



**INSTITUTO SUPERIOR TECNOLÓGICO
HONORABLE CONSEJO PROVINCIAL DE
PICHINCHA**

Carrera de Administración de Empresas

**Tema: Análisis de productividad laboral basada en incentivos para
Laboratorio Clínico del Hospital Metropolitano Quito**

**Trabajo de titulación, previo a la obtención del título de Tecnólogo en
Administración de Empresas**

Autor: Carrión Díaz, Manuel Eduardo

Tutor: Coque Velásquez, Jessica Alexandra

Julio, 2020

Constancia de aprobación del Tutor

En mi calidad de Tutor del Proyecto: “Análisis de productividad laboral basada en incentivos para Laboratorio Clínico del Hospital Metropolitano Quito”, presentado por la Sr. Carrión Díaz, Manuel Eduardo, para optar por el título de Tecnólogo en Administración de Empresas considero que dicho trabajo reúne los requisitos y méritos suficientes para ser sometido a la presentación pública y evaluación por parte del tribunal examinador que designe.

En la ciudad de Quito en el mes de Julio 2020.



Ing. Jessica Coque, MBA

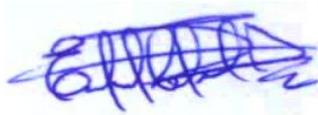
C.C. 1713313920

Declaratoria de responsabilidad

La presente tesis titulada Análisis de productividad laboral basada en incentivos para Laboratorio Clínico del Hospital Metropolitano Quito, se la ha elaborado mediante a una investigación de campo, respetando los derechos del autor de terceros de los cuales se han tomado conceptos, definiciones, etc., las mismas que constan con las respectivas citas, cuyas fuentes y datos del autor se los detalla en la bibliografía de la presente.

Por tal motivo las definiciones, análisis, conclusiones y recomendaciones de este trabajo de investigación son es de mi autoría y me declaro responsable de su contenido.

Quito, 30 de julio de 2020

A handwritten signature in blue ink, appearing to read 'Manuel Eduardo Carrión Díaz', written over a light blue rectangular background.

Manuel Eduardo Carrión Díaz

Dedicatoria

A Dios

La presente tesis se lo dedico a Dios por darme la salud para permitirme culminar una etapa más en mi vida y obtener una carrera profesional.

A mis padres

Dedico a mis padres María Nancy Díaz Rivera y Manuel Alejandro Carrión, quienes con dedicación, amor y sacrificio en cada etapa de mi vida han fomentado el respeto inculcándome valores éticos, morales y espirituales.

A mi esposa

Dedico este trabajo de investigación a mi amada esposa Diana Páez, quien día a día me ha apoyado incondicionalmente en los buenos y malos momentos siendo mi motivación para alcanzar nuevas metas y objetivos tanto personales como profesionales.

A mis hijos

Dedico a mis hijos Alisson Valentina y David Alessandro, quienes son mi inspiración para tomar nuevos retos en mi vida, siempre los cuidaré y lucharé para verlos como excelentes profesionales, pero sobre todo como buenas personas.

A todas las personas que han formado parte de mi desarrollo profesional y de las cuales quedo eternamente agradecida. Para todos ustedes gracias de corazón.

Manuel Eduardo Carrión Díaz

Agradecimiento

A Dios

Darme la salud, paciencia y la razón guiando mi vida y permitiéndome disfrutar de mi familia y de este nuevo logro en estos momentos difíciles que atraviesa el mundo.

A mi Tutora de Tesis

Mis más sinceros agradecimientos a la Ing. Jessica Coque por su apoyo, motivación y sus orientaciones durante el tiempo de esta investigación, siempre transmitiendo responsabilidad y valores haciendo que mi formación sea integral, por lo cual se ha ganado mi admiración y respeto antes como profesora y ahora como tutora.

A mis Maestros

A mis profesores por trasmitirme sus conocimientos y consejos durante todos estos seis meses y contribuir para mi formación profesional y personal.

A mis familiares

A mis hermanos que me apoyaron de manera incondicional durante todo el tiempo que tomo mis estudios profesionales.

A mis Compañeros

A mis compañeros de trabajo que día a día me motivaban y ayudaban para seguir adelante tanto en lo laboral como en lo académico.

Para ellos, muchas gracias por todo.

Resumen

Los incentivos laborales económicos y no económicos han tomado fuerza en las empresas, todo reconocimiento influye en el comportamiento y en la autoestima de los trabajadores, en la actualidad y debido a la Pandemia por el COVID-19 los incentivos laborales no económicos han tomado fuerza para motivar a los trabajadores y aún más si su labor la cumplen en un Hospital.

Las grandes empresas no solo se dedican a mejorar y cuidar los procesos, infraestructura, maquinarias y herramientas, también se preocupan de sus colaboradores y el bienestar de ellos, por lo cual se han implementado varias estrategias para mejorar el clima laboral.

El Laboratorio Clínico es un área con alto riesgo de contagio del COVID-19 tanto por el servicio se entrega a pacientes sospechosos y portadores del virus como también a la manipulación de sus muestras biológicas, por lo que más que un incremento de remuneración, necesita incentivos no económicos que compensen a la carga laboral y disminuyan la preocupación por el riesgo al que están expuestos.

La presente tesis estudiara y analizara las cargas laborales para demostrar la aplicación de un programa de incentivos económicos y no económicos con el objetivo de tener motivados a los trabajadores del Laboratorio Clínico del Hospital Metropolitano.

Debido a la crisis económica por la pandemia se dará énfasis en los incentivos no económicos como la mejora del clima laboral, mejorar procesos, entregar protección personal, capacitaciones, adecuación de áreas de trabajo y ayuda psicológica con el fin de mitigar los efectos de la pandemia dentro y fuera del Hospital Metropolitano y mejorar la productividad, calidad del servicio y la eficiencia.

Palabras claves:

Incentivos laborales

Incentivos no económicos

Carga laboral

Clima Laboral

Abstract

Economic and not economic work incentives have taken strength in companies, all recognition influences the behavior and self-esteem of workers, currently and I owe to the Pandemic by COVID-19 non-economic work incentives have taken force to motivate workers and even more if they do their job in a Hospital.

Large companies are not only dedicated to improving and caring for processes, infrastructure, machinery and tools, they also care about their collaborators and their well-being, which is why they have implemented various strategies to improve the work environment.

The Clinical Laboratory is an area with a high risk of COVID-19 transmission, both for the service it is delivered to suspected patients and carriers of the virus, as well as for the manipulation of their biological samples, so that more than an increase in remuneration, it needs incentives. non-economic that compensate for the workload and reduce concern about the risk to which they are exposed.

This thesis will study and analyze workloads to demonstrate the application of a program of economic and non-economic incentives with the aim of motivating the workers of the Clinical Laboratory of the Metropolitan Hospital.

Due to the economic crisis due to the pandemic, emphasis will be placed on non-economic incentives such as improving the work environment, improving processes, providing personal protection, training, adaptation of work areas, and psychological help in order to mitigate the effects of the pandemic. inside and outside the Metropolitan Hospital and improve productivity, service quality and efficiency

Keywords:

Work incentives

Not economic incentives

Workload

Working environment

Contenido

Constancia de aprobación del Tutor	i
Declaratoria de responsabilidad	ii
Dedicatoria	iii
Agradecimiento	iv
Resumen	v
Abstract	vi
Índice de tablas	10
Índice de gráficos	11
Introducción.....	1
Formulación del Problema.....	1
Sistematización del problema	1
El problema.....	1
Justificación	2
Objetivo General	4
Objetivos Específicos	4
CAPITULO I	5
Fundamentación teórica	5
Motivación laboral	6
Plan de Mejoramiento	6
Teoría de la motivación e higiene	7
Los Incentivos laborales económicos	8
Seguridad industrial	8
Riesgo laboral	9
Factores de riesgo.....	9
Los Incentivos laborales NO económicos	10
Tipos de equipos para protección del personal de salud	10
Marco Conceptual.....	11
Administración de recursos humanos.....	11
Beneficios sociales	11
Bonificación	11
Buenas prácticas empresariales	12
Clima Laboral	12
Compensaciones	12
Competitividad	13

Conflictos empresariales.....	13
Desempeño Laboral	13
Escalas salariales	14
Evaluación de desempeño	14
Incentivos laborales	14
Incentivos no económicos.....	15
Motivación	15
Política Salarial.....	15
Productividad.....	16
Rendimiento laboral	16
Salario	16
Salario emocional.....	17
Rotación de personal	17
Marco Legal	18
Título II Derechos; Capítulo segundo: Derechos del buen vivir Sección octava:	18
Trabajo y seguridad social.....	18
Código Orgánico del Trabajo.....	21
“Capítulo IV “De las obligaciones del empleador y del trabajador.....	21
Título II: De la Promoción del Trabajo Productivo Digno	22
Código Orgánico de la Producción, Comercio e Inversiones	23
Productiva y del Plan Nacional de Desarrollo	23
Ley Orgánica de Defensa del Consumidor.....	24
Principios Generales	24
MINISTERIO DEL TRABAJO	25
ACUERDO MINISTERIAL Nro. MDT-2020-077.....	25
REFORMA AL ACUERDO MINISTERIAL NRO. MDT-2020-077	27
CAPITULO 2	29
Situación actual.....	29
Síntesis histórica del Hospital Metropolitano CONCLINA C.A.	29
¿Por qué lo hacemos?.....	30
¿Cómo lo hacemos?.....	30
Valores.....	30
Política de Calidad.....	30
Ubicación	31
Análisis FODA.....	31
Aspectos Externos: Amenazas y Oportunidades	32

Hoja de trabajo FODA	33
Matriz FODA	34
Universo y muestra	36
Universo.....	36
Muestra	36
Encuesta	37
Tabulación de la encuesta.....	40
Tabulación por pregunta.....	41
Pregunta 1	41
Pregunta 2	42
Pregunta 3	43
Pregunta 4	44
Pregunta 5	45
Pregunta 6	46
Pregunta 7	47
Pregunta 8	48
Pregunta 9	49
Pregunta 10	50
Causas principales de la desmotivación laboral.....	51
Motivación laboral.....	51
Relación laboral	51
Motivación.....	51
Capacitación.....	52
Reducción de sueldos, salarios y horarios.....	52
Equipo y material de protección personal	52
CAPITULO III.....	53
Propuesta.....	53
Objetivos de la propuesta	54
Presupuesto	54
Descripción de las actividades propuestas.....	55
Fichas plan de intervención	56
Conclusiones.....	69
Recomendaciones.....	70
Bibliografía.....	71
Anexos	74
Revisión Anti plagio	82

Índice de tablas

Tabla 1, Hoja de trabajo FODA	33
Tabla 2, Matriz FODA	35
Tabla 3, Universo.....	36
Tabla 4, Tabulación total	40
Tabla 5, Tabulación Pregunta 1	41
Tabla 6, Tabulación Pregunta 2	42
Tabla 7, Tabulación Pregunta 3	43
Tabla 8, Tabulación Pregunta 4	44
Tabla 9, Tabulación Pregunta 5	45
Tabla 10, Tabulación Pregunta 6	46
Tabla 11, Tabulación Pregunta 7	47
Tabla 12, Tabulación Pregunta 8	48
Tabla 13, Tabulación Pregunta 9	49
Tabla 14, Tabulación Pregunta 10	50
Tabla 15, Ficha plan de Intervención N°1.....	57
Tabla 16, Ficha plan de Intervención N°2.....	58
Tabla 17, Ficha plan de Intervención N°3.....	59
Tabla 18, Ficha plan de Intervención N°4.....	60
Tabla 19, Ficha plan de Intervención N°5.....	61
Tabla 20, Ficha plan de Intervención N°6.....	62
Tabla 21, Ficha plan de Intervención N°7.....	63
Tabla 22, Ficha plan de Intervención N°8.....	64
Tabla 23, Ficha plan de Intervención N°9.....	65
Tabla 24, Ficha plan de Intervención N°10.....	67
Tabla 25, Ficha plan de Intervención N°11.....	68
Tabla 26, Ficha plan de Intervención N°12.....	69

Índice de gráficos

Gráfico 1, Logo Hospital Metropolitano	29
Gráfico 2, Tabulación pregunta 1	41
Gráfico 3, Tabulación pregunta 2	42
Gráfico 4, Tabulación pregunta 3	43
Gráfico 5, Tabulación pregunta 4	44
Gráfico 6, Tabulación pregunta 5	45
Gráfico 7, Tabulación pregunta 6	46
Gráfico 8, Tabulación pregunta 7	47
Gráfico 9, Tabulación pregunta 8	48
Gráfico 10, Tabulación pregunta 9	49
Gráfico 11, Tabulación pregunta 10	50
Gráfico 12, Fachada Hospital Metropolitano.....	75
Gráfico 13, Sala de espera Laboratorio Clínico vista posterior	76
Gráfico 14, Sala de espera Laboratorio Clínico vista frontal.....	76
Gráfico 15, Cajas Laboratorio Clínico.....	77
Gráfico 16, Modulo toma de muestras Laboratorio Clínico	77
Gráfico 17, Preanalítica Laboratorio Clínico.....	78
Gráfico 18, Ventanilla recepción de muestras biológicas Laboratorio Clínico	78
Gráfico 19, Equipos de procesamiento de muestras Laboratorio Clínico	79
Gráfico 20, Campana 1 para procesamiento de muestras	79
Gráfico 21, Campana 2 para procesamiento de muestras	80
Gráfico 22, Procesamiento de muestras para detectar COVID-19	80
Gráfico 23, Portada del Reglamento interno de seguridad y salud en el trabajo	81
Gráfico 24, Portada del Reglamento interno de trabajo.....	81

Introducción

Formulación del Problema

¿La desmotivación del personal del Laboratorio Clínico debido a las medidas implementadas por las autoridades del Hospital Metropolitano a causa de la Emergencia Sanitaria por el COVID-19, afectan la calidad de atención y disminuyen la afluencia de pacientes en dicha área del hospital?

Sistematización del problema

¿Qué estrategias debe tomar el departamento de Talento humano para analizar los diferentes tipos de incentivos al personal del Laboratorio Clínico del Hospital Metropolitano con el fin de mejorar la productividad y la calidad de atención hacia los pacientes??

¿Cómo puede influir psicológicamente en los trabajadores del Laboratorio Clínico debido al constante riesgo al cual se exponen permanentemente al estar en contacto directo con pacientes sospechosos y portadores del COVID-19?

¿La baja calidad en la atención a los pacientes del Laboratorio Clínico, puede verse reflejada en la rentabilidad del Hospital Metropolitano?

El problema

¿El Incremento de los índices de insatisfacción reportados por el departamento de Atención al Cliente del Hospital Metropolitano generan disminución en la afluencia de pacientes en el Laboratorio Clínico?

