] Administración del Personal II. <https://administraciondepersonaldos.blogspot.com/2012/11/bienestar-laboral.html>
- Martel, J. y Dupuis, G. (2006). Calidad de vida en el trabajo: problemas teóricos y metodológicos, y presentación de un nuevo modelo e instrumento de medida, *Soc Indic Res*, 77, 333-368. <https://doi.org/10.1007/s11205-004-5368-4>
- Mendoza, R. (2003). ¿Sabe cuánto le cuesta la rotación de personal? *Revista Escuela de Administración de negocios. EAN*. 48, 104-109. <https://journal.universidadean.edu.co/index.php/Revista/article/view/255/246>
- Montalvo, W. (2020). Bienestar laboral de la constructora Fergut S.R.L. (Tesis de grado). Universidad Católica Santo Toribio de Mogrovejo. Chiclayo, Perú.
- Paredes, M (2021, enero 27). Salario emocional, ¿la estrategia líder para fidelizar al empleado o un cuento cicatero para arañarnos el sueldo? *E IPaís*.
- <https://elpais.com/buenavida/bienestar/2021-01-27/salario-emocional-la-estrategia-liderpara-fidelizar-al-empleado-o-un-cuento-cicatero-para-aranarnos-el-sueldo.html>

- Peña, M. (2019, 17 de enero). Importancia del bienestar laboral, clave en la productividad de los trabajadores. [Blog]. Gebesa. <https://blog.gebesa.com/importancia-bienestar-laboral>
- Pimentel, N. (2020). Diseñar el proyecto de felicidad Organizacional y Bienestar del Talento Humano de la Empresa MediFarmax en República Dominicana. (Tesis de grado).
- Universidad APEC. Santo Domingo, República Dominicana.
- Pimentel, M.L., y Baldera, C. (2017). Estudio Diagnostico en la Productividad en los Empleados de la Dirección General de Presupuesto (DIGEPRES) en el periodo mayo-agosto del año 2017. (Tesis de grado). Universidad Nacional Pedro Henríquez Ureña. Santo Domingo, República Dominicana.
- Pochol, L. (2003). Dirección y gestión de recursos humanos. (5ta ed). Díaz de Santos S.A.
- Springs, E. (2021, 28 de agosto). Satisfacción laboral: factores de influencia positivos y negativos. Gestión Empresarial. (Blog). <https://www.aguaeden.es/blog/satisfaccion-laboral-factoresde-influencia-positivos-y-negativos>
- Serrat, M. (2017). Liderando el ¿bienestar? laboral: Orden o caos. (1er ed). J.M. Bosch Editor.
- Stephen, R. (1999). Comportamiento organizacional. (8ª ed). Prentice Hall.
- Stephen, R. y Judge, T. (2009). Comportamiento organizacional. (13ª ed). Pearson Education.
- Silva, P y Figueiredo, R (2016). Beneficios sociales: influencia efectiva en empresas. *Revista Científica Multidisciplinar Núcleo DO Conocimiento*. 9 (1). 695-708. <https://www.nucleodoconhecimento.com.br/administracion-de-empresas/beneficios-sociales-empresas?pdf=5711>
- Sirgy, J et al. (2001). A new measure of quality of work life (QWL) based on need satisfaction and spillover theories. *Social Indicators Research*, 55 (1). 241-302.
- Tiburcio, G. y Álvarez, L. (2020). Manual para la elaboración y presentación de anteproyectos, proyectos de investigación y tesis. Editorial Universo Sur.
- Torres, A. y Tomás, A. (2002). Calidad de vida laboral: hacia un enfoque integrador desde la psicología social. *Psicothema*, 14 (4), 828-836. <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=72714422>

- Toro, D. (2019). Propuesta de un programa de bienestar laboral que contribuye al mejoramiento de la calidad de vida de los colaboradores de una Institución Educativa del sector público del Municipio de Envigado. (Monografía de grado). Universidad de Antioquia. Medellín, Colombia.

## **INSTRUCCIONES PARA LA CONSULTA DEL TEXTO COMPLETO:**

Para consultar el texto completo de esta tesis debe dirigirse a la Sala Digital del Departamento de Biblioteca de la Universidad Abierta para Adultos, UAPA.

### **Dirección**

#### **Biblioteca de la Sede – Santiago**

Av. Hispanoamericana #100, Thomén, Santiago, República Dominicana  
809-724-0266, ext. 276; [biblioteca@uapa.edu.do](mailto:biblioteca@uapa.edu.do)

#### **Biblioteca del Recinto Santo Domingo Oriental**

Calle 5-W Esq. 2W, Urbanización Lucerna, Santo Domingo Este, República Dominicana. Tel.: 809-483-0100, ext. 245. [biblioteca@uapa.edu.do](mailto:biblioteca@uapa.edu.do)

#### **Biblioteca del Recinto Cibao Oriental, Nagua**

Calle 1ra, Urb. Alfonso Alonso, Nagua, República Dominicana.  
809-584-7021, ext. 230. [biblioteca@uapa.edu.do](mailto:biblioteca@uapa.edu.do)