

UNIVERSIDAD TÉCNICA DE AMBATO



FACULTAD DE CIENCIAS HUMANAS Y DE LA EDUCACIÓN
CARRERA DE PSICOLOGÍA INDUSTRIAL
MODALIDAD: PRESENCIAL

Proyecto de Investigación o Titulación previo a la obtención del Título de
Psicólogo Industrial

TEMA:

“Burnout y el clima laboral en el área de producción de la empresa FA-CAL-SA del cantón de Ambato de la provincia de Tungurahua”

AUTOR: Alberto Alexander Guamán Caluña

AMBATO- ECUADOR

2023

APROBACIÓN DEL TUTOR DEL TRABAJO DE TITULACIÓN

Yo, Psc. MSc. Carolina Elizabeth Manzano Vinueza con C.I. 1804312500, en calidad de tutor del trabajo de titulación, sobre el tema: “BURNOUT Y EL CLIMA LABORAL EN LA ÁREA DE PRODUCCIÓN DE LA EMPRESA FA-CAL-SA DE LA CIUDAD DE AMBATO PROVINCIA DE TUNGURAHUA” desarrollado por la Sr. Alberto Alexander Guamán Cataluña, con C.I. 0202332896 egresado de la carrera de Psicología Industrial de la Facultad de Ciencias Humanas y de la Educación, considero que dicho proyecto investigativo reúne los requisitos científicos, reglamentarios y técnicos necesarios. Por lo que autorizo la presentación del mismo ante el organismo pertinente. Para que sea sometido a la revisión y evaluación por parte de la comisión calificadora designada por el Honorable Consejo Directivo.

Psc. MSc. Carolina Elizabeth Manzano Vinueza

C.I. 1804312500

TUTOR

AUTORÍA DEL TRABAJO DE INTEGRACIÓN CURRICULAR

Yo, Alberto Alexander Guamán Caluña con C.I. 0202332896 mediante el presente trabajo de titulación con el tema: “BURNOUT Y EL CLIMA LABORAL EN LA ÁREA DE PRODUCCIÓN DE LA EMPRESA FA-CAL-SA DE LA CIUDAD DE AMBATO PROVINCIA DE TUNGURAHUA”, dejo constancia que, en la investigación, la cual está basada en la experiencia profesional, en los estudios realizados durante la carrera, investigaciones bibliográficas y estudios de campo, ha obtenido las conclusiones y recomendaciones descritas de la investigación. Las ideas, opiniones y recomendaciones son exclusivas responsabilidad del autor



Alberto Alexander Guamán Caluña

C.I. 0202332896

AUTOR

APROBACIÓN DEL TRIBUNAL DE GRADO

Al Honorable Consejo Directivo de la Facultad de Ciencias Humanas y de la Educación: La comisión de estudio y calificación del informe de trabajo de graduación o titulación, sobre el tema: “BURNOUT Y EL CLIMA LABORAL EN LA ÁREA DE PRODUCCIÓN DE LA EMPRESA FA-CAL-SA DE LA CIUDAD DE AMBATO PROVINCIA DE TUNGURAHUA”, presentado por el señor Alberto Alexander Guamán Cataluña, estudiante de la carrera de Psicología Industrial, una vez revisado el Trabajo de Graduación o Titulación, APRUEBAN en referido trabajo en razón que reúne los requerimientos básicos tanto teóricos como científicos y reglamentos establecidos. Por lo tanto, se autoriza la presentación ante el organismo correspondiente para los trámites.

COMISION CALIFICADORA

.....

Lic. Roberto Enrique Alvarado Mg.

Miembro del Tribunal

.....

Ps.Cl. Lenin Saltos Salazar, Mg.

Miembro del Tribunal

DEDICATORIA

En esta oportunidad quiero dedicar este proyecto de investigación a mi madre Janeth Caluña y a mi padre Edgar Guamán y mi hermano Danny Guamàn quienes han sido un pilar muy importante en mi formación académica, ya que sin ellos no hubiera podido dar este gran paso. A mis queridos docentes ya que fueron una guía en este proceso de formación académica. A mi hijo Ezequiel, él es y será parte muy importante en mi vida

Muchas gracias si ustedes nada de esto hubiera sido posible gracias totales.

AGRADECIMIENTO

En esta oportunidad mis más sinceros agradecimientos a mi querida Universidad Técnica de Ambato, ya que tengo el honor de ser parte de las mas grande universidad del país con un nivel de aprendizaje muy alto y de mucha exigencia para ser un gran profesional en la vida diría y en la vida laboral, también aprovecho para agradecer a mi tutora Mg Carolina Manzano quien con una buena voluntad y paciencia me ayudo a culminar este trabajo de investigación, asimismo también agradezco a Lic. Enrique Alvarado Mg y al Ps.Cl. Lenin Fabian Saltos Salazar Mg, que sin su guía nada de esto hubiera sido posible.