Justificación

La primera imagen que se llevan los clientes de toda empresa a las que visitan, es la que le brinda el personal con el que se tiene contacto directo especialmente cuando se brinda un servicio de Salud, por tal motivo todos los colaboradores deben ser reconocidos por su esfuerzo, dedicación, preparación y experiencia en cada una de las actividades que realiza y lograr comprometerle día a día con la empresa con el fin de obtener mayor productividad brindando una excelente atención con calidad y calidez.

Hace algunos años los clientes buscaban un servicio o producto que satisfaga sus necesidades quedando de lado el trato recibido por parte de los empleados de las empresas que visitaban, en la actualidad el cliente busca además de buen precio, calidad y comodidad, busca también un buen trato y atención personalizada y las empresas ahora buscan brindar excelente servicio para lograr fidelización por parte de sus clientes y evitar que busquen otras opciones que cumplan sus expectativas.

Las organizaciones buscan involucrar cada día más a sus colaboradores, los capacitan y los estimulan para que mejoren su desempeño y cambien su mentalidad al momento de brindar u ofrecer un producto o servicio inculcando valores y concientizándoles en que si la empresa cumple sus objetivos ellos serán reconocidos e incentivados por dar un valor agregado, esto no solo se da al tratar con un cliente o vendiéndole más servicios o productos sino también ahorrando insumos o suministros, disminuyendo costos innecesarios y mejorando la calidad.

Los colaboradores de las diferentes casas de salud no solo brindan un servicio, ellos brindan salud y buscan mejorar la calidad de vida de los pacientes con calidez , humanización y entregándose de forma integral, para ello los gerentes, jefes y el personal de Talento Humano deben conocer mucho más a fondo las necesidades y requerimientos

que tienen los empleados y efectuar un Plan de Mejoramiento de Incentivos Laborales con el fin lograr un buen clima laboral, mejorar la autoestima y la calidad de vida tanto del empleado como de su familia.

Objetivo General

- Diseñar un plan de mejoramiento de incentivos laborales para el personal del Laboratorio Clínico del hospital Metropolitano de Quito.

Objetivos Específicos

- Fundamentar teóricamente la elaboración de un plan de mejoramiento de incentivos laborales para el personal del Laboratorio Clínico del Hospital Metropolitano ubicado la Av. Mariana de Jesús y Nicolás Arteta del Distrito Metropolitano de Quito, consultando en fuentes de referencia actualizados.
- Realizar un diagnóstico situacional que determine el nivel de satisfacción que tienen los trabajadores acerca de los incentivos laborales en el Laboratorio Clínico del Hospital Metropolitano ubicado la Av. Mariana de Jesús y Nicolás Arteta del Distrito Metropolitano de Quito durante la Pandemia por el COVID 19, mediante la aplicación de diferentes herramientas de recopilación de datos.
- Proponer un plan de mejoramiento de incentivos laborales para el personal del Laboratorio Clínico del Hospital Metropolitano ubicado la Av. Mariana de Jesús y Nicolás Arteta del Distrito Metropolitano de Quito, considerando la estructura planteada por otros autores y los datos recopilados en la investigación de campo.

CAPITULO I

Fundamentación teórica

Las empresas en la actualidad han implementado políticas y estrategias para mejorar el ambiente laboral de cada uno de sus trabajadores, con el fin de conseguir que la información sea de manera efectiva y de esta manera incrementar la producción de cada uno de los colaboradores.

Una de las medidas que se están implementando en el campo laboral actual para motivar a los trabajadores son los programas de incentivos laborales, los mismos que reparten diferentes tipos de beneficios a los trabajadores para que cumplan determinados objetivos. Estos tipos de estímulos que ofrecen las empresas o instituciones a los colaboradores pueden ser de carácter económicos y no económicos.

Las empresas y sus administradores también tendrán su recompensa ya que al tener su nómina motivada incrementara la productividad notablemente, lo que se reflejaría en reducción de costos y aumento de utilidades.

Los incentivos se han implementado con la necesidad de cambiar la forma de pensar de los trabajadores, es decir trabajar por trabajar, sino que sientan que detrás de ellos hay jefes, gerentes, líderes y supervisores que están velando por su bienestar y que los recompensaran si se mejora los procesos de producción que van encaminados hacia las metas planteadas.

Los incentivos económicos no son suficientes en las empresas para mejorar la productividad y el clima laboral, también los incentivos no económicos son muy importantes en las empresas y en la actualidad han tomado fuerza por la crisis económica que vive el mundo debido a la Pandemia del Covid-19. Los trabajadores que mantienen sus

empleos se encuentran preocupados y desmotivados no solo por el temor al virus sino por la reducción de salarios y horas de trabajo, temor al despido respaldados en la Ley de Apoyo Humanitario y también la privación de algunos beneficios que antes de la crisis sanitaria los tenían y que ayudaban a que el trabajador se esfuerce mucho más para tener una recompensa.

Motivación laboral

La motivación laboral hace referencia a la capacidad que tiene una empresa de mantener implicados a sus empleados para ofrecer el máximo rendimiento y conseguir así, los objetivos empresariales marcados por la organización.

Esta motivación en el trabajo es clave para aumentar la productividad empresarial y el trabajo del equipo en las diferentes actividades que realizan, además de que cada integrante se sienta realizado en su puesto de trabajo y se identifique con los valores de la empresa. Es la mejor forma para que los trabajadores se consideren parte importante de la empresa y den el máximo por ella. (UPSPAIN, 2002)

Plan de Mejoramiento

“Se define el Mejoramiento Continuo como una conversión en el mecanismo viable y accesible al que las empresas de los países en vías de desarrollo cierren la brecha tecnológica que mantienen con respecto al mundo desarrollado”. (Kabboul , 1994)

“Para mejorar un proceso, significa: cambiarlo para hacerlo más efectivo, eficiente y adaptable, qué cambiar y cómo cambiar depende del enfoque específico del empresario y del proceso”. (HARRINGTON, 1993)

“La administración de la calidad total requiere de un proceso constante, que será llamado Mejoramiento Continuo, donde la perfección nunca se logra, pero siempre se busca”. (Deming, 1996)

Motivación extrínseca

La motivación extrínseca, en este caso, lo que mueve a la persona es el beneficio obtenido como resultado de su desempeño.

La motivación trascendente, dada la condición de seres sociales, muchos de los comportamientos no se explican exclusivamente por el beneficio extrínseco obtenido, o por la satisfacción intrínseca lograda, sino por el beneficio o satisfacción que obtiene un tercero, o bien porque éste evita algo negativo para él. (PEREZ, 2018)

Teoría de la motivación e higiene

La satisfacción que es principalmente el resultado de los factores de motivación. Estos factores ayudan a aumentar la satisfacción del individuo, pero tienen poco efecto sobre la insatisfacción.

La insatisfacción es principalmente el resultado de los factores de higiene. Si estos factores faltan o son inadecuados, causan insatisfacción, pero su presencia tiene muy poco efecto en la satisfacción a largo plazo. (Herzberg, 2013)

Incentivos

Es aquello que se propone estimular o inducir a los trabajadores a observar una conducta determinada que, generalmente, va encaminada directa o indirectamente a conseguir los objetivos de: más calidad, más cantidad, menos coste y mayor satisfacción; de este modo, se pueden ofrecer incentivos al incremento de la producción, siempre que no descienda la calidad, a la asiduidad y puntualidad (premiándola), al ahorro en materias primas

Estímulo que se ofrece a una persona, grupo o sector de la economía con el fin de elevar la producción y mejorar los rendimientos. Parte variable del salario o un reconocimiento que premia un resultado superior al exigible. (Ramón, 2008)

Los Incentivos laborales económicos

Los Incentivos laborales económicos son las recompensas monetarias que la empresa da al empleado por la consecución de unos objetivos determinados, de manera que aumenta la implicación, la productividad y la satisfacción del profesional. Algunos de estos incentivos económicos son el pago de primas anuales, un aumento de sueldo o beneficios sociales como planes de pensiones, seguro médico, etcétera. (BIZNEO, 2019)

Seguridad industrial

La seguridad industrial es un concepto originado socialmente en tiempos modernos, y que se desarrolla a medida que las técnicas y

las tecnologías alcanzaron y se fueron aplicando a las progresivas etapas de la producción industrial.

La seguridad aplicada al sector industrial implica el uso conjunto de múltiples disciplinas que se encargan de minimizar los riesgos en las industrias. Parte del presupuesto de que toda actividad compleja e industrial conlleva peligros inherentes a las técnicas y procesos industriales que necesitan de una correcta gestión para disminuirlos a un mínimo.

(Raffino M. , 2020)

Riesgo laboral

Se entiende como riesgo laboral a los peligros existentes en una profesión y tarea profesional concreta, así como en el entorno o lugar de trabajo, susceptibles de originar accidentes o cualquier tipo de siniestros que puedan provocar algún daño o problema de salud tanto físico como psicológico.

El riesgo laboral se denominará grave o inminente cuando la posibilidad de que se materialice en un accidente de trabajo es alta y las consecuencias presumiblemente severas o importantes. (Isotools, 2015)

Factores de riesgo

Los factores de riesgo tienen una relación o dependencia directa de las condiciones de seguridad. Éstas siempre tendrán su origen en alguno de los cuatro aspectos del trabajo siguientes:

- **Local de trabajo:** instalaciones eléctricas, de gases, prevención de incendios, ventilación, temperaturas, etc.

- **Organización del trabajo:** carga física y/o mental, organización y planificación del trabajo, monotonía, repetitividad, ausencia de creatividad, aislamiento, participación y aportación de ideas, turnicidad, etc.
- **Tipo de actividad:** en este factor influyen tanto los equipos de trabajo utilizados como la labor a realizar, como por ejemplo la manipulación de cargas o las posturas repetitivas.
- **Materias primas:** materiales inflamables, productos químicos peligrosos, etc. (Isotools, 2015)

Los Incentivos laborales NO económicos

Los Incentivos no económicos cumplen las mismas funciones que los anteriores, pero en lugar de motivar al empleado con cantidades económicas se hace con otros tipos de estímulos como: concediendo una mayor flexibilidad horaria que permita conciliar la vida laboral y familiar, el reconocimiento de los logros, la facilidad para elegir las vacaciones y los días libres o permitiendo crecer al trabajador dentro de la entidad (BIZNEO, 2019)

Tipos de equipos para protección del personal de salud

Existen tantos equipos para protección del personal de salud como situaciones riesgosas hay. Y cada uno tiene su propia y adecuada forma de uso. Los equipos para protección del personal descritos a continuación son los de uso más común y evitan el contacto entre agentes infecciosos y el trabajador, al crear una barrera entre los dos. Los guantes protegen las manos; las batas o delantales, la piel y los vestidos; las máscaras y

respiradores, la boca y la nariz; las gafas, los ojos, y las caretas todo el rostro. Los protectores respiratorios también se han diseñado para proteger el tracto respiratorio de transmisiones aéreas de agentes infecciosos. (Peña, 2009)

Marco Conceptual

Administración de recursos humanos

La administración de recursos humanos es la técnica de organizar el personal que integra una empresa con el fin de reclutarlo, ordenarlo, motivarlo, redistribuirlo y capacitarlo, para mejorar su eficiencia sintiéndose parte del emprendimiento que integra, y que a través de la empresa que es un poco suya, hallará la satisfacción de sus metas personales. (deconceptos, 2020)

Beneficios sociales

Los beneficios sociales son prestaciones no dinerarias y no sustituibles por dinero, ni acumulables; cuya naturaleza jurídica es no remuneratoria, sino de seguridad social, por lo cual sobre ella no se hacen deducciones ni aportes, ni tampoco son tomadas en cuenta para beneficios, como el sueldo anual complementario o la antigüedad. (La Guía, 2011)

Bonificación

“Una bonificación es una característica económica que consiste en proporcionar a un cliente, empleado o empresa un descuento sobre una cantidad de dinero que debe abonar, o un aumento sobre una cantidad que debe cobrar”. (Quintero, 2018)

Buenas prácticas empresariales

Significa encontrar (y utilizar) las mejores formas de trabajar para alcanzar sus objetivos de negocio. Se trata de mantenerse al día con las formas en que operan las empresas de éxito y la medición de sus formas de trabajar, comparando con las utilizadas por los líderes del mercado.

(Mejorando el negocio a través de las buenas prácticas.,2015)

Clima Laboral

Conjunto de características objetivas de la organización, perdurables y fácilmente medibles, que distinguen una entidad laboral de otra. Son unos estilos de dirección, unas normas y medio ambiente fisiológico, unas finalidades y unos procesos de contraprestación. Aunque en su medida se hace intervenir la percepción individual, lo fundamental son unos índices de dichas características. (Forehand & Gilmer, 1964)

Compensaciones

La administración de las Compensaciones y Beneficios en una organización forma parte de la gestión y la estrategia de los Recursos Humanos; estudia los principios y técnicas para lograr que la compensación total que percibe el trabajador por su trabajo sea la adecuada.

La compensación (sueldos, salarios, prestaciones) es la gratificación que los empleados reciben a cambio de su labor, es el elemento que permite, a la empresa, atraer y retener los recursos humanos que necesita, y al empleado, satisfacer sus necesidades materiales. (AFEbRIER, 2015)

Competitividad

La competitividad es la capacidad de una persona u organización para desarrollar ventajas competitivas con respecto a sus competidores.

Obteniendo así una posición destacada en su entorno.

La competitividad generalmente se basa en una ventaja competitiva. Esto es una cierta habilidad, recursos, tecnología o atributos que hacen superior al que la posee. Se trata de un concepto relativo donde se compara el rendimiento de una persona u organización con respecto a otras. (Sevilla, s.f.)

Conflictos empresariales

El conflicto puede definirse como diferencias incompatibles percibidas que resultan en interferencia u oposición mutua. En otras palabras, es un proceso en el cual una parte percibe que sus intereses están en oposición o se afectan adversamente por otra u otras partes. (González Gamboa, 2012)

Desempeño Laboral

El término desempeño laboral se refiere a lo que en realidad hace el trabajador y no solo lo que sabe hacer, por lo tanto le son esenciales aspectos tales como: las aptitudes (la eficiencia, calidad y productividad con que desarrolla las actividades laborales asignadas en un período determinado), el comportamiento de la disciplina, (el aprovechamiento de la jornada laboral, el cumplimiento de las normas de seguridad y salud en el trabajo, las específicas de los puestos de trabajo) y las cualidades personales que se requieren en el desempeño de determinadas ocupaciones o cargos y, por ende, la idoneidad demostrada. (EcuRed contributors, 2019)

Escalas salariales

Una escala salarial, también conocida como matriz de salario, es un gráfico o una tabla que muestra cómo el salario de un empleado aumenta con el tiempo. Dentro de su arsenal de información potencial la escala salarial podría mostrar cuánto gana un empleado basado en sus años en la empresa, el pago basado en la educación o incluso el pago basado en las promociones. (Shueh, 2018)

Evaluación de desempeño

La evaluación del desempeño es un sistema cuya finalidad es comprobar el grado de cumplimiento de los objetivos del empleado. De esta forma, tu empresa adquiere información básica para una toma de decisiones justa. Con esta herramienta se mide el rendimiento y la conducta de tus trabajadores evaluando aspectos como las capacidades y las fortalezas. (Adriana M., 2019)

Incentivos laborales

Los incentivos laborales son fundamentales para conseguir una motivación laboral óptima que permita el correcto funcionamiento de la empresa y aumente el rendimiento de los trabajadores, que posibilite la consecución de los objetivos empresariales.

Cuando una empresa ofrece incentivos a sus empleados intenta mantener o mejorar unos niveles deseados de productividad empresarial que permitan a la organización obtener los números económicos y los beneficios planteados. (Sanchez, 2015)

Incentivos no económicos

“Los incentivos no económicos comprenden todas aquellas recompensas o retribuciones que no tienen relación con los salarios y que, sin embargo, levantan la moral del trabajador en grado tal que se hace evidente el aumento en esfuerzo y empeño.”

(Aliaga, 2008)

Motivación

Es el proceso que impulsa a una persona a actuar de una determinada manera o, por lo menos origina una propensión hacia un comportamiento específico.

Ese impulso a actuar puede provenir del ambiente (estimulo externo) o puede ser generado por los procesos mentales internos del individuo.

En este último aspecto la motivación se asocia con el sistema de cognición del individuo. La cognición es aquello que las personas conocen de sí mismas y del ambiente que las rodea, el sistema cognitivo de cada persona implica a sus valores personales, que están influidos por su ambiente físico y social, por su estructura fisiológica, por sus necesidades y experiencias. (Actualidad Empresa, 2013)

Política Salarial

Política Salarial. Es un conjunto de principios que ayudarán a la orientación y filosofía de la organización, en lo que se refiere a la administración de remuneraciones. Toda política salarial es dinámica porque tiene que ir cambiando de acuerdo a las diferentes circunstancias que se pueden presentar dentro y fuera de la empresa. (ecured.cu, s.f.)

Productividad

Al hablar de productividad, nos referimos a la medida económica determinada por la comparación entre los bienes o servicios producidos, y la expectativa o la cuota mínima de producción indispensable. O dicho en términos más simples: es la relación que hay entre lo producido y lo que se necesita producir, tomando en cuenta los factores e insumos necesarios para poner en marcha el proceso. (Raffino M. E., 2020)

Rendimiento laboral

El concepto de rendimiento laboral, lo concibe como el valor total que la empresa espera con respecto a los episodios discretos que un trabajador lleva a cabo en un periodo de tiempo determinado. Ese valor, que puede ser positivo o negativo, en función de que el empleado presente un buen o mal rendimiento, supone la contribución que ese empleado hace a la consecución de la eficiencia de su organización. (liderazgoycomunicacion, 2017)

Salario

El salario, entendido como el precio a pagar a cambio del trabajo realizado por una persona, se determina según la oferta y demanda de trabajo, dado por diversos factores como la disponibilidad de mano de obra, los convenios sindicales, la formación o experiencia del trabajador y la legislación laboral del país. Además, en el estudio económico los salarios adquieren una especial relevancia, tanto desde el punto de vista empresarial

(donde constituyen una parte significativa de los costes de producción)
como desde la óptica de las familias. (Caballero, 2020)

Salario emocional

El salario emocional es un concepto asociado a la retribución de un empleado en la que se incluyen cuestiones de carácter no económico, cuyo fin es satisfacer las necesidades personales, familiares y profesionales del trabajador, mejorando la calidad de vida del mismo, fomentando la conciliación laboral.

Este tipo de retribución puede actuar como “factor motivador” de los empleados y así mejorar la opinión que los trabajadores tienen de la empresa. Por lo tanto, no se trata de recibir una mayor cantidad de dinero, sino de recibir prestaciones que el trabajador entiende como beneficios más valiosos que una subida de sueldo. (AEC, 2019)

Rotación de personal

La rotación de personal es un concepto muy importante en el ámbito empresarial. Se trata de la situación en la que una persona trabajadora llega a la empresa y tras un corto periodo de tiempo se marcha.

Hay puestos en las organizaciones que sufren esta situación constantemente, debido a que las personas que los ocupan suelen abandonarlo al poco tiempo, ya sea porque encuentran un trabajo mejor o bien porque son desplazadas o cambiadas de puesto. (Monsalvez , 2018)

Marco Legal

El marco legal de esta tesis está fundamentado por las disposiciones relacionadas al tema ubicadas en la Constitución ecuatoriana, códigos, leyes orgánicas y los recientes acuerdos ministeriales durante la declaratoria de Emergencia Sanitaria que se van a detallar a continuación:

Constitución de la República del Ecuador 2008

Título II Derechos; Capítulo segundo: Derechos del buen vivir Sección octava:

Trabajo y seguridad social.

Art. 33.- “El trabajo es un derecho y un deber social, y un derecho económico, fuente de realización personal y base de la economía. El Estado garantizará a las personas trabajadoras el pleno respeto a su dignidad, una vida decorosa, remuneraciones y retribuciones justas y el desempeño de un trabajo saludable y libremente escogido o aceptado.”

Art. 35.- Numeral 3: “El Estado garantizará la intangibilidad de los derechos reconocidos a los trabajadores, y adoptará las medidas para su ampliación y mejoramiento.”

Numeral 4. “Los derechos del trabajador son irrenunciables. Será nula toda estipulación que implique su renuncia, disminución o alteración. Las

acciones para reclamarlos prescribirán en el tiempo señalado por la ley, contado desde la terminación de la relación laboral.”

Título VI: Régimen de Desarrollo; Capítulo sexto: Trabajo y producción
Sección primera: Formas de organización de la producción y su gestión
(Asamblea Nacional Constituyente del Ecuador 2007- 2008, 2008, págs. 29-30)

Art. 320 (2º inc.). - “La producción, en cualquiera de sus formas, se sujetará a principios y normas de calidad, sostenibilidad, productividad sistémica, valoración del trabajo y eficiencia económica y social.” (Asamblea Nacional Constituyente del Ecuador 2007- 2008, 2008, p. 151)

Art. 326.- El derecho al trabajo se sustenta en los siguientes principios:

2. Los derechos laborales son irrenunciables e intangibles. Será nula toda estipulación en contrario.

3. En caso de duda sobre el alcance de las disposiciones legales, reglamentarias o contractuales en materia laboral, estas se aplicarán en el sentido más favorable a las personas trabajadoras.

4. A trabajo de igual valor corresponderá igual remuneración.

5. Toda persona tendrá derecho a desarrollar sus labores en un ambiente adecuado y propicio, que garantice su salud, integridad, seguridad, higiene y bienestar.

10. Se adoptará el diálogo social para la solución de conflictos de trabajo y formulación de acuerdos.

11. Será válida la transacción en materia laboral siempre que no implique renuncia de derechos y se celebre ante autoridad administrativa o juez competente. (Asamblea Nacional Constituyente del Ecuador 2007-2008, 2008, p. 152)

Art. 328.- La remuneración será justa, con un salario digno que cubra al menos las necesidades básicas de la persona trabajadora, así como las de su familia; será inembargable, salvo para el pago de pensiones por alimentos. El Estado fijará y revisará anualmente el salario básico establecido en la ley, de aplicación general y obligatoria. El pago de remuneraciones se dará en los plazos convenidos y no podrá ser disminuido ni descontado, salvo con autorización expresa de la persona trabajadora y de acuerdo con la ley. Lo que el empleador deba a las trabajadoras y trabajadores, por cualquier concepto, constituye crédito privilegiado de primera clase, con preferencia aun a los hipotecarios. Para el pago de indemnizaciones, la remuneración comprende todo lo que perciba la persona trabajadora en dinero, en servicios o en especies, inclusive lo que reciba por los trabajos extraordinarios y suplementarios, a destajo, comisiones, participación en beneficios o cualquier otra retribución que tenga carácter normal. Se exceptuarán el porcentaje legal de utilidades, los viáticos o subsidios ocasionales y las remuneraciones adicionales. Las personas trabajadoras del sector privado tienen derecho a participar de las utilidades liquidadas de las empresas, de acuerdo con la ley. La ley fijará los límites de esa participación en las empresas de explotación de recursos no renovables. En las empresas en las cuales el

Estado tenga participación mayoritaria, no habrá pago de utilidades. Todo fraude o falsedad en la declaración de utilidades que perjudique este derecho se sancionará por la ley. (Asamblea Nacional Constituyente del Ecuador 2007- 2008, 2008, p. 154)

Código Orgánico del Trabajo

“Capítulo IV “De las obligaciones del empleador y del trabajador

Art. 42, obligaciones del empleador. Numeral 8: “Proporcionar oportunamente a los trabajadores los útiles, instrumentos y materiales necesarios para la ejecución del trabajo, en condiciones adecuadas para que éste sea realizado”

Numeral 29: “Suministrar cada año, en forma completamente gratuita, por lo menos un vestido adecuado para el trabajo a quienes presten sus servicios”

Capítulo IV, “De las obligaciones del empleador y del trabajador, art. 45, Obligaciones del trabajador, numeral a): “Ejecutar el trabajo en los términos del contrato, con la intensidad, cuidado y esmero apropiados, en la forma, tiempo y lugar convenidos”

Numeral e): “Cumplir las disposiciones del reglamento interno expedido en forma legal”

Título V, Capítulo I, art. 448, “Protección del Estado: “Las asociaciones de

trabajadores de toda clase están bajo la protección del Estado, siempre que persigan cualquiera de los siguientes fines:”

1.- “La capacitación profesional; 2.- La cultura y educación de carácter general o aplicada a la correspondiente rama del trabajo; 3.-El apoyo mutuo mediante la formación de cooperativas o cajas de ahorro; y, 4.-Los demás que entrañen el mejoramiento económico o social de los trabajadores y la defensa de los intereses de su clase.”

Capítulo VI, “De los salarios, de los sueldos, de las utilidades y de las bonificaciones y remuneraciones adicionales. (La Comisión de Legislación y Codificación del H. Congreso, 2005, p. 18)

Título II: De la Promoción del Trabajo Productivo Digno

Art. 8.- Salario Digno. - El salario digno mensual es el que cubra al menos las necesidades básicas de la persona trabajadora, así como las de su familia, y corresponde al costo de la canasta básica familiar dividido para el número de perceptores del hogar. El costo de la canasta básica familiar y el número de perceptores del hogar serán determinados por el organismo rector de las estadísticas y censos nacionales oficiales del país, de manera anual, lo cual servirá de base para la determinación del salario digno establecido por el Ministerio de Relaciones laborales. (La Comisión de Legislación y Codificación del H. Congreso, 2005, p. 20)

Código Orgánico de la Producción, Comercio e Inversiones

Título Preliminar: Del Objetivo y Ámbito de Aplicación.

Art. 4.- Fines. - La presente legislación tiene, como principales, los siguientes fines:

d. Generar trabajo y empleo de calidad y dignos, que contribuyan a valorar todas las formas de trabajo y cumplan con los derechos laborales;

Título III: De la Generación de un Sistema Integral de Innovación, Capacitación Técnica y Emprendimiento.

Art. 11.- Sistema de Innovación, Capacitación y Emprendimiento. - El Consejo Sectorial de la Producción, anualmente, diseñará un plan de capacitación técnica, que servirá como insumo vinculante para la planificación y priorización del sistema de innovación, capacitación y emprendimiento, en función de la Agenda de Transformación. (Asamblea Nacional del Ecuador, 2018, p. 4)

Productiva y del Plan Nacional de Desarrollo

Este sistema articulará la labor de varias instituciones públicas y privadas en sus diferentes fases de desarrollo y sus diferentes instrumentos, en una sola ventanilla de atención virtual, desconcentrada y descentralizada para la difusión de: capacitación para la generación de competencias emprendedoras, instrumentos de financiamiento, de capital de riesgo, banca de desarrollo orientada al financiamiento de emprendimientos, y fondo nacional de garantías; asistencia técnica y articulación con los gobiernos

autónomos descentralizados, organizaciones sin fines de lucro, empresas, universidades, incubadoras, entre otros.

Art. 12.- Capital de Riesgo. - El Estado podrá aportar, a través de mecanismos legales y financieros idóneos, a la conformación de capitales de riesgo. El carácter temporal de las inversiones efectuadas por el Estado deberá ser previamente pactado, tanto en tiempo cuanto en forma; privilegiando los procesos de desinversión del Estado en empresas donde es propietario en forma parcial o exclusiva, a favor de los empleados y trabajadores de dichas empresas, así como a favor de la comunidad en la que tal emprendimiento se desarrolle, dentro de las condiciones y plazos establecidas en cada proyecto. (Asamblea Nacional del Ecuador, 2018, p. 8)

Ley Orgánica de Defensa del Consumidor

Capítulo I

Principios Generales

Art. 1.- Ámbito y Objeto. - 2 inciso. El objeto de esta Ley es normar las relaciones entre proveedores y consumidores, promoviendo el conocimiento y protegiendo los derechos de los consumidores y procurando la equidad y la seguridad jurídica en dichas relaciones entre las partes.

Art. 2.- Definiciones. - Para efectos de la presente ley, se entenderá por:

Consumidor. - Toda persona natural o jurídica que como destinatario final adquiera utilice o disfrute bienes o servicios, o bien reciba oferta para ello.

Cuando la presente ley mencione al Consumidor, dicha denominación incluirá al Usuario.

Proveedor. - Toda persona natural o jurídica de carácter público o privado que desarrolle actividades de producción, fabricación, importación, construcción, distribución, alquiler o comercialización de bienes, así como prestación de servicios a consumidores, por lo que se cobre precio o tarifa. Esta definición incluye a quienes adquieran bienes o servicios para integrarlos a procesos de producción o transformación, así como a quienes presten servicios públicos por delegación o concesión.

Capítulo V: Responsabilidades y Obligaciones Del Proveedor

Art. 18.- Entrega del Bien o Prestación del Servicio. - Todo proveedor está en la obligación de entregar o prestar, oportuna y eficientemente el bien o servicio, de conformidad a las condiciones establecidas de mutuo acuerdo con el consumidor. Ninguna variación en cuanto a precio, costo de reposición u otras ajenas a lo expresamente acordado entre las partes, será motivo de diferimiento. (Congreso Nacional del Ecuador, 2000, p. 2)

MINISTERIO DEL TRABAJO

ACUERDO MINISTERIAL Nro. MDT-2020-077

Art. 1. Del Objeto. - El objeto del presente acuerdo es viabilizar y regular la aplicación de la reducción, modificación o suspensión emergente de la jornada laboral, durante la declaratoria de emergencia sanitaria por el coronavirus (COVID- 19)"

Art. 3. De la Adopción de medidas de prevención. - A fin de garantizar la estabilidad laboral de los trabajadores, y precautelar la economía del país, durante la emergencia sanitaria declarada; será potestad del empleador del sector privado, adoptar indistintamente la reducción, modificación o suspensión emergente de la jornada laboral, aplicables por actividades, grupos o lugares de trabajo.