ÍNDICE DE CONTENIDOS

PORTADA.....	ii
APROBACIÓN DEL TUTOR DEL TRABAJO DE TITULACIÓN.....	ii
AUTORÍA DEL TRABAJO DE INTEGRACIÓN CURRICULAR.....	iii
APROBACIÓN DEL TRIBUNAL DE GRADO.....	iv
DEDICATORIA.....	
	¡ERROR! MARCADOR NO DEFINIDO.
AGRADECIMIENTO.....	
	¡ERROR! MARCADOR NO DEFINIDO.
ÍNDICE DE CONTENIDOS.....	IX
ÍNDICE DE TABLAS.....	ix
ÍNDICE DE FIGURAS.....	xi
RESUMEN EJECUTIVO.....	XII
ABSTRACT.....	XIII
CAPITULO I.-MARCO TEÓRICO.....	14
1.1 Antecedentes Investigativos.....	14
1.2. Marco Teórico.....	17
1.3.Objetivos.....	27
CAPITULO II – METODOLOGÍA.....	28
2.1. Materiales.....	28
2.2.Métodos.....	29
2.3. Técnicas para la recolección de datos.....	30
2.4. Instrumentos para la recolección de datos.....	30
CAPITULO III.-RESULTADOS Y DISCUSIÓN.....	34

3.1. Análisis descriptivo.....	34
3.2. Resultados de la variable Síndrome de burnout.....	34
3.3. Resultados de la variable Síndrome de burnout “Clima Laboral CL-SPC (2004)”.....	41
3.4 Discusión.....	49
CAPITULO IV.- CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES.....	52
4.1. Conclusiones.....	52
4.2. Recomendaciones.....	53
BIBLIOGRAFÍA.....	54
ANEXOS.....	60
Anexo 1. Propuesta.....	60
Anexo 2. Cuestionario “SINDROME DE BURNOT”.....	69
Anexo 3. Cuestionario “DESEMPEÑO LABORAL”.....	70

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1 <i>Recursos para la investigación.</i>	28
Tabla 2 <i>Cuestionario Inventario De Burnout</i>	30
Tabla 3 <i>Escala de Likert</i>	31
Tabla 4 <i>Cuestionario Clima Laboral.</i>	34
Tabla 5 <i>Se siente emocionalmente agotado por el trabajo realizado.</i>	35
Tabla 6 <i>Trata muy eficazmente los problemas que se pueden dar en producción</i>	37
Tabla 7 <i>Le cuesta trabajar todo el día y tener que relacionarse con sus compañeros de trabajo</i>	37
Tabla 8 <i>Le preocupa no poder crear lazos de compañerismo entre sus colaboradores</i>	38
Tabla 9 <i>Se siente frustrado con la actividad laboral que realiza.</i>	39
Tabla 10 <i>En su valoración personal: El personal en el área de producción, se esfuerza lo suficiente para realizar su trabajo de forma oportuna.</i>	41
Tabla 11 <i>En su valoración personal: El personal en el área de producción, resuelven cualquier conflicto que aparezca en su zona de trabajo</i>	42
Tabla 12 <i>En su valoración personal: El personal en el área de producción, realizan sus funciones sin errores en los tiempos establecidos</i>	44
Tabla 13 <i>En su valoración personal: El personal en el área de producción, siempre están dispuestos a realizar su trabajo con una buena predisposición.</i>	45
Tabla 14 <i>En su valoración personal: El personal en el área de producción, el trabajo que realizan es acorde a la calidad de la empresa.</i>	46

Tabla 15 <i>El cargo que ocupa actualmente le permite desarrollar satisfactoriamente sus competencias y habilidades.</i>	48
Tabla 16 <i>Diseño técnico de la propuesta.</i>	63
Tabla 17 <i>Presupuesto de la propuesta.</i>	64
Tabla 18 <i>Actividades a realizar en el taller 1.</i>	65
Tabla 19 <i>Actividades a realizar en el taller 2</i>	66
Tabla 20 <i>Actividades a realizar en el taller 3.</i>	67
Tabla 21 <i>Actividades a realizar en el taller 4.</i>	68

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1 <i>Se siente emocionalmente agotado por el trabajo realizado.....</i>	35
Figura 2 <i>Trata muy eficazmente los problemas que se pueden dar en producción.</i>	36
Figura 3 <i>Le cuesta trabajar todo el día y tener que relacionarse con sus compañeros de trabajo</i>	37
Figura 4 <i>Le preocupa no poder crear lazos de compañerismo entre sus colaboradores</i>	39
Figura 5 <i>Se siente frustrado con la actividad laboral que realiza</i>	40
Figura 6 <i>En su valoración personal: El personal en el área de producción, se esfuerza lo suficiente para realizar su trabajo de forma oportuna.</i>	432
Figura 7 <i>En su valoración personal: El personal en el área de producción, resuelven cualquier conflicto que aparezca en su zona de trabajo.</i>	44
Figura 8 <i>En su valoración personal: El personal en el área de producción, realizan sus funciones sin errores en los tiempos establecidos.....</i>	46
Figura 9 <i>En su valoración personal: El personal en el área de producción, siempre están dispuestos a realizar su trabajo con una buena predisposición.</i>	47
Figura 10 <i>En su valoración personal: El personal en el área de producción, el trabajo que realizan es acorde a la calidad de la empresa.....</i>	48
Figura 11 <i>El cargo que ocupa actualmente le permite desarrollar satisfactoriamente sus competencias y habilidades.....</i>	48

RESUMEN EJECUTIVO

El Síndrome de Burnout es un trastorno de orden psicológico que repercute y altera la capacidad laboral de las personas, afectando la calidad de su trabajo, la satisfacción laboral, la motivación, el compromiso, el trabajo en equipo, la cohesión, entre otros. A fin de determinar la influencia del burnout y el clima laboral en el desempeño de los colaboradores del área de producción de la empresa FA-CAL-SA de la ciudad de Ambato provincia de Tungurahua.

Se realizó una investigación con un enfoque mixto con un diseño no experimental, para la cual se contó con una muestra de 10 trabajadores el 90% fueron hombres y el 10% mujeres. Se aplicaron dos cuestionarios, uno para cada variable que fueron: Inventario “Burnout” de Maslach compuesto por 13 ítems y Clima Laboral CL-SPC constituida por 9 ítems. Posteriormente se procedió a obtener los resultados a través de la sumatoria de los puntos, con el fin de realizar el análisis de los datos.

De acuerdo a los resultados obtenidos las causas del Síndrome de Burnout que presentan los colaboradores en el área de producción, fueron el cansancio emocional y agotamiento mental, así como fatiga física al momento de desempeñar sus actividades.

Palabras Claves: Síndrome de Burnout, Clima laboral, Agotamiento emocional, Satisfacción laboral, Estrés laboral.

ABSTRACT (SUMMARY)

Burnout Syndrome is a psychological disorder that affects and alters the work capacity of people, affecting the quality of their work, job satisfaction, motivation, commitment, teamwork, cohesion, among others. In order to determine the influence of burnout and work environment on the performance of employees in the production area of the company FA-CAL-SA in the city of Ambato, province of Tungurahua.

A research was conducted with a mixed qualitative and quantitative approach, with a non-experimental design, for which there was a sample of 10 workers, 90% were men and 10% were women. Two questionnaires were applied, one for each variable: Maslach's Burnout Inventory consisting of 13 items and Work Climate CL-SPC consisting of 9 items. Subsequently, the results were obtained through the summation of the points, in order to analyze the data.

According to the results obtained, the causes of Burnout Syndrome presented by the collaborators in the production area were emotional fatigue and mental exhaustion, as well as physical fatigue when performing their activities. FA-CAL-SA collaborators always make sufficient effort to perform their work in a timely manner and almost always force themselves to resolve any conflict or difficulty in relation to the activity or work they are performing.

Key words: Burnout syndrome, work climate, mental exhaustion, job satisfaction, work stress.

CAPITULO I

MARCO TEÓRICO

1.1 Antecedentes Investigativos

La Organización de las Naciones Unidas (2019) considera que el estrés laboral es la principal causa de muerte, seguido de los accidentes, en las horas de trabajo y las enfermedades relacionadas con el trabajo, provocando 374 millones de muertes cada año, afectando los entornos domésticos y empresariales.

Por otro lado, las instituciones públicas son la clave para el desarrollo de las instituciones latinoamericanas, y se deben hacer esfuerzos para aumentar la confianza entre ellas, ya que el 80% de la población no confía en las mismas. Con base en esto, las agencias desarrollan estrategias para mejorar el clima organizacional y mejorar las capacidades y competencias de los asociados para lograr las metas planteadas. Sin embargo, este proceso tiene algunas deficiencias, ya que países dentro de América Latina siguen estando subdesarrollados debido a un desempeño sub óptimo y una baja obtención de metas (Banco de Desarrollo de América Latina, 2018).

Según datos de la Cámara de Comercio de Lima, el 80% de las instituciones públicas no se encuentran en un buen funcionamiento. Estos resultados están relacionados con la falta de clima organizacional entre los colaboradores, debido a que no cuentan con los materiales o herramientas necesarias para lograr sus objetivos y aumentar la productividad, lo que lleva a observar un funcionamiento insuficiente de las instituciones e incluso desconfianza en las mismas (Banco de Desarrollo de América Latina, 2018).

De acuerdo al informe mundial, las agencias gubernamentales prestan más atención al desempeño de las instituciones públicas, analizan sus fortalezas y debilidades y construyen marcos políticos e institucionales sólidos para su desarrollo interno, como el clima organizacional (Naciones Unidas, 2019). Según diversos estudios indican que 120,000 trabajadores mueren anualmente en Norteamérica por estrés laboral, el 61% de los trabajadores activos afirma que el estrés los enferma, y también menciona que el 50% de las jornadas laborales son causadas directamente por estrés, lo que resulta en una pérdida estimada de \$300,000 por año para los empleadores (Barría, 2019).