Art. 4. De la reducción emergente de la Jornada Laboral. - durante la emergencia sanitaria declarada, por un período no mayor a seis meses, renovables hasta por seis meses más por una sola ocasión, se acordará adoptar la disminución de la jornada de trabajo referida en el artículo 47.1 del Código del Trabajo, en los términos previstos en dicho cuerpo legal, en virtud de la pandemia provocada por el coronavirus (COVID 19). Para el registro y autorización de la reducción emergente de la jornada, con motivo de la declaratoria de emergencia sanitaria será el descrito en el artículo 8 del presente acuerdo.

Art. 7. De la recuperación respecto a la suspensión emergente de la jornada laboral

La recuperación de la jornada laboral emergente se realizará una vez finalizada la declaratoria de emergencia sanitaria con todos los derechos y obligaciones vigentes antes de la suspensión emergente de la jornada laboral. Para tal efecto, el empleador del sector privado determinará la forma y el horario de recuperación, hasta por tres horas diarias de los días subsiguientes a la reactivación de la actividad económica; y/o, dispondrá que se laboren hasta cuatro horas los días sábados, para recuperar la

suspensión emergente de la jornada laboral. (Ministerio de Trabajo, 2020, p. 3)

**REFORMA AL ACUERDO MINISTERIAL NRO. MDT-2020-077 DE
15 DE MARZO DE 2020, MEDIANTE EL CUAL SE EXPIDEN LAS
DIRECTRICES PARA LA APLICACIÓN DE LA REDUCCIÓN,
MODIFICACIÓN O SUSPENSIÓN EMERGENTE DE LA
JORNADA LABORAL DURANTE LA DECLARATORIA DE
EMERGENCIA SANITARIA**

Art.1.- Sustitúyase el artículo 5.- De la modificación emergente de la jornada laboral, por el siguiente: “Art.- 5.- De la modificación emergente de la jornada laboral.- Durante la emergencia sanitaria declarada, el empleador del sector privado podrá modificar de manera emergente la jornada laboral de sus trabajadores, incluyendo el trabajo en sábados y domingos, de conformidad con el artículo 52 del Código del Trabajo, a fin de precautelar las actividades laborales, prestación de servicios y/o producción, sin violentar las normas referentes a la jornada máxima de conformidad con lo previsto en el Código del Trabajo, garantizando el descanso del trabajador por dos días consecutivos conforme a la Ley”.

Art.3.- Inclúyase el artículo 10.- Del pago de la remuneración. - El empleador y los trabajadores, de manera libre y voluntaria, podrán de común acuerdo, establecer un calendario de pago para efectos de la

remuneración que por ley les corresponde durante el tiempo que persista la suspensión emergente de la jornada laboral, considerando que la remuneración de los trabajadores es irrenunciable.

Art.5.- Inclúyase el artículo 12.- Modalidades de trabajo a acordarse.- El empleador y sus trabajadores, de mutuo acuerdo y considerando las circunstancias del centro de trabajo o negocio, y las implicaciones derivadas de la pandemia del coronavirus (COVID19), podrán convenir modalidades de trabajo establecidas en las normativas pertinentes, que respondan a condiciones concretas como la imposibilidad de movilización, la prevención de los riesgos a que esté expuesta la salud de los trabajadores y las condiciones económicas que enfrente la empresa; con la finalidad de precautelar a el empleo y sin que tales modalidades convenidas impliquen la renuncia de derechos de los trabajadores. (Ministerio de Trabajo, 2020, pp. 1-2)

CAPITULO 2

Situación actual

Síntesis histórica del Hospital Metropolitano CONCLINA C.A.



Gráfico 1, Logo Hospital Metropolitano

El Conjunto Clínico Nacional CONCLINA C.A. con su nombre comercial Hospital Metropolitano, se forma en 1979 bajo la unión de varios médicos soñadores y la compañía American Medical International AMI, con el fin de prestar un sinnúmero de servicios de salud a nivel nacional.

Este gran complejo hospitalario de inaugura el 14 de noviembre del 1985, a año seguido se crea la Fundación Metrofraternidad, con el fin de ayudar a personas de escasos recursos, la misma que es atendida por los médicos del hospital.

La infraestructura, equipos con tecnología de punta son complemento del gran cuerpo médico que posee, estos profesionales son capacitados continuamente lo que hace que su atención sea integral entregando un servicio de calidad y calidez.

En noviembre del año pasado cumplió 33 años de servicio a pacientes nacionales e internacionales y es catalogado como uno de los centros hospitalario más completo y con tecnología de la región. Día a día se ha

convertido en un referente por la excelente atención y los grandes profesionales que laboran en él.

¿Por qué lo hacemos?

Porque amamos la vida desde siempre, estamos para cuidar de tu bienestar y el de tu familia, liderando la transformación de los servicios de salud.

¿Cómo lo hacemos?

Lo hacemos con la mejor calidad, seguridad y calidez, a través de una cultura organizacional basada en el trato humano personal con financiamiento para clientes.

Valores

- Respeto al ser humano
- Integridad
- Excelencia
- Calidez
- Seguridad
- Calidad
- Eficiencia

Política de Calidad

En el Hospital Metropolitano trabajamos con CALIDAD, mejorando en forma continua nuestros servicios. Innovamos los procesos, equipos e infraestructura en forma permanente para satisfacer las necesidades y

expectativas de nuestros pacientes; contamos con un equipo profesional, enfocado en la atención con CALIDEZ.

Contribuimos con el medio ambiente y cuidamos a nuestros colaboradores y comunidad en general, velando siempre para que los procedimientos que realizamos estén de acuerdo con las leyes y reglamentos internos y externos, que buscan disminuir y atender los diversos eventos que implica la atención en salud.

Ubicación

El Hospital Metropolitano se encuentra ubicado en la Av. Mariana de Jesús s/n y Nicolás Arteta, Barrio la Granja, sector centro norte de Quito.
(Hospital Metropolitano, 2018)

Análisis FODA

El análisis FODA es una técnica analítica la cual consiste en realizar una evaluación de los factores fuertes y débiles que en su conjunto diagnostican la situación interna de una organización, y los factores externos como son las oportunidades y amenazas, que permitirán tener un mejor diagnóstico y así crear o mejorar estrategias para cambiar positivamente la situación actual de las instituciones o empresas.

El análisis FODA se divide en dos partes:

Aspectos Internos: Fortalezas y Debilidades

- **DEBILIDADES.** - son partes de las empresas que mantienen una posición en contra en relación con la competencia, aquí se investiga y se descubren aspectos que impiden el crecimiento empresarial.
- **FORTALEZAS.** - están instituidos por puntos internos de una institución o negocio como promociones de productos o servicios muestran una mejor calidad los mismos que marcan una diferencia de la competencia.

Aspectos Externos: Amenazas y Oportunidades

- **AMENAZAS.** - es decir son puntos que no se los puede controlar fácilmente dentro de las empresas, estos puntos son negativos que constantemente se pueden presentar en el camino.
- **OPORTUNIDADES.** - son aspectos que son todo lo contrario de las amenazas y son favorables para el crecimiento de la empresa, se debe realizar un análisis minucioso de los exteriores con el fin de obtener gran información para sacar ventaja a la competencia.

Hoja de trabajo FODA

DEBILIDADES	AMENAZAS
<ul style="list-style-type: none"> • Reducción de la jornada laboral. • Reducción de salarios y eliminación de horas extras. • Deficiente comunicación entre empleados. • Despidos de trabajadores. • Trabajadores con temor de atender a pacientes sospechosos con COVID-19. 	<ul style="list-style-type: none"> • Aumento de Centros Médicos con tomas de muestras a domicilio para pruebas rápidas, PCR, Anticuerpos IGG, IGM e IGA para SARS COVID-19. • Creación y aprobación de Normativa Legal- Ley Humanitaria. • Pacientes con temor de contagiarse del COVID-19 al acudir al Laboratorio Clínico. • Hospitales con similares servicios • Crisis económica nacional o mundial debido a la pandemia.
FORTALEZAS	OPORTUNIDADES
<ul style="list-style-type: none"> • Posicionamiento en el mercado a nivel de salud en el Ecuador y Sudamérica. • Acreditación y certificación de Joint Commission Internacional (JCI) en dos ocasiones. • Entrega de equipos, insumos y materiales de calidad para protección personal contra el COVID-19. • Atención rápida y personalizada para todo tipo de enfermedades y patologías. • Implementación de áreas solo para pacientes con COVID-19, en el Hospital del Dia del Edificio Meditrópoli, distanciados del Edificio principal. 	<ul style="list-style-type: none"> • Hospitales públicos colapsados por la pandemia del COVID-19. • Fidelización de los pacientes. • Convenios con aseguradoras privadas y beneficios para sus clientes. • Alta demanda de Pacientes con enfermedades crónicas y de pacientes con Covid-19. • Desconfianza de los pacientes hacia los hospitales y centros de salud públicos.

Tabla 1, Hoja de trabajo FODA

Matriz FODA

INTERNAS / EXTERNAS		OPORTUNIDADES		AMENAZAS	
		1	Hospitales públicos colapsados por la pandemia del COVID-19.	1	Aumento de Centros Médicos con tomas de muestras a domicilio de pruebas rápidas, PCR, Anticuerpos IGG, IGM e IGA para SARS COVID-19.
		2	Fidelización de los pacientes.	2	Creación y aprobación de Normativa Legal- Ley Humanitaria.
		3	Convenios con aseguradoras privadas y beneficios para sus clientes.	3	Pacientes con temor de contagiarse del COVID-19 al acudir al Laboratorio Clínico.
		4	Alta demanda de Pacientes con enfermedades crónicas y de pacientes con Covid-19.	4	Hospitales con similares servicios.
		5	Desconfianza de los pacientes hacia los hospitales y centros de salud públicos.	5	Crisis económica nacional o mundial debido a la pandemia.
FORTALEZAS		FO		FA	
1	Posicionamiento en el mercado a nivel de salud en el Ecuador y Sudamérica.	F5-O1	Incrementar habitaciones y personal médico para atender a pacientes derivados	F4-A1	Brindar nuevas alternativas para toma de muestras y facturación manteniendo la seguridad y confianza.
2	Acreditación y certificación de Joint Commission Internacional (JCI) en dos ocasiones.	F2-O5	Mejora continua e innovación	F4-A4	Ofrecer un mayor servicio de calidad y calidez que excedan expectativas de los pacientes.

3	Entrega de equipos, insumos y materiales de calidad para protección contra el COVID-19.	F3-O3	Generar confianza y transmitir seguridad frente al COVID-19.	F3-A3	Mejorar los protocolos de seguridad tanto para pacientes y colaboradores.
4	Atención rápida y personalizada para todo tipo de enfermedades y patologías.	F4-O4	Implementar equipos de mayor capacidad y tecnología de acuerdo a la demanda.	F5-A5	Reorganización, adecuación y adaptación de equipos e infraestructura para atender pacientes con COVID-19.
5	Implementación de áreas solo para pacientes con COVID-19, en el Hospital del Dia del Edificio Meditrópoli, distanciados del Edificio principal.	F5-O5	Promocionar las ventajas de una infraestructura amplia del Hospital.	F5-A3	Impulsar campaña publicitaria para que pacientes de otras patologías que no sean por COVID-19 se acerquen al laboratorio sin riesgo de contagio.
DEBILIDADES		DO		DA	
1	Reducción de la jornada laboral.	D1-O1	Ampliación de jornada laboral en áreas críticas o de primera línea de atención a pacientes COVID-19.	D1-A5	Reestructuración de horarios al personal que atienden directa o indirectamente a pacientes con COVID-19.
2	Reducción de salarios y eliminación de horas extras.	D3-O4	Retroalimentar a los colaboradores en el objetivo institucional de comunicación efectiva.	D3-A4	Implementar más canales de comunicación mediante una aplicación móvil
3	Deficiente comunicación entre empleados.	D4-O4	Reubicación de empleados de áreas de poca afluencia a Áreas Críticas o de alta demanda.	D4-A5	Reubicación de puestos y de actividades con apoyo al personal que se encuentran en áreas críticas.
4	Despidos de trabajadores.	D5-O5	Capacitar a empleados y educar al paciente para cumplir con los protocolos de seguridad y reducir el tiempo para la recuperación del paciente.	D5-A3	Rotar la mayor cantidad del personal posible para evitar el cansancio y el riesgo de contagio.
5	Trabajadores con temor de atender a pacientes sospechosos con COVID-19.	D5-O5	Motivar psicológicamente a los trabajadores para atender a pacientes con COVID-19.		

Tabla 2, Matriz FODA

Universo y muestra

Universo

El Universo para esta investigación será de 42 personas que trabajan en el Laboratorio Clínico del Hospital Metropolitano y está conformado por 1 Doctor, 20 Licenciados, Bioquímicos 7, 4 Tecnólogos, 8 Cajeros y 2 auxiliares.

POBLACION	NUMERO
Doctores	1
Licenciados	20
Bioquímicos	7
Tecnólogos	4
Cajeros	8
Auxiliares	2
Total universo	42

Tabla 3, Universo

Elaborado por Manuel Carrión

Muestra

Calculo

$N=42$

$PQ=0.25$

$E= 5\%=0.05$

$K=2$

$$n = \frac{N \cdot PQ}{[(N-1)\{E^2/K^2\}] + PQ}$$

$$n = \frac{42 \cdot 0.25}{[(42-1)\{0.05^2/2^2\}] + 0.25}$$

$$n = 15.91 = 16$$

Con el objetivo de implementar y/o mejorar los incentivos del personal del Laboratorio Clínico del Hospital Metropolitano, le pedimos llenar la siguiente encuesta con la mayor sinceridad posible.

1. ¿El buen trato que aplica el empleador mejora el rendimiento de un trabajador?

SI

NO

2. ¿Los jefes deben estar constantemente analizando el nivel de satisfacción de los empleados?

SI

NO

3. ¿La encuesta “¿La voz del Cliente” que realiza el área de atención al cliente a los pacientes para obtener información acerca de la atención recibida, debe ser el indicador de los incentivos?

SI

NO

4. ¿Los incentivos NO económicos elevan la autoestima de los trabajadores?

SI

NO

5. ¿Considera usted que el Laboratorio Clínico del Hospital Metropolitano, le brinda todas herramientas, insumos y equipos de protección para salvaguardar su salud y trabajar eficientemente durante la Pandemia del Covid-19?

SI

NO

6. ¿Cree usted que la disminución del salario y de horas de trabajo debido a la Emergencia Sanitaria, afecta en el rendimiento y productividad laboral de los colaboradores?

SI

NO

7. ¿Considera usted que el Hospital Metropolitano está en condiciones de incentivar a su personal de manera económica y/o no económica durante la Emergencia Sanitaria del Covid-19?

SI

NO

8. ¿Cree usted que un programa de incentivos laborales mejoraría el clima laboral y la productividad del personal del Laboratorio Clínico?

SI

NO

9. ¿Estaría usted de acuerdo que los incentivos laborales deben ir de acuerdo a la Evaluación de Desempeño?