Castro (2012) en su investigación de la Influencia del Clima Laboral en el Síndrome de Burnout, encontró que el 16% de los encuestados no alcanzó el valor alto de agotamiento emocional y despersonalización y fueron diagnosticados con síndrome de burnout el 12% del total.

Lainfiesta (2015) en su investigación Factores que afectan el clima laboral, la evaluación del clima de la organización muestra que el clima en general tiene un efecto positivo en el 50% de los aspectos evaluados, y los factores que tienen mayor efecto positivo en el desarrollo de los empleados en la organización son: comunidad, ambiente de trabajo, empleador- relaciones laborales.

Castillo (2016) indico en su investigación que no encontró una fuerte asociación entre las variables del clima laboral y el síndrome de burnout, pero esta asociación fue muy limitada a casi el 5% de la población del estudio. Un entorno de trabajo cada vez es más competitivo requiere que las personas produzcan un trabajo de más alta calidad posible y que demuestren su capacidad para realizar varias tareas a la vez, lo que a menudo hace que las personas tengan que lidiar con

largos turnos y más horas de trabajo. Además, puede haber: colocación insuficiente en puestos donde la demanda de mano de obra superé los recursos personales, falta de calificación o preparación para el puesto, desigualdad de remuneración con el mercado laboral. Estas situaciones pueden llevar a la insatisfacción de los empleados porque no se cumplen sus expectativas personales con respecto a su puesto en la organización, creando un desequilibrio entre el tiempo, el esfuerzo dedicado al trabajo y los resultados obtenidos (Ortega y Ortega, 2017).

Vale la pena señalar que una persona que se siente insuficientemente motivada no tiene un cierto compromiso en el trabajo, y como resultado, el logro de los objetivos organizacionales puede sufrir, afectando así a las empresas que tienen que hacer frente a las exigencias ambientales y la presión social (Caputo, 1991).

Por esta razón, existe la necesidad de comprender mejor el fenómeno de la calidad de vida en el trabajo, que está determinada por la relación entre el conflicto trabajo-familia y la satisfacción en el trabajo y los efectos del síndrome de burnout, con la finalidad de que las empresas puedan generar políticas dirigidas a retener a las personas y crear compromiso con las empresas, con el fin de aumentar la calidad del servicio y los niveles de productividad (García et al., 2000). Actualmente existen normativas que obligan a las empresas a considerar aspectos como la seguridad industrial, protección contra riesgos laborales como ruido, químicos, venenos, maquinaria peligrosa, etc. Sin embargo, existen otros factores de riesgo psicosocial en el lugar de trabajo, como el estrés laboral, el agotamiento y la violencia, que están ganando importancia en los países desarrollados y también están llamando la atención en los países en desarrollo (Patlan, 2013).

1.2. Marco Teórico

Burnout

La palabra “burnout” es de origen inglés y se traduce como “burned out”, descrita por primera vez por Freudenberger en 1974 y establecida como una psicopatología en la que los trabajadores ambientales desarrollan síntomas médico-biológicos y psicosociales (Lauracio y Ticona, 2020).

Síndrome de Burnout

El síndrome de burnout también conocido como el síndrome de fatiga se considera una condición en la que una respuesta de estrés persistente a factores relacionados con el trabajo conduce a la fatiga, la ineficacia y el rechazo sobre lo que está pasando (Tabares-Díaz, et al., 2020).

Síntomas del Síndrome de Burnout

- **Agotamiento emocional:** Provoca agotamiento mental y físico. Falta de energía, cansancio físico y mental en las actividades profesionales diarias y rutinarias con personas que deben estar presentes como objeto de trabajo (Almeida, 2016).
- **Despersonalización:** Se manifiesta como una actitud negativa hacia los usuarios, irritabilidad y la pérdida de motivación. A causa del endurecimiento, esto puede conducir a una falta de autorrealización: baja autoestima, decepción de expectativas y manifestaciones de estrés a nivel físico, cognitivo y conductual (García, 2019).

Modelos teóricos del síndrome de burnout

Claramente, el síndrome de burnout ha causado mucha controversia en cuanto a su definición conceptual, ya que diferentes autores lo han descrito de diferentes formas; como resultado, se han desarrollado varios modelos explicativos para comprender mejor este tema (Gutiérrez, 2020).

Según Pérez (2010) es imprescindible destacar las clasificaciones más utilizadas, que divide en cuatro tipos: teorías cognitivas sociales del YO, teorías del intercambio social, teorías organizacionales y teorías estructurales.

Niveles del Síndrome de Burnout

- **Leve:** fatiga, quejas vagas, dificultad para levantarse de la cama mañana.
- **Moderado:** cínico, aislado, escéptico, negativo.
- **Graves:** autoadministración de medicamentos psicotrópicos, ausentismo, negativa a trabajar trabajo, consumo de sustancias
- **Extremos:** abstinencia significativa, síntomas psiquiátricos, riesgo de suicidio.

El aumento del síndrome no es inmediato, sino cíclico y puede repetirse varias veces en el tiempo, por lo que una persona puede experimentar los tres componentes en diferentes épocas del año y con diferentes tipos de trabajo. Los aspectos señalados pueden aparecer más o menos, es decir, su aparición no es repentina, sino paulatina, o puede estar oculta (Zaldúa et al., 2000).

Causas del síndrome de burnout

Álvarez (2011) indica que el síndrome de Burnout está muy relacionado con las actividades laborales que conectan directamente a los empleados con los clientes, es decir, está

muy relacionado. Sin embargo, eso no significa que no pueda pasarles a los trabajadores sin condiciones, pero es común que les ocurra a médicos, enfermeras, consejeros, maestros, profesores. El síndrome de Burnout se caracteriza por horarios de trabajo, alta exigencia, y sobre todo se convierte en una práctica común dentro de las organizaciones que, debido a la competencia laboral, se fijan metas cada vez más altas, que además exigen mayor eficiencia y rapidez.

Chermiss (1980) menciona que este proceso se divide en tres etapas:

1. **Estrés:** La demandante falta de mano de obra no corresponde con los recursos de que dispone el trabajador.
2. **Agotamiento:** Reacciones negativas, tensión, ansiedad y fatiga.
3. **Agotamiento defensivo:** Cambios repentinos en el comportamiento.

Consecuencias del síndrome de burnout

Esto afecta la calidad de vida y la salud mental de los profesionales que viven con trastornos, pero también amenaza la salud de las personas bajo el cuidado de estos especialistas. Las personas lo perciben como una cosa, objeto o cantidad que se produce en un proceso de fabricación y envío. Es necesario contar con profesionales sanos con el fin de evitar gastos innecesarios en las empresas y brindar un servicio idóneo a pacientes para evitar la mala praxis debido a esta enfermedad silenciosa pero extremadamente dañina (Almeida, 2016).

Medidas preventivas del síndrome de burnout

Trujillo (2011) menciona que debido al aumento constante de este síndrome entre los profesionales de la intervención social y a los riesgos asociados a situaciones sociales,

económicas cada vez más complejas, se han establecido mecanismos de prevención a través de diferentes tipos de apoyo, los cuales son:

- **Apoyo emocional:** Relacionado con la simpatía, la confianza y la preocupación por los demás.
- **Apoyo instrumental:** Se atribuye la asignación de recursos materiales y económicos a los empleados para que sean plenamente compatibles con su trabajo y así puedan hacer frente a sus necesidades económicas.
- **Apoyo informativo:** El conocimiento puede ser el mejor eje de desarrollo para todos y si lo tienes, puedes enfrentar fácilmente cualquier problema.
- **Apoyo evaluativo:** Incluye el control continuo del comportamiento de los profesionales, permite gestionar su eficiencia, acciones de retroalimentación oportuna.

Variables del síndrome de burnout

Según Bianchinni (1997) indica que las variables del síndrome de burnout presentan:

- Mayor incidencia en colectivos de trabajadores con menor estatus y remuneración.
- Es común en las personas que se esfuerzan mucho en lograr metas, los resultados y cumplir con exigencias en el trabajo.
- Cuanto más rígidos sean los valores e intenciones de una persona, mayor será el agotamiento.
- Los profesionales de la salud a menudo se resisten al tratamiento.

Estrés laboral

Iniesta (2016) manifiesta que el estrés laboral se define como un proceso de demandas ambientales que exceden la capacidad de adaptación del cuerpo humano, provocando cambios biológicos y psicológicos que conducen a la enfermedad humana.

Para Chiavenato (2015) el estrés es más que un estado emocional irritante que se produce cuando una persona no confía en su capacidad para hacer frente a un desafío, por lo que se vuelve una ruptura temporal en la interacción del individuo con el entorno.

El estrés es una variable en todas las personas, se debe aprender a controlar internamente para que no tenga una influencia externa y estar en el mismo lugar de trabajo con la mayor frecuencia posible para mejorar el clima laboral (Carrillo, 2020).

También existe un tipo de estrés denominado " estrés normal " de una actividad, que es la fuerza impulsora que empuja a una persona a hacer cosas que disfruta, mientras que el " estrés dañino", si no se controla, puede dañar al individuo y afectar negativamente el trabajo grupo (Bertoni, 2020).

El clima laboral, se presenta en la cultura del individuo y como se proyecta en la organización, donde el líder se convierte en una importante fuente de motivación, ejemplo de cómo llevar por el buen camino a estos equipos de personas, para obtener logros organizacionales y desarrollo social. La buena comunicación es la capacidad de escuchar y comunicarse, para brindar retroalimentación al equipo en la toma de decisiones, resolver conflictos, continuar en el proceso de trabajo. Adaptarse al cambio es una necesidad para la mayoría de los equipos de trabajo, independientemente del tipo de equipo o en todos los niveles de la organización, practicarlo a diario permite que los equipos sean más creativos, buscando soluciones más

adecuadas, así como un mejor trato con su ansiedad laboral para mejorar las relaciones interpersonales y mantener un buen clima laboral (Miño, 2012).