SI

NO

10. ¿Considera usted que ha recibido algún tipo de incentivo por parte del Hospital Metropolitano durante la emergencia Sanitaria por el Covid-19?

SI

NO

Tabulación de la encuesta

Tabulación total N.º de Encuesta	T1		T2		T3		T4		T5		T6		T7		T8		T9		T10		T11		T12		T13		T14		T15		T16		TOTALES		TOTALES%	
	SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO																		
PREGUNTA 1	1		1		1		1		1		1		1		1		1		1		1		1		1		1		1		1		16	0	100	0
PREGUNTA 2	1		1		1		1		1		1		1		1		1		1		1		1		1		1		1		1		16	0	100	0
PREGUNTA 3	1		1		1		1		1		1		1		1		1		1		1		1		1		1		1		14	2	87,5	12,5		
PREGUNTA 4	1		1		1		1		1		1		1		1		1		1		1		1		1		1		1		14	2	87,5	12,5		
PREGUNTA 5	1		1		1		1		1		1		1		1		1		1		1		1		1		1		1		15	1	93,75	6,25		
PREGUNTA 6		1	1			1		1	1			1		1	1			1		1	1			1		1	1			1	1	8	8	50	50	
PREGUNTA 7		1	1			1		1	1			1		1	1			1		1	1			1		1	1			10	6	62,5	37,5			
PREGUNTA 8	1		1		1		1		1		1		1		1		1		1		1		1		1		1		1		14	2	87,5	12,5		
PREGUNTA 9		1	1			1		1	1			1		1	1			1		1	1			1		1	1			12	4	75	25			
PREGUNTA 10		1	1			1		1	1			1		1	1			1		1	1			1		1	1			10	6	62,5	37,5			

Tabla 4, Tabulación total

Elaborado por: Manuel Carrión

Tabulación por pregunta

Pregunta 1

¿El buen trato que aplica el empleador mejora el rendimiento de un trabajador? **Tabla pregunta 1**

N.º de Encuesta	T1		T2		T3		T4		T5		T6		T7		T8		T9		T10		T11		T12		T13		T14		T15		T16		TOTALES		TOTALES%	
	SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO																		
PREGUNTA 1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	16	0	100	0		

Tabla 5, Tabulación Pregunta 1

Elaborado por: Manuel Carrión

Gráfica pregunta 1



Gráfico 2, Tabulación pregunta 1

Elaborado por: Manuel Carrión

Interpretación

De acuerdo a los resultados obtenidos en la investigación de campo logramos verificar que el 100 % si está de acuerdo en que el buen trato que aplica el empleador mejora el rendimiento de un trabajador.

Pregunta 2

¿Los jefes deben estar constantemente analizando el nivel de satisfacción de los empleados?

Tabla pregunta 2

N.º de Encuesta	T1		T2		T3		T4		T5		T6		T7		T8		T9		T10		T11		T12		T13		T14		T15		T16		TOTALES		TOTALES%	
	SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO																		
PREGUNTA 2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	16	0	100	0		

Tabla 6, Tabulación Pregunta 2

Elaborado por: Manuel Carrión

Gráfica pregunta 2

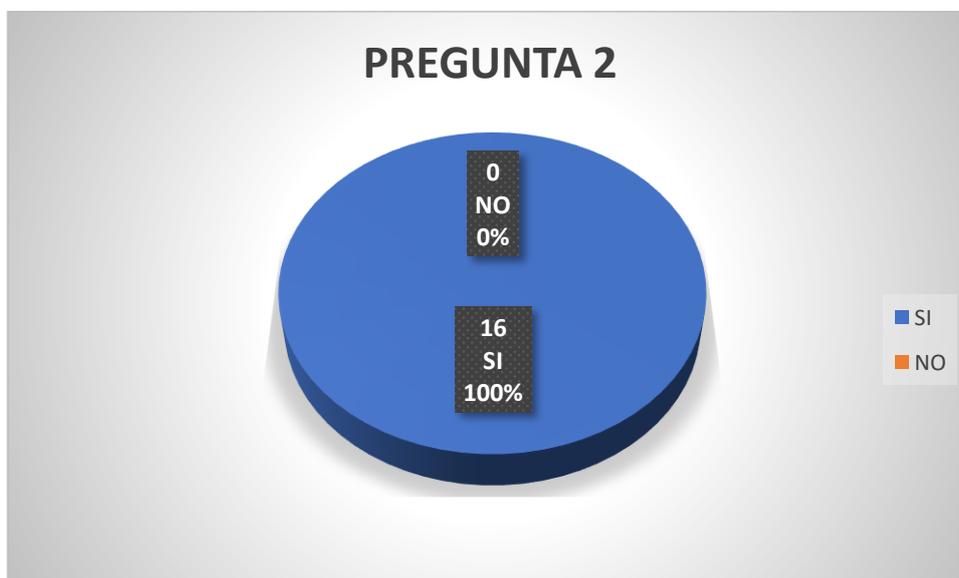


Gráfico 3, Tabulación pregunta 2

Elaborado por: Manuel Carrión

Interpretación

De acuerdo a los resultados obtenidos de la totalidad de encuestados se obtiene que el 100 % de los trabajadores si está de acuerdo en que los jefes deben estar constantemente analizando el nivel de satisfacción de los empleados.

Pregunta 3

¿La encuesta “La voz del Cliente” que realiza el área de atención al cliente a los pacientes para obtener información acerca de la atención recibida, debe ser el indicador de los incentivos?

Tabla pregunta 3

N.º de Encuesta	T1		T2		T3		T4		T5		T6		T7		T8		T9		T10		T11		T12		T13		T14		T15		T16		TOTALES		TOTALES%	
	SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO																				
PREGUNTA 3	1		1		1		1		1		1		1		1		1		1		1		1		1		1		1		14	2	87,5	12,5		

Tabla 7, Tabulación Pregunta 3

Elaborado por: Manuel Carrión

Gráfica pregunta 3



Gráfico 4, Tabulación pregunta 3

Elaborado por: Manuel Carrión

Interpretación

De acuerdo a los resultados obtenidos en la investigación de campo se obtiene que del 100 % de encuestados un 87% si está de acuerdo en que la encuesta “La voz del Cliente” que

realiza el área de Atención al Cliente a los pacientes para obtener información acerca de la atención recibida, debe ser el indicador de los incentivos y un 13% no está de acuerdo.

Pregunta 4

¿Los incentivos NO económicos elevan la autoestima de los trabajadores?

Tabla pregunta 4

N.º de Encuesta	T1		T2		T3		T4		T5		T6		T7		T8		T9		T10		T11		T12		T13		T14		T15		T16		TOTALES		TOTALES%	
	SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO																				
PREGUNTA 4	1			1	1		1		1		1		1		1		1		1		1		1		1		1		1		14	2	87,5	12,5		

Tabla 8, Tabulación Pregunta 4

Elaborado por: Manuel Carrión

Gráfica pregunta 4

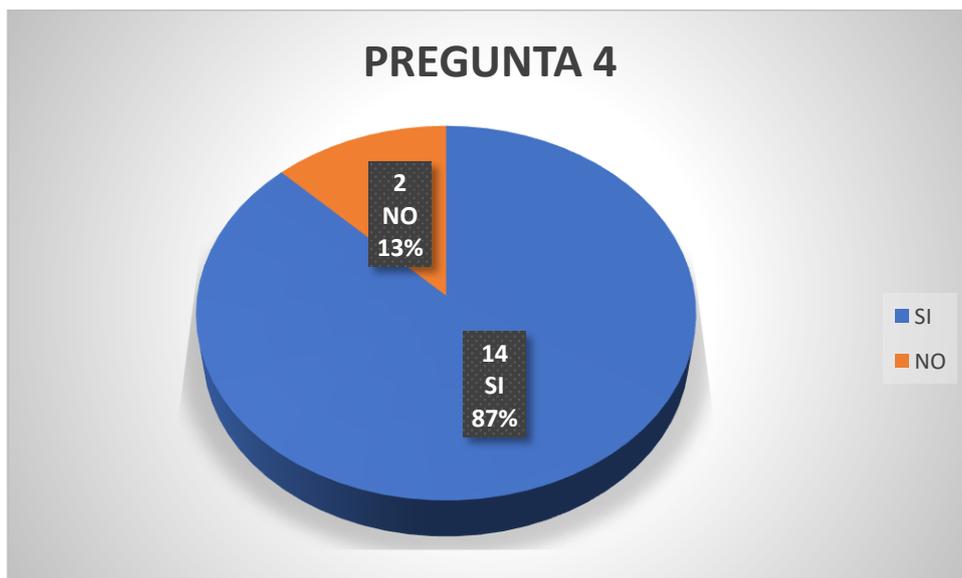


Gráfico 5, Tabulación pregunta 4

Elaborado por: Manuel Carrión

Interpretación

Del 100% de los trabajadores encuestados se obtuvo que el 87 % si está de acuerdo en que los incentivos No económicos elevan la autoestima de los trabajadores y un 13% no lo están.

Pregunta 5

¿Considera usted que el Laboratorio Clínico del Hospital Metropolitano, le brinda todas herramientas, insumos y equipos de protección para salvaguardar su salud y trabajar eficientemente durante la Pandemia del Covid-19?

Tabla pregunta 5

N.º de Encuesta	T1		T2		T3		T4		T5		T6		T7		T8		T9		T10		T11		T12		T13		T14		T15		T16		TOTALES		TOTALES%	
	SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO																		
PREGUNTA 5	1		1		1		1		1		1		1		1		1		1		1		1		1		1		1		1		15	1	93,75	6,25

Tabla 9, Tabulación Pregunta 5

Elaborado por: Manuel Carrión

Gráfica pregunta 5



Gráfico 6, Tabulación pregunta 5

Elaborado por: Manuel Carrión

Interpretación

Del 100% de trabajadores encuestados se obtuvo que un 94% si considera que el Laboratorio Clínico del Hospital Metropolitano, le brinda todas herramientas, insumos y equipos de protección para salvaguardar su salud y trabajar eficientemente durante la Pandemia del Covid-19, mientras que un 6% indica que no.

Pregunta 6

¿Cree usted que la disminución del salario y de horas de trabajo debido a la Emergencia Sanitaria, afecta en el rendimiento y productividad laboral de los colaboradores?

Tabla pregunta 6

N.º de Encuesta	T1		T2		T3		T4		T5		T6		T7		T8		T9		T10		T11		T12		T13		T14		T15		T16		TOTALES		TOTALES%	
	SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO																				
PREGUNTA 6	1	1			1		1	1			1		1	1	1		1		1		1	1	1		1	1		1	1		1	1	8	8	50	50

Tabla 10, Tabulación Pregunta 6

Elaborado por: Manuel Carrión

Gráfica pregunta 6



Gráfico 7, Tabulación pregunta 6

Elaborado por: Manuel Carrión

Interpretación

De la totalidad del personal encuestado un 50% si cree que la disminución del salario y de horas de trabajo debido a la Emergencia Sanitaria por el COVID-19, afecta en el rendimiento y productividad laboral de los colaboradores y un 50% considera que no afecta.

Pregunta 7

¿Considera usted que el Hospital Metropolitano está en condiciones de incentivar a su personal de manera económica y/o no económica durante la Emergencia Sanitaria del Covid-19?

Tabla Pregunta 7

N.º de Encuesta	T1		T2		T3		T4		T5		T6		T7		T8		T9		T10		T11		T12		T13		T14		T15		T16		TOTALES		TOTALES%	
	SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO																				
PREGUNTA 7	1	1		1		1	1			1	1		1	1		1	1		1	1		1	1		1	1		1	1		10	6	62,5	37,5		

Tabla 11, Tabulación Pregunta 7

Elaborado por: Manuel Carrión

Gráfica pregunta 7



Gráfico 8, Tabulación pregunta 7

Elaborado por: Manuel Carrión

Interpretación

De la totalidad de los encuestados un 62% considera que el Hospital Metropolitano si está en condiciones de incentivar a su personal de manera económica y/o no económica durante la Emergencia Sanitaria del Covid-19 y un 38% considera que no está en condiciones de incentivar a su personal.

Pregunta 8

¿Cree usted que un programa de incentivos laborales mejoraría el clima laboral y la productividad del personal del Laboratorio Clínico?

Tabla pregunta 8

N.º de Encuesta	T1		T2		T3		T4		T5		T6		T7		T8		T9		T10		T11		T12		T13		T14		T15		T16		TOTALES		TOTALES%	
	SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO																				
PREGUNTA 8	1		1		1		1		1		1		1		1		1		1		1		1		1		1		1		14	2	87,5	12,5		

Tabla 12, Tabulación Pregunta 8

Elaborado por: Manuel Carrión

Gráfica pregunta 8



Gráfico 9, Tabulación pregunta 8

Elaborado por: Manuel Carrión

Interpretación

Del 100% de encuestados el 80% cree que un programa de incentivos laborales si mejoraría el clima laboral y la productividad del personal del Laboratorio Clínico, mientras un 13% considera que no.

Pregunta 9

¿Estaría usted de acuerdo que los incentivos laborales deben ir de acuerdo a la Evaluación de Desempeño?

Tabla pregunta 9

N.º de Encuesta	T1		T2		T3		T4		T5		T6		T7		T8		T9		T10		T11		T12		T13		T14		T15		T16		TOTALES		TOTALES%	
	SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO																				
PREGUNTA 9	1	1	1		1		1		1		1		1	1		1		1		1	1		1	1		1	1		1	1		12	4	75	25	

Tabla 13, Tabulación Pregunta 9

Elaborado por: Manuel Carrión

Gráfica pregunta 9



Gráfico 10, Tabulación pregunta 9

Elaborado por: Manuel Carrión

Interpretación

Del total de personal encuestado un 75% si estaría de acuerdo en que los incentivos laborales deben ir de acuerdo a la Evaluación de Desempeño y un 25% no estarían de acuerdo.

Pregunta 10

¿Considera usted que ha recibido algún tipo de incentivo por parte del Hospital Metropolitano durante la emergencia Sanitaria por el Covid-19?

Tabla pregunta 10

N.º de Encuesta	T1		T2		T3		T4		T5		T6		T7		T8		T9		T10		T11		T12		T13		T14		T15		T16		TOTALES		TOTALES%	
	SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO																				
PREGUNTA 10	1		1		1		1		1		1		1		1		1		1		1		1		1		1		1		10	6	62,5	37,5		

Tabla 14, Tabulación Pregunta 10

Elaborado por: Manuel Carrión

Gráfica pregunta 10



Gráfico 11, Tabulación pregunta 10

Elaborado por: Manuel Carrión

Interpretación

Del 100% de trabajadores encuestados el 62% considera que si ha recibido algún tipo de incentivo por parte del Hospital Metropolitano durante la emergencia Sanitaria por el Covid-19 y un 38% consideran que no han recibido algún tipo de incentivo.