Clima Laboral

Hace parte de un gran número de factores, tanto físicos como emocionales, que inciden en el comportamiento y desempeño de los integrantes del equipo de trabajo, este determina la forma en que un individuo percibe su trabajo, cumpla con el desempeño, la productividad en forma satisfecha, contemplando el medio ambiente humano y físico en el que se desarrolla el trabajo cotidiano (Pilligua et al., 2019).

El clima organizacional tiene sus raíces en las corrientes cognitivas de la psicología, en donde explican el comportamiento humano desde una perspectiva que conduce a la aceptación (Garrido, 2018).

Conceptos básicos relacionados con el clima laboral

- **Cultura Empresarial:** También conocida como la cultura organizacional en donde se halla un conjunto de creencias, valores y comportamientos compartidos por la mayoría de los miembros de una organización (Gutiérrez, 2020).
- **Satisfacción Laboral:** Es una de las tendencias más importantes analizadas en la psicología industrial u organizacional. Esta área es importante porque es uno de los medios de satisfacción personal para los empleados. El nivel de satisfacción o insatisfacción laboral está relacionado con la productividad organizacional y la salud de los empleados, entre otros aspectos organizacionales. Entender como un factor; determina el bienestar humano en el lugar de trabajo y, desde la perspectiva de la calidad de vida, es

un factor que incide directamente en los índices de ausentismo, accidentalidad, rotación (Martín et al, 2010).

Importancia del clima laboral

Además de las necesidades materiales, los empleados también necesitan sentirse parte del clima laboral en el entorno adecuado para desempeñar sus tareas de manera óptima. Muchos empleados pueden tener las habilidades necesarias para cumplir un rol a la perfección, pero si no se encuentran en un ambiente cómodo, no podrán alcanzar su potencial (Hernández et al., 2014).

Influencia del clima laboral en la conducta

Desde la perspectiva global y dinámica, las organizaciones son vistas en contextos ambientales, culturales con significado psicológico para sus miembros, donde todos los comportamientos individuales, grupales y organizacionales interactúan e influyen entre sí. En este sentido, el clima organizacional determina el desempeño de las tareas, el logro de las metas y la salud mental de los miembros de la organización (Bordas, 2016).

Características del clima organizacional

A continuación, se presentan algunas características del clima organizacional (Carrillo, 2020).

- El clima es una conformación especial de variables.
- Aunque el clima puede permanecer igual, sus componentes pueden variar.
- El clima tiene connotaciones de continuidad, pero no es permanente como la cultura, por lo que puede cambiar dependiendo de intervenciones específicas.

- El clima está determinado en gran medida por características, comportamientos, tendencias, expectativas de los demás y la realidad social y cultural de la organización.
- El clima organizacional es un ambiente externo al individuo, en cambio el individuo se ve a sí mismo como un agente que influye en su naturaleza.
- El tiempo se basa en las propiedades de la realidad externa tal como la perciben los observadores o participantes.

Factores del Clima Laboral

Garrido (2018) en un reciente estudio completo y profundo de los factores del entorno laboral se ha agrupado en tres factores descritos a continuación:

- Factor grupal define el ambiente como una percepción colectiva y compartida de la realidad en el grupo, donde los aspectos sociales de la tarea se convierten en fuente de constante satisfacción.
- Factores psicológicos individuales determinado por procesos psicológicos, como la necesidad de establecer interacción social o la necesidad de establecer relaciones grupales y estructurales. Las características de cada persona incluyen sus actitudes, percepciones, personalidad, valores, motivaciones y niveles de estrés, que probablemente influyan en su comportamiento y entorno organizacional.
- Finalmente, el factor organizacional, se entiende que cada departamento tiene sus propias características únicas, que afectan su ambiente o clima interno, se puede denotar la comunicación y difusión de políticas, los patrones de toma de decisiones, las estructuras organizacionales y su impacto en los cargos.

Dimensiones del Clima Laboral

Las dimensiones del clima laboral en las organizaciones han cambiado a lo largo de los años, se conoce que existen tres estrategias para definir y medir el clima laboral: la primera es observar el comportamiento y desarrollo de los empleados, la segunda es realizar entrevistas a los empleados y la tercera utilización de una encuesta realizada por los trabajadores, una vez terminada la investigación se procede a identificar los problemas para así proponer un plan de acción que permita intervenir diferencias identificadas, contribuyendo así a la mejora continua de la misión empresarial (Sotelo y Figueroa, 2017).

Motivación humana en el clima laboral

Govea (2012) ha identificado que existen tres formas en que las personas realizan trabajo físico y mental:

- Esperanza de premios.
- Amenazas o castigos.
- Convenciéndolo de que merece la pena realizar una actividad.

La motivación se define como un estado emocional "positivo" que desarrollan las personas antes de recibir un estímulo o una respuesta motivacional que satisfaga una necesidad, conduciendo a un mejor comportamiento deseado. Considerando todos estos aspectos, se puede enfatizar la necesidad de premiar a los profesionales por su desempeño en el trabajo, que ha demostrado muchas veces la falta de estimulación en el lugar de trabajo conduce a la baja moral y al agotamiento.

Importancia del Clima Laboral en la Administración de Empresas

La importancia del entorno organizacional o clima laboral surge de sus vínculos entre los objetivos organizacionales y el comportamiento de los empleados, principalmente debido a actitudes, creencias y miembros, por lo tanto, muchas empresas e instituciones reconocen que sus activos fijos como sus factores humanos para asegurar la estabilidad de su recurso humano, la organización debe contar con un mecanismo que mida periódicamente el clima organizacional relacionado con la motivación del personal, lo que, como se mencionó anteriormente, influirá en su adecuado comportamiento y desempeño laboral (Romero, 2019).

Rendimiento Laboral

El desempeño laboral como mecanismo con claros vínculos psicológicos es evaluable, multidimensional y consta de dos dimensiones; Elementos integrales del desempeño de tareas que típicamente permiten a los empleados desarrollar y realizar sus acciones libre y activamente para lograr la eficacia deseada (Gabini, 2018).

Es el comportamiento de los empleados de la empresa o la forma de estar frente a sus acciones en tiempo real, y también analiza sus relaciones mutuas, que también depende del entorno laboral en el que se encuentre. Por otro lado, es importante señalar que la calidad de ejecución está relacionada con la calidad del producto o servicio entregado, está relacionada con el cumplimiento de las obligaciones institucionales y permite profundizar en el análisis de los resultados de la evaluación para identificar e identificar problemas a fin de para resolver la decisión de la alta dirección en el momento oportuno (Huaranga, 2020).

El desempeño profesional deficiente o la baja satisfacción laboral se pueden caracterizar por sentir que se está logrando poco y que nada vale la pena, lo que resulta en una reducción de la motivación y la satisfacción. También puede conducir a cambios de comportamiento como aislamiento social, responsabilidad reducida debido a la falta de motivación, procrastinarían, uso de alimentos, alcohol o drogas para aliviar el estrés, conflicto con colegas, proyección de frustración en los demás y aumento del ausentismo. Trabaje y postergue o deje el trabajo temprano (Herrera, 2020).

1.3. Objetivos

Objetivo General

- Determinar la influencia del burnout y el clima laboral en el desempeño de los colaboradores del área de producción de la empresa FA-CAL-SA de la ciudad de Ambato provincia de Tungurahua.

Objetivos Específicos

- Establecer posibles causas del Síndrome de Burnout que presentan los colaboradores del área de producción de la empresa FA-CAL-SA de la ciudad de Ambato provincia de Tungurahua.
- Evaluar el desempeño laboral en los colaboradores del área de producción en la Empresa de calzado FA- CAL-SA.
- Diseñar una propuesta que permita solucionar la problemática que se presenta en la Empresa de calzado de FA- CAL-SA.

CAPITULO II - METODOLOGÍA

2.1. Materiales

A continuación, se detalla los recursos y materiales utilizados para el desarrollo de la presente investigación:

Tabla 1

Recursos para la investigación

Institucionales
Biblioteca física y virtual UTA
Universidad Técnica de Ambato
GADMCH
Humanos
Personal Administrativo GADMCH
Director de Talento Humano
Médico Ocupacional GADMCH
Materiales
Laptop
Resmas de Hojas papel Bond
Esferográficos
Impresiones
Copias
Servicio de internet /mes
Económicos
Transporte
Alimentación

Elaboración: El investigador.

2.2.Métodos

Enfoque

El presente estudio posee un enfoque mixto, el cual se encuentra compuesto por conjunto de procesos de investigación sistemáticos, empíricos, críticos que involucran la recolección y análisis de datos cuantitativos como cualitativos, con el fin de sacar provecho de toda la información recolectada y lograr mejores resultados para la comprensión de este estudio.

Nivel

Descriptivo

Diseño de investigación

Esta investigación propone un estudio cuantitativo el cual permite la estructuración analítica y crítica, debido a que diagnostica y analiza la situación actual del taller de calzado FA-CAL- SA, con el fin de cumplir con el propósito de la investigación y medir el grado de influencia que existe entre síndrome de burnout y clima laboral.

Población

Se contó una población la cual estuvo compuesta por 10 trabajadores de los cuales el 90% pertenecen al género masculino y tan solo el 10% al femenino. Todos los trabajadores encuestados fueron de los registros oficiales del taller de calzado FA- CAL- SA.

Muestra

Para la muestra se consideró 2 grupos los trabajadores del área de producción y del área de administración.