Causas principales de la desmotivación laboral del personal que labora en el Laboratorio Clínico del Hospital Metropolitano de Quito

Motivación laboral

De los datos obtenidos en las 16 encuestas realizadas aleatoriamente de un total de 42 trabajadores del Laboratorio Clínico del Hospital Metropolitano se evidencia que la motivación recibida por parte de las autoridades es mínima y que no hay seguimiento adecuado para medir el desempeño de los trabajadores.

Relación laboral

Como resultado de la encuesta se obtuvo unanimidad de criterios en que los colaboradores deben tener un buen clima laboral y tener un buen trato de parte de sus jefes y líderes los mismos que deben evaluar constantemente al personal a cargo para conocer sus necesidades, sugerencias y recomendaciones.

Motivación

El personal del Laboratorio Clínico que atiende y procesa muestras de pacientes sospechosos y portadores del virus COVID-19 necesitan algún tipo de motivación de carácter no económica, esta puede ser psicológica, por lo que se puede concluir que la desmotivación influye en la productividad de los trabajadores ya que el riesgo y el temor de contagio del virus COVID-19 es alto.

Capacitación

Del análisis de la matriz FODA se obtiene que competencia se ha incrementado notablemente y más aún en tiempo de pandemia y los servicios que prestan son más amplios, por lo que los trabajadores del Hospital Metropolitano necesitan más capacitaciones y una mejor comunicación con el resto de compañeros para marcar aún más la diferencia de atención y profesionalismo versus otros centros médico.

Reducción de sueldos, salarios y horarios

De la encuesta realizada también se obtuvo que el 50% del personal no está conforme con la disminución de horas de trabajos, disminución de sueldos y salarios, por lo que están conscientes que esto puede generar una disminución de la productividad, disminución de la calidad de atención o simplemente una desmotivación para realizar las actividades encomendadas durante la Pandemia.

Equipo y material de protección personal

El prestigio del Hospital Metropolitano y en especial del Laboratorio Clínico se encuentra muy alto por lo que se debe implementar protocolos para evitar el contagio de sus colaboradores ya que al momento el personal encuestado indica que si les proporcionan todas los materiales y equipos de protección personal para tratar a pacientes sospechosos y portadores del Covid-19 evitando así que tengan que ausentarse de su lugar trabajo, generando acumulación del mismo en el resto del personal, lo cual genera confianza y seguridad.

CAPITULO III

Propuesta

El objetivo de esta investigación es medir la productividad laboral basada en incentivos laborales con el fin de aportar en la mejora del Clima laboral en el Laboratorio Clínico del Hospital Metropolitano y sobre todo que los trabajadores se muestren conformes y tranquilos en sus puestos de trabajo a pesar de la crisis sanitaria que actualmente se está atravesando a nivel mundial.

De los resultados obtenidos de la encuesta y del análisis FODA en las que se diagnostica las causas de aportan negativamente en el nivel de satisfacción de los trabajadores, establece una propuesta en la que involucra a los trabajadores del Laboratorio Clínico, tanto al personal técnico como al administrativo, lo que con un gran compromiso por parte de todo se verá reflejado tanto en las relaciones con los clientes internos como con los clientes externos.

En lo que se refiere a las relaciones con los clientes internos, se logrará crear un compromiso entre compañeros y con el Laboratorio Clínico mediante la motivación personal y grupal el clima laboral será mejorado y los resultados se los transmitirá a los pacientes o clientes externos que requieren de los servicios del Laboratorio.

Objetivos de la propuesta

- Implementar y fortalecer estrategias que motiven o incentiven al personal del Laboratorio Clínico del Hospital Metropolitano durante la crisis sanitaria producida por el COVID-19.
- Mejorar el clima laboral mediante el cambio de actitud y comportamiento de los trabajadores, líderes y jefes del Laboratorio Clínico.
- Incentivar al personal de manera no económica por su trabajo, logros, resultados, compromisos y aportes que han implementado desde que se generó la emergencia sanitaria y que han contribuido a fortalecer los servicios que presta el Laboratorio Clínico transmitiéndolos a los pacientes mediante una atención con calidad y calidez.
- Dotar al personal que atiende a pacientes sospechosos y portadores del COVID-19 de toda la indumentaria, equipo de protección personal e insumos para evitar contagios y transmitir seguridad al momento de desempeñar sus funciones.
- Fomentar el trabajo en equipo dejando de lado ciertas diferencias o problemas entre compañeros mejorando así la calidad de comunicación y la relación laboral.

Presupuesto

Aunque en un gran porcentaje las propuestas a planteadas se basan en la adaptación del área física y reestructuración de procesos y procedimientos, se necesita un presupuesto que en la actualidad y debido a la crisis económica y sanitaria ocasionado por la Pandemia del COVID-19, el Hospital Metropolitano no cuenta con los recursos para implementarlos todos.

Al momento los ingresos del Hospital Metropolitano y en especial del Laboratorio Clínico son escasos desde que inicio la Pandemia, motivo por el cual se acogió a los Acuerdos Ministeriales 77 y 80 para disminuir los sueldos, salarios y horas de trabajo con el fin de disminuir el impacto de la crisis económica.

Debido a que el sector de salud a nivel público se encuentra colapsado y cada día aumenta la demanda de pacientes sospechosos y portadores del COVID-19 hacia el Laboratorio Clínico del Hospital Metropolitano se considera que se deben implementar las propuestas en un corto plazo o a más tardar a inicio del siguiente año ya que es necesario mejorar las áreas de trabajo de los empleados y el clima laboral.

Descripción de las actividades propuestas

Las actividades propuestas para mejorar la productividad de los trabajadores del Laboratorio Clínico del Hospital Metropolitano se basan en los incentivos laborales, las mismas que se encuentran elaboradas y detalladas en fichas con los respectivos responsables de su ejecución.

Fichas plan de intervención

	FICHA PLAN DE INTERVENCIÓN	
FICHA No.	1	
DIMENSIÓN:	CONDICIONES DE TRABAJO	
ASPECTO A RESOLVER:	DISTRIBUCIÓN FÍSICA DE LAS AREAS	
DESCRIPCIÓN DEL PROBLEMA		
El espacio es reducido y no tiene divisiones y protecciones totalmente cerradas.		
ACTIVIDADES		
#	DESCRIPCIÓN	
1	Se debe reforzar las medidas de seguridad, cerrando totalmente en las áreas de facturación, recepción y toma de muestras a pacientes sospechosos o portadores del COVID-19, ya que el espacio físico no permite ampliación o reubicación.	
2	Diseñar un plan de desinfección periódica para las áreas expuestas directamente con pacientes sospechosos, no sospechosos y portadores del Covid-19	
3	Dividir los módulos para toma de muestras: Módulo 1: toma de muestras a pacientes y colaboradores con sospecha o confirmados para COVID-19. Módulo 2: toma de muestras a pacientes de patologías diferentes al COVID-19. Módulo 3: toma de muestras a colaboradores pacientes de la tercera edad, mujeres embarazadas y niños de patologías diferentes al COVID-19.	
4	Adecuar el Módulo 4 que actualmente se utiliza en toma de muestras para equipamiento y des equipamiento del personal que tiene contacto directo con pacientes durante la toma de muestras y evitar que ingresen a otras áreas con la misma indumentaria.	

RESPONSABLE:	TALENTO HUMANO, HOTELERÍA HOSPITALARIA, LOGÍSTICA E INGENIERÍA.
---------------------	-----------------------------------------------------------------

Tabla 15, Ficha plan de Intervención N°1

		FICHA PLAN DE INTERVENCIÓN		
FICHA No.		2		
DIMENSIÓN:		CONDICIONES DEL TRABAJO		
ASPECTO A RESOLVER:		SEGURIDAD Y SALUD OCUPACIONAL		
DESCRIPCIÓN DEL PROBLEMA				
Debido a la pandemia y aumento de casos de pacientes portadores del COVID-19, se debe implementar nuevas políticas y procedimientos junto con capacitación del personal que entiende y manipula muestras de este tipo de pacientes.				
ACTIVIDADES				
#	DESCRIPCIÓN			
1	Aplicar medidas estrictas acerca del correcto uso del equipo de protección personal tanto para personas que tengan contacto directo con pacientes portadores de COVID-19 y como para quienes procesen o manipulen este tipo de muestras contaminadas.			
2	Capacitar y evaluar al personal acerca de las medidas implementadas por el departamento de seguridad ocupacional sobre la desinfección y desechos de materiales contaminados por pacientes portadores del COVID-19.			
3	Entregar al personal del Laboratorio Clínico toda la indumentaria y equipo de protección para cuidar su salud.			
4	Desarrollar un protocolo de traslado o de aislamiento de un paciente portador del COVID-19 que se encuentre en el área del Laboratorio Clínico y que ponga en riesgo la salud del resto de pacientes y del personal que lo atienda.			
5	Modificar o disminuir procedimientos en el área de facturación que tengan que ver con la entrega y recepción de documentos y formularios y evitar la manipulación de los mismos tanto por el personal del laboratorio como de pacientes para evitar contagios de ambas partes.			
6	Supervisar y evaluar el cumplimiento de los objetivos institucionales especialmente el de Lavado de Manos, cumplir los 12 pasos del lavado de manos y los 5 momentos del lavado de manos.			

RESPONSABLE:	TALENTO HUMANO, SEGURIDAD OCUPACIONAL, ADMISIONES Y FACTURACIÓN Y SALUD OCUPACIONAL Y CONTROL DE CALIDAD.
---------------------	-----------------------------------------------------------------------------------------------------------

Tabla 16, Ficha plan de Intervención N°2

		FICHA PLAN DE INTERVENCIÓN			
FICHA No.		3			
DIMENSIÓN:		CONDICIONES DE TRABAJO			
ASPECTO A RESOLVER:		RECEPCIÓN DE MUESTRAS BIOLÓGICAS			
DESCRIPCIÓN DEL PROBLEMA					
<p>El personal de secretaría no cuenta con un lugar adecuado y con medidas las de seguridad para atender a compañeros que llegan de áreas de alto riesgo, ni con el equipo de protección necesario para recibir y transportar muestras de pacientes internos con COVID-19.</p>					
ACTIVIDADES					
#		DESCRIPCIÓN			
1		<p>Evaluar y readecuar el espacio físico de recepción de muestras de pacientes internos con COVID-19 que presten las medidas de seguridad necesarias tanto para el personal que entrega como para el que recibe.</p>			
2		<p>Diseñar un plan de desinfección periódica para el área de secretaría de entrega y recepción de muestras biológicas de pacientes internos sospechosos, no sospechosos y portadores del Covid-19.</p>			
3		<p>Colocar recipientes de acero inoxidable debidamente rotulados para clasificar todo tipo de muestras que llegan de pacientes internos portadores del COVID-19 y de otras patologías con el fin de evitar contaminaciones entre las muestras biológicas de diferentes pacientes.</p>			

RESPONSABLE:	SEGURIDAD OCUPACIONAL, HOTELERÍA HOSPITALARIA E INGENIERÍA.

Tabla 17, Ficha plan de Intervención N°3

 FICHA PLAN DE INTERVENCIÓN 	
FICHA No.	4
DIMENSIÓN:	BENEFICIOS LABORALES
ASPECTO A RESOLVER:	DEPARTAMENTO DE MEDICINA OCUPACIONAL
DESCRIPCIÓN DEL PROBLEMA	
Personal de Laboratorio Clínico presenta inconformidad acerca de la atención médica o consultas acerca de síntomas relacionados y no relacionados con el COVID-19.	
ACTIVIDADES	
#	DESCRIPCIÓN
1	Aumentar el horario de atención o incrementar el personal médico en el departamento de salud ocupacional, para contrarrestar la demanda por parte de los colaboradores.
2	Establecer nuevas medidas de atención por parte del personal médico a los colaboradores ya sea por video llamada o llamada telefónica en casos que no tengan diagnósticos o patologías graves.
3	

	Adequar un área específica para atender a colaboradores con patologías relacionadas o sospechosas del COVID-19.
RESPONSABLE:	SALUD OCUPACIONAL, TALENTO HUMANO, INGENIERIA Y LOGISTICA

Tabla 18, Ficha plan de Intervención N°4

		FICHA PLAN DE INTERVENCIÓN			
FICHA No.		5			
DIMENSIÓN:		BENEFICIOS LABORALES			
ASPECTO A RESOLVER:		BENEFICIOS FUERA DE LA LEY			
DESCRIPCIÓN DEL PROBLEMA					
<p>Existe desconocimiento por parte de la mayoría de trabajadores del Laboratorio Clínico acerca de los beneficios laborales que otorga el Hospital Metropolitano por falta de información al momento que ingresan a trabajar.</p>					
ACTIVIDADES					
#		DESCRIPCIÓN			
1		<p>Entregar al personal nuevo y antiguo una guía con información acerca de todos los beneficios laborales que otorga el Hospital Metropolitano.</p>			

2	Realizar un seguimiento a tramites que realiza el personal para acceder a los beneficios entregados y que se cumplan los plazos establecidos.
RESPONSABLE:	TALENTO HUMANO, DEPARTAMENTO FINANCIERO

Tabla 19, Ficha plan de Intervención N°5

	FICHA PLAN DE INTERVENCIÓN	
FICHA No.	6	
DIMENSIÓN:	CONDICIONES DE TRABAJO	
ASPECTO A RESOLVER:	SOBRECARGA LABORAL	
DESCRIPCIÓN DEL PROBLEMA		
Redistribución de actividades para el personal del Laboratorio Clínico con el fin de reducir los niveles de stress laboral por la carga laboral y por el riesgo biológico debido a la Pandemia.		
ACTIVIDADES		
#	DESCRIPCIÓN	

1	Capacitar a todo el personal para que pueda desempeñarse en cualquier área y horario según las necesidades del Laboratorio Clínico.
2	Rotar periódicamente al personal del Laboratorio Clínico por las diferentes áreas.
3	Evaluar las actividades de cada trabajador o área del Laboratorio Clínico para distribuirlas de manera equitativa.
4	Designar a cierto personal del Laboratorio Clínico en las horas de más afluencia de pacientes para que realicen soporte en las Áreas de Tomas de muestra y/o facturación.
RESPONSABLE: TALENTO HUMANO, JEFATURA DE LABORATORIO CLÍNICO.	

Tabla 20, Ficha plan de Intervención N°6

 FICHA PLAN DE INTERVENCIÓN 	
FICHA No.	7
DIMENSIÓN:	OBJETIVOS DE SEGURIDAD
ASPECTO A RESOLVER:	COMUNICACIÓN EFECTIVA
DESCRIPCIÓN DEL PROBLEMA	
Comunicación deficiente por parte de las autoridades acerca de los nuevos procesos y protocolos que se implementan en el Laboratorio Clínico debido a la atención de pacientes portadores del COVID-19.	

ACTIVIDADES	
#	DESCRIPCIÓN
1	Entregar la información oportunamente acerca de la implementación o cambios en los procesos del Laboratorio Clínico a través de los diferentes canales de comunicación.
2	Realizar evaluaciones periódicas y retroalimentaciones acerca de los procesos, procedimientos y políticas implementadas en el Laboratorio Clínico.
3	Mantener actualizada la cartelera del Laboratorio Clínico con información de actualidad o de cambios implementados para mejorar la calidad de servicio.
RESPONSABLE:	TALENTO HUMANO, JEFATURA DEL LABORATORIO CLÍNICO, CONTROL DE CALIDAD

Tabla 21, Ficha plan de Intervención N°7

	FICHA PLAN DE INTERVENCIÓN	
FICHA No.	8	
DIMENSIÓN:	POLÍTICAS ADMINISTRATIVAS	
ASPECTO A RESOLVER:	SALARIOS Y SUELDOS	

DESCRIPCIÓN DEL PROBLEMA	
El personal de Laboratorio Clínico considera que la disminución de los salarios y sueldos debido a la Emergencia Sanitaria por el COVID-19 no va de acuerdo a su responsabilidad y a su carga laboral.	
ACTIVIDADES	
#	DESCRIPCIÓN
1	Analizar la reducción de sueldos y salarios mes a mes mientras dure la Emergencia Sanitaria para que vaya de acuerdo a la carga laboral y a la responsabilidad del personal del Laboratorio Clínico y según las posibilidades del Hospital.
2	Resaltar a los colaboradores que los beneficios adicionales que otorga el Hospital a sus trabajadores no se han visto modificados considerablemente en estos momentos de crisis económica debido a la Pandemia.
RESPONSABLE:	GERENCIA GENERAL, TALENTO HUMANO, DEPARTAMENTO FINANCIERO

Tabla 22, Ficha plan de Intervención N°8

		FICHA PLAN DE INTERVENCIÓN			
FICHA No.		9			
DIMENSIÓN:		RELACIONES SOCIALES LABORALES			

ASPECTO A RESOLVER:	RELACIONES SOCIALES
DESCRIPCIÓN DEL PROBLEMA	
Diferencias y conflictos personales entre los colaboradores del Laboratorio Clínico que afectan al trabajo en equipo y a la comunicación efectiva.	
ACTIVIDADES	
#	DESCRIPCIÓN
1	Realizar actividades de levantamiento o mejoramiento de procesos de manera periódica que tengan poca carga laboral y que involucren a las personas con poca afinidad donde se tenga que trabajar en equipo y posteriormente se evalúen los resultados.
2	Concienciar al personal del Laboratorio Clínico que tenga problemas de relaciones laborales con resto del personal, en que el hospital le brinda una estabilidad laboral y que si se trabaja en equipo la productividad mejoraría y se podrían evitar despidos.
3	Establecer una mesa mediadora de conflictos en donde las partes involucradas expongan sus puntos de vista y sus sugerencias para evitar malos entendidos y se den soluciones a los problemas generados, mejorando así el clima laboral del Laboratorio Clínico
4	Dar apertura comunicativa al personal para informar de fallas, problemas y sugerencias al personal del Laboratorio Clínico.
RESPONSABLE:	JEFATURA DEL LABORATORIO CLÍNICO, TALENTO HUMANO, COORDINACIÓN DE AREAS TÉCNICAS.

Tabla 23, Ficha plan de Intervención N°9



FICHA PLAN DE INTERVENCIÓN

h Hospital
Metropolitano

FICHA No.	10
------------------	-----------

DIMENSIÓN:	DESEMPEÑO DE TAREAS
-------------------	---------------------

ASPECTO A RESOLVER:	EVALUACIÓN DE DESEMPEÑO
----------------------------	-------------------------

DESCRIPCIÓN DEL PROBLEMA

Los trabajadores del Laboratorio Clínico expresan su insatisfacción en el modelo de evaluación a su desempeño.

ACTIVIDADES

#	DESCRIPCIÓN
1	Socializar y explicar a los trabajadores acerca de los parámetros utilizados en la Evaluación de Desempeño y sus ventajas, mediante los canales establecidos en el objetivo institucional de comunicación efectiva.
2	Realizar un seguimiento en los aspectos que se deben mejorar guiados en la Evaluación de Desempeño, dotando al personal de las herramientas necesarias para mejorar su calificación y no reincidir en errores ya identificados.
3	Establecer que los evaluadores del desempeño deben ser líderes que tengan un contacto diario con los trabajadores del Laboratorio Clínico.

RESPONSABLE:

COORDINACIÓN DE ÁREAS TÉCNICAS, JEFATURA DE LABORATORIO CLÍNICO, TALENTO HUMANO.

Tabla 24, Ficha plan de Intervención N°10

 FICHA PLAN DE INTERVENCIÓN 	
FICHA No.	11
DIMENSIÓN:	RELACIÓN CON LAS JEFATURAS
ASPECTO A RESOLVER:	RELACION Y COMUNICACIÓN CON EL JEFE INMEDIATO
DESCRIPCIÓN DEL PROBLEMA	
Percepción de falta de equidad por parte del personal del laboratorio por un trato preferencial de la jefatura a ciertos colaboradores	
ACTIVIDADES	
#	DESCRIPCIÓN
1	Establecer políticas que permitan mantener la imparcialidad y un trato justo con todos los trabajadores del Laboratorio Clínico para no afectar el buen clima laboral.
2	Mantener una buena comunicación para generar confianza con los líderes y jefes.
3	Motivar al personal de manera equitativa con reconocimientos verbales por su trabajo y cumplimientos de objetivos grupales e incentivándolos para mejorar cada día su productividad y calidad de servicio.
4	Incentivar a los colaboradores a ser proactivos y voluntarios cuando el departamento lo requiera, accediendo a posibles cambios sin poner resistencia.

RESPONSABLE:	TALENTO HUMANO, JEFATURA DEL LABORATORIO CLÍNICO.

Tabla 25, Ficha plan de Intervención N°11

 FICHA PLAN DE INTERVENCIÓN 	
FICHA No.	12
DIMENSIÓN:	INCENTIVOS
ASPECTO A RESOLVER:	INCENTIVOS NO ECONÓMICOS
DESCRIPCIÓN DEL PROBLEMA	
<p>Existe poca motivación por parte de las autoridades del hospital metropolitano hacia los colaboradores del Laboratorio Clínico, lo cual se hace más notorio en este momento de la Emergencia sanitaria.</p>	
ACTIVIDADES	
#	DESCRIPCIÓN
1	Motivar al personal con incentivos que vayan de acuerdo al momento de crisis que se está atravesando debido a la pandemia, estos incentivos pueden ser no económicos y psicológicos.
2	Incentivar mensualmente al personal debido a su productividad, pro actividad, resultados y profesionalismo.
3	Establecer políticas de incentivos no económicos para el personal del Laboratorio Clínico para compensar el estrés, la carga laboral y el riesgo que tiene cada trabajador debido a la pandemia del COVID-19.

4	Felicitar y agradecer verbalmente al personal del laboratorio que con su dedicación y compromiso en momentos difíciles han entregado sus conocimientos y profesionalismo para salvar vidas y mejorar la productividad del Hospital Metropolitano.
RESPONSABLE:	TALENTO HUMANO, JEFATURA DEL LABORATORIO CLÍNICO, COORDINACION DE ÁREAS TÉCNICAS.

Tabla 26, Ficha plan de Intervención N°12

Conclusiones

- La comunicación tiene un alto grado de importancia para solucionar conflictos y malos entendidos entre los trabajadores y aporta considerablemente en la mejora del clima laboral, lo cual contribuye a cumplimiento de los objetivos del Laboratorio Clínico de Hospital Metropolitano.
- Los trabajadores del Laboratorio Clínico del Hospital Metropolitano consideran que la disminución económica de su salario no va acorde con carga laboral, la responsabilidad y el riesgo que se exponen debido a la extracción, manipulación y procesamiento de muestras biológicas de pacientes portadores del COVID-19.
- El Laboratorio Clínico debe implementar rigurosas medidas y protocolos de protección tanto para su personal como para pacientes sospechosos y portadores del COVID-19 con el fin brindarles confianza seguridad para el desarrollo de sus actividades manteniendo y así los estándares de calidad.
- La falta de incentivos no económicos también afecta a la motivación en el personal del Laboratorio Clínico lo cual influye en su producción, en el trabajo en equipo, en la calidad y calidez del servicio que prestan a los clientes internos y externos.

- La jefatura del Laboratorio Clínico del Hospital Metropolitano debe preocuparse por el recurso más importante de toda empresa que es su personal para lo cual debe estar más pendiente del mismo y luchar por tener un ambiente agradable y seguro, con lo que se garantizarán mejores resultados y transmitirán su satisfacción a los pacientes.

Recomendaciones

- Se recomienda fortalecer permanentemente el Objetivo institucional que se refiere a la comunicación efectiva y transmitir confianza por parte de las autoridades hacia los trabajadores del Laboratorio Clínico para manifestar sugerencias y problemas que tengan los trabajadores entre sí y solucionarlos de manera imparcial.
- Si los ingresos del Laboratorio Clínico no mejoran como se tiene previsto se debe evaluar la reducción de los sueldos y salarios que vayan acorde a la carga laboral, a la producción y al riesgo que genera trabajar con muestras y pacientes con el COVID-19 o a la vez implementar un programa de incentivos no económicos.
- Evaluar mejorar e Implementar protocolos de seguridad personal y adecuar las áreas más críticas del Laboratorio Clínico del hospital Metropolitano para atender, extraer, y procesar muestras de pacientes portadores del COVID-19, mediante una política de seguridad laboral.
- Implementar una política de incentivos laborales no económicos, los cuales deben ser distribuidos equitativamente a las áreas que conforman el Laboratorio

Clínico para motivar a todos los trabajadores de la misma forma tanto por su compromiso y desempeño.

- Desarrollar planes o estrategias para fortalecer un liderazgo proactivo que permita evaluar el clima laboral trimestralmente desde 4 aspectos fundamentales como son las personas, la estructura, estrategias y los procesos.

Bibliografía

- Actualidad Empresa. (31 de 10 de 2013). <http://actualidadempresa.com/>. Obtenido de <http://actualidadempresa.com/>: <http://actualidadempresa.com/la-motivacion-sus-definiciones-clases-y-ciclo-motivacional/>
- Adriana M. (31 de 05 de 2019). empresas.infoempleo.com/. Obtenido de empresas.infoempleo.com/: <http://empresas.infoempleo.com/hrtrends/evaluacion-del-desempeno>
- AEC. (2019). www.aec.es. Obtenido de www.aec.es: <https://www.aec.es/web/guest/centro-conocimiento/salario-emocional>
- AFEBRIER. (30 de 05 de 2015). www.eoi.es. Obtenido de www.eoi.es: <https://www.eoi.es/blogs/mintecon/2015/03/30/recursos-humanoscompensacion-y-beneficios/>
- Aliaga, A. (11 de 09 de 2008). <http://ventascorporativas.fullblog.com.ar/>. Obtenido de <http://ventascorporativas.fullblog.com.ar/>: <http://ventascorporativas.fullblog.com.ar/incentivos-no-economicos-para-la-fuerza-de-ventas-301221131381.html>
- Asamblea Nacional Constituyente del Ecuador 2007- 2008. (2008). Constitución de la República del Ecuador 2008. En Asamblea Nacional Constituyente del Ecuador, *Constitución de la República del Ecuador para reemplazar la Constitución Política de 1998* (pág. 151). Alfaro, Mosntecristi: Ediciones Legales.
- Asamblea Nacional del Ecuador. (2018). CODIGO ORGANICO DE LA PRODUCCION, COMERCIO E INVERSIONES , COPCI. En *CODIGO ORGANICO DE LA PRODUCCION, COMERCIO E INVERSIONES , COPCI* (pág. 4). Ediciones Legales.
- BIZNEO. (12 de 2019). <https://www.bizneo.com/>. Obtenido de <https://www.bizneo.com/>: <https://www.bizneo.com/blog/plan-de-incentivos-laborales/>
- Caballero, F. (2020). economipedia.com. Obtenido de economipedia.com: <https://economipedia.com/definiciones/salario-o-sueldo.html>

- Congreso Nacional del Ecuador. (2000). Ley Organica de la Defensa del Consumidor. En *Ley Organica de la Defensa del Consumidor* (pág. 2). Ediciones Legales.
- deconceptos. (2020). *DeConceptos.com*. Obtenido de DeConceptos.com:
<https://deconceptos.com/ciencias-juridicas/administracion-de-recursos-humanos>
- Deming, E. (1996). *es.calameo.com*. Obtenido de
[https://es.calameo.com/books/0024463397d06cc08b733#:~:text=Edwards%20Deming%20\(1996\)%2C%20seg%C3%BAAn,logra%20pero%20siempre%20se%20busca.](https://es.calameo.com/books/0024463397d06cc08b733#:~:text=Edwards%20Deming%20(1996)%2C%20seg%C3%BAAn,logra%20pero%20siempre%20se%20busca.)
- EcuRed contributors. (4 de 08 de 2019). *www.ecured.cu*. Obtenido de *www.ecured.cu*:
https://www.ecured.cu/Desempe%C3%B1o_laboral
- ecured.cu. (s.f.). *www.ecured.cu*. Obtenido de *www.ecured.cu*:
https://www.ecured.cu/Pol%C3%ADtica_Salarial#:~:text=Concepto%3A,a%20la%20administraci%C3%B3n%20de%20remuneraciones.
- Forehand, G., & Gilmer, H. (1964). *Psychological Bulletin*.
- González Gamboa, G. (12 de 07 de 2012). *www.gestiopolis.com*. Obtenido de *www.gestiopolis.com*: <https://www.gestiopolis.com/los-conflictos-en-la-empresa-definicion-analisis-soluciones/>
- HARRINGTON, H. (1993). <http://scielo.sld.cu/>. Obtenido de <http://scielo.sld.cu/pdf/rdir/v11n2/rdir05217.pdf>
- Herzberg, F. (15 de 05 de 2013). *www.eoi.es*. Obtenido de <https://www.eoi.es/blogs/mintecon/2013/05/15/la-teoria-de-herzberg/>
- Hospital Metropolitano. (2018). *www.hospitalmetropolitano.org*. Obtenido de *www.hospitalmetropolitano.org*:
<https://www.hospitalmetropolitano.org/es/hospital/historia>
- Isotools. (10 de 09 de 2015). *www.isotools.org*. Obtenido de *www.isotools.org*:
<https://www.isotools.org/2015/09/10/riesgo-laboral-definicion-y-conceptos-basicos/>
- Kabboul , F. (1994). *www.eumed.net*. Obtenido de *www.eumed.net*:
[https://www.eumed.net/libros-gratis/2011e/1084/mejoramiento.html#:~:text=Fadi%20Kabboul%20\(1994\)%2C%20defin,e,con%20respecto%](https://www.eumed.net/libros-gratis/2011e/1084/mejoramiento.html#:~:text=Fadi%20Kabboul%20(1994)%2C%20defin,e,con%20respecto%)
- La Comisión de Legislación y Codificación del H. Congreso. (2005). Codificación del Código del Trabajo. En L. C. Congreso. Ediciones Legales.
- La Guía. (14 de 01 de 2011). *derecho.laguia2000.com*. Obtenido de *derecho.laguia2000.com*:
<https://derecho.laguia2000.com/derecho-laboral/los-beneficios-sociales>
- liderazgoycomunicacion. (09 de 09 de 2017). <http://liderazgoycomunicacion23.blogspot.com>. Obtenido de <http://liderazgoycomunicacion23.blogspot.com>:
<http://liderazgoycomunicacion23.blogspot.com/2017/09/que-es-el-rendimiento-laboral.html>
- Ministerio de Trabajo. (2020). ACUERDO MINISTERIAL Nro. MDT-2020-077. En *ACUERDO MINISTERIAL Nro. MDT-2020-077* (pág. 3). Quito.

Monsalvez , S. (22 de 01 de 2018). <http://empresas.infoempleo.com/>. Obtenido de <http://empresas.infoempleo.com/hrtrends/rotacion-personal#:~:text=La%20rotaci%C3%B3n%20de%20personal%20es,periodo%20de%20tiempo%20se%20marcha>.

Peña, T. (05 de 2009). <http://www.elhospital.com/>. Obtenido de <http://www.elhospital.com/temas/Equipos-de-proteccion-para-trabajadores-y-profesionales-de-la-salud+8070299>

Pérez Porto, J., & Merino, M. (2009). *Definición.De*. Obtenido de <https://definicion.de/soborno/>

PEREZ, J. (27 de 07 de 2018). carlospinosaruiz.wixsite.com. Obtenido de <https://carlospinosaruiz.wixsite.com/lider-en-bicicleta/single-post/2016/06/06/La-Motivaci%C3%B3n>

Quintero, A. (21 de 06 de 2018). www.economiasimple.net. Obtenido de [www.economiasimple.net: https://www.economiasimple.net/glosario/bonificacion](https://www.economiasimple.net/glosario/bonificacion)

Raffino, M. (27 de 05 de 2020). <https://concepto.de>. Obtenido de <https://concepto.de/seguridad-industrial/>

Raffino, M. E. (23 de 01 de 2020). *concepto.de*. Obtenido de [concepto.de: https://concepto.de/productividad/](https://concepto.de/productividad/)

Ramón, Y. (26 de 11 de 2008). <https://www.gestiopolis.com/>. Obtenido de <https://www.gestiopolis.com/los-incentivos-y-la-motivacion-laboral/>

Sanchez, L. (23 de 06 de 2015). www.emprendepyme.net. Obtenido de [www.emprendepyme.net: https://www.emprendepyme.net/incentivos-para-empleados.html](https://www.emprendepyme.net/incentivos-para-empleados.html)

Sevilla, A. (s.f.). economipedia.com. Obtenido de [economipedia.com: https://economipedia.com/definiciones/ventaja-competitiva.html](https://economipedia.com/definiciones/ventaja-competitiva.html)

Shueh, J. (01 de 02 de 2018). www.cuidatudinero.com. Obtenido de [www.cuidatudinero.com: https://www.cuidatudinero.com/13114167/que-es-una-escala-salarial](https://www.cuidatudinero.com/13114167/que-es-una-escala-salarial)

UPSPAIN. (2002). www.up-spain.com. Obtenido de <https://www.up-spain.com/blog/la-motivacion-laboral-que-es-y-como-implementarla/#:~:text=La%20motivaci%C3%B3n%20laboral%20hace%20referencia,empresariales%20marcados%20por%20la%20organizaci%C3%B3n>.

Anexos



Gráfico 12, Fachada Hospital Metropolitano

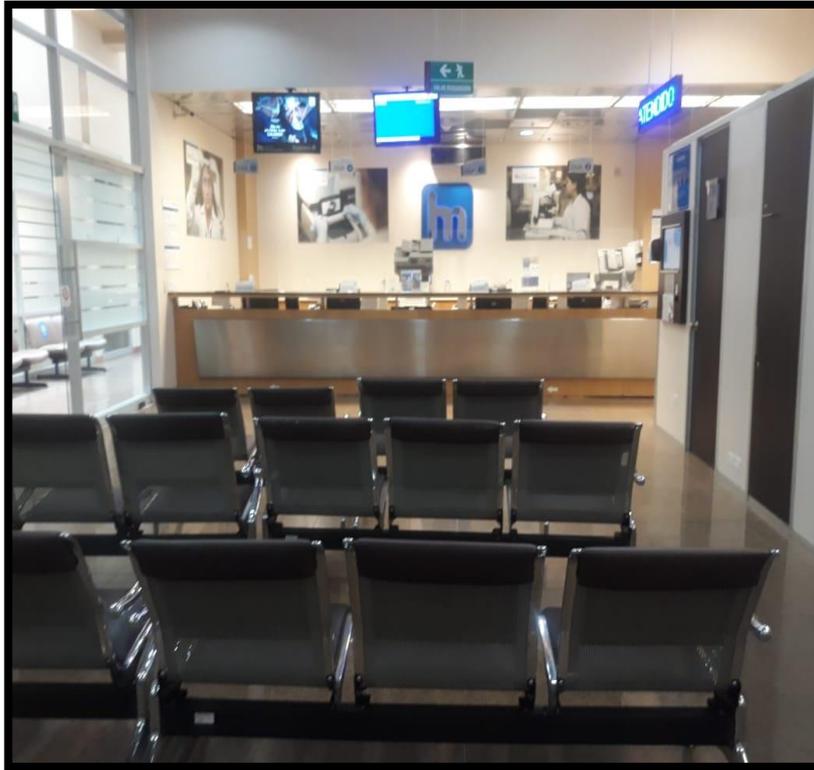


Gráfico 13, Sala de espera Laboratorio Clínico vista posterior

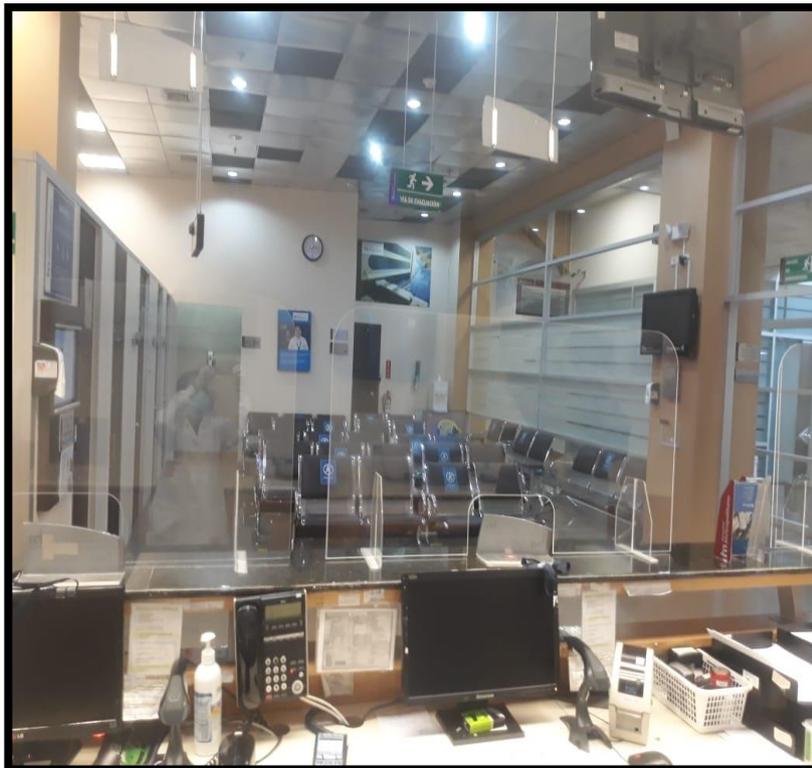


Gráfico 14, Sala de espera Laboratorio Clínico vista frontal

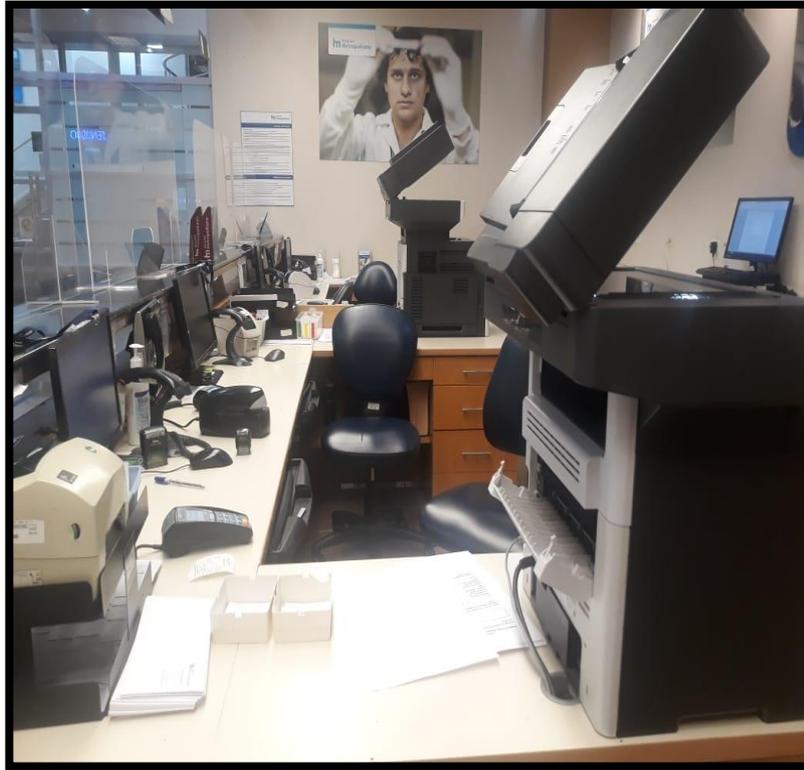


Gráfico 15, Cajas Laboratorio Clínico



Gráfico 16, Modulo toma de muestras Laboratorio Clínico



Gráfico 17, Preanalítica Laboratorio Clínico



Gráfico 18, Ventanilla recepción de muestras biológicas Laboratorio Clínico



Gráfico 19, Equipos de procesamiento de muestras Laboratorio Clínico



Gráfico 20, Campana 1 para procesamiento de muestras



Gráfico 21, Campana 2 para procesamiento de muestras



Gráfico 22, Procesamiento de muestras para detectar COVID-19

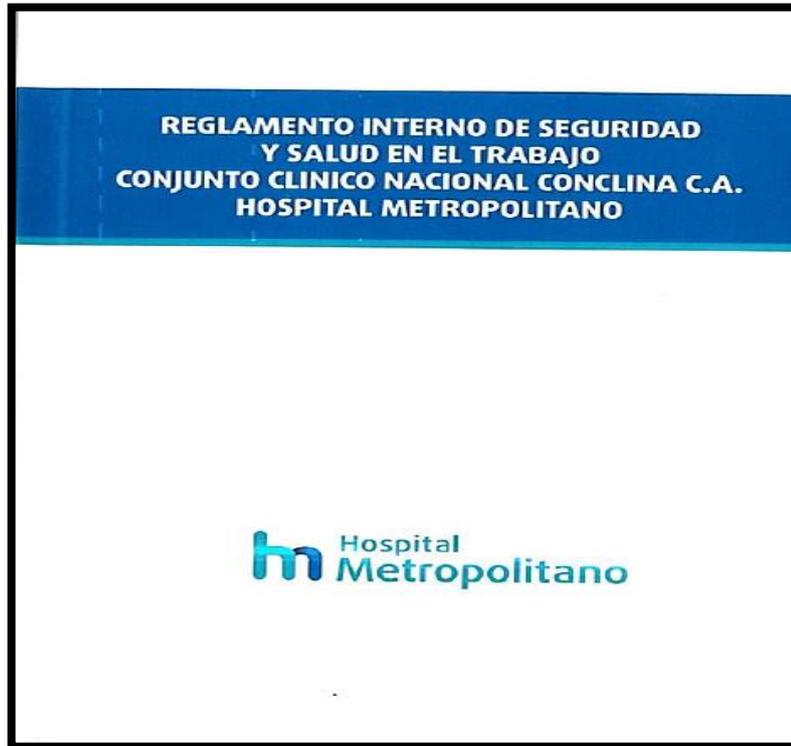


Gráfico 23, Portada del Reglamento interno de seguridad y salud en el trabajo

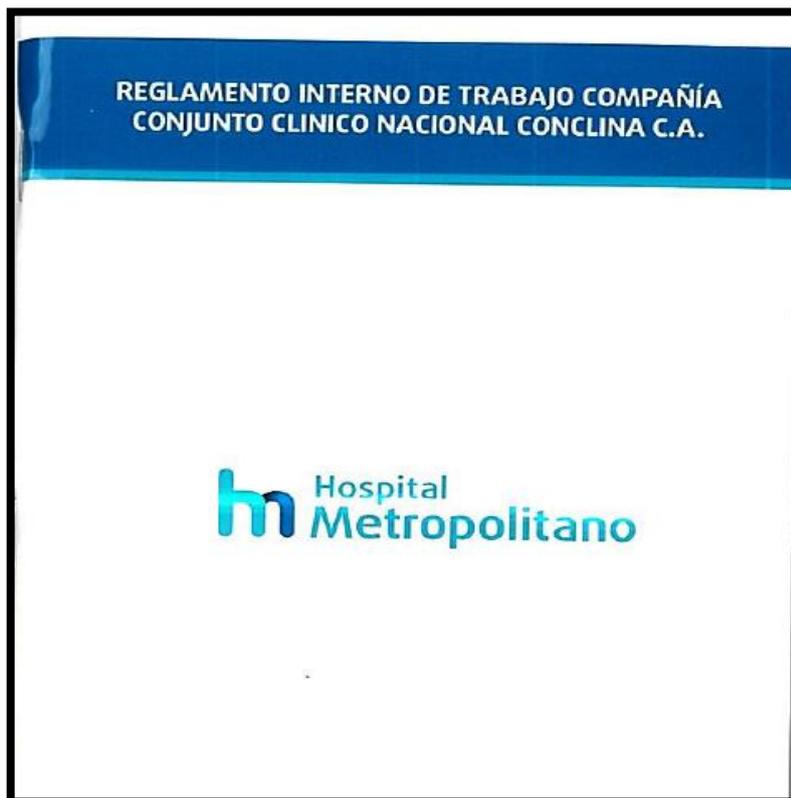


Gráfico 24, Portada del Reglamento interno de trabajo

Revisión Anti plagio

Resultado del análisis

Archivo: 30- Carri+in D+jaz Manuel Eduardo 35AE6.docx

Estadísticas

Sospechosas en Internet: 2,18%

Porcentaje del texto con expresiones en internet



Sospechas confirmadas: 8,18%

Confirmada existencia de los tramos en las direcciones encontradas



Texto analizado: 71,34%

Porcentaje del texto analizado efectivamente (no se analizan las frases cortas, caracteres especiales, texto roto).



Éxito del análisis: 100%

Porcentaje de éxito de la investigación, indica la calidad del análisis, cuanto más alto mejor.