Grupo área de producción: 9

Supervisor: 1

2.3. Técnicas para la recolección de datos

Encuesta

Para la recolección de datos se utilizó dos tipos de encuestas, las que permitieron conocer la situación real del taller de calzado FA- CAL- SA, en cuanto a la existencia del síndrome de burnout y su relación con el clima laboral.

2.4. Instrumentos para la recolección de datos

Las herramientas utilizadas en esta investigación fueron dos tipos de cuestionarios como se describe a continuación.

Inventario “Burnout” de Maslach

Tabla 2

Cuestionario Inventario De Burnout

Nombre de la escala:	Inventario “Burnout” de Maslach
Autor:	C Maslach y S. E. Jackson, 1981
Duración:	15 a 20 minutos aproximadamente
Finalidad:	Evaluación los niveles del síndrome burnout: cansancio emocional, despersonalización y falta de autorrealización personal.

Nota. (Maslach y Jackson, 1986)

Descripción de Inventario “Burnout” de Maslach

Este instrumento se lo detalla en la Tabla 2, tiene por finalidad valorar tres dimensiones del Síndrome Burnout: el cansancio emocional, la despersonalización y por último la falta de realización personal, está compuesto por un total de 13 ítems.

Cada ítem consiste en una pregunta, en donde el encuestado debe contestar eligiendo una de las opciones que va desde 0 a 5 en la escala de Likert, que se explica en la Tabla 3, descrita a continuación:

Tabla 3

Escala de Likert

0	1	2	3	4	5
Nunca	Pocas veces al año o menos	Una vez al mes o menos	Unas pocas veces al mes	Una vez a la semana	Pocas veces a la semana

La puntuación total se obtiene sumando todos los puntos o grados de frecuencia anotados en las dimensiones correspondientes a la escala del MBI, para determinar la ausencia o la presencia del burnout.

- **Alto:** 46 y 65 puntos.
- **Medio:** 31 a 45 puntos.
- **Bajo:** 15 a 30 puntos.

Instrumento para examinar el Clima Laboral CL-SPC (2004)

Tabla 4

Cuestionario Clima Laboral

Nombre de la escala:	Clima Laboral CL-SPC (2004)
Autor:	Mg. Sonia Palma Carrillo
Aplicación:	Colaboradores de FA-CAL-SA
Duración:	15 a 20 minutos aproximadamente
Significado:	Nivel de percepción global del ambiente laboral y específico con relación a la autorrealización, involucramiento laboral, supervisión, comunicación y condiciones laborales.

Nota. Palma (2004).

Descripción del instrumento para examinar el Clima Laboral CL-SPC (2004)

La escala CL-SPC fue desarrollada por Palma (2004), es un instrumento elaborado mediante la técnica de Likert y su versión final consta de un total de 50 ítems que investigan la variable clima laboral definida como percepción laboral. En cuanto al trabajo, medio ambiente y en base a aspectos relevantes como el potencial de realización personal, la participación en las tareas asignadas, la supervisión recibida, la coordinación con otros compañeros, para obtener información relevante para el entorno laboral y las condiciones laborales que facilitan el desempeño de las tareas.

Normas de Calificación del instrumento Clima Laboral CL-SPC (2004)

La calificación del instrumento, de acuerdo a las normas establecidas, se realizó en una escala de Likert de 1 a 5 puntos, obteniendo una puntuación de 45 como valor general. Este instrumento está basado en las puntuaciones directas de la escala, tomando en cuenta que la máxima puntuación, revela una mayor percepción del ambiente de trabajo y a menor puntuación es la interpretación contraria.

- Nunca: 11- 9 puntos
- Casi nunca: 17 – 12 puntos
- A veces: 18 – 26 puntos
- Casi siempre: 27 – 36 puntos
- Siempre: 37- 45 puntos

Validez del instrumento para examinar CL-SPC (2004)

Esta investigación se hace con el fin de estudiar el clima organizacional del taller de calzado FA- CAL- SA, con el cual se identificó el nivel general sobre la percepción que tienen los colaboradores dentro de la empresa, adicionalmente se conoció los procesos que determinan los comportamientos organizacionales, permitiendo introducir cambios planificados tanto en las actitudes como en las conductas de los miembros de la empresa, como en la estructura organizacional o en uno o más de los subsistemas que la componen. Esta prueba estuvo constituida por 9 ítems en forma de afirmaciones acerca de los sentimientos y las actitudes de los colaboradores. En lo que se refiere al parámetro de medición se basó en una escala de frecuencia correspondiente. Posterior se procedió a obtener los resultados a través de la sumatoria de los puntos obtenidos en la misma.

CAPITULO III

RESULTADOS Y DISCUSIÓN

3.1. Análisis descriptivo

Los datos obtenidos en el presente trabajo de investigación se presentan a continuación:

3.2. Resultados de la variable Síndrome de burnout

Se realizó la tabulación de los datos del cuestionario Síndrome de burnout para terminar el nivel de frecuencia de ciertas actividades, en donde se obtuvieron los siguientes resultados detallados a continuación:

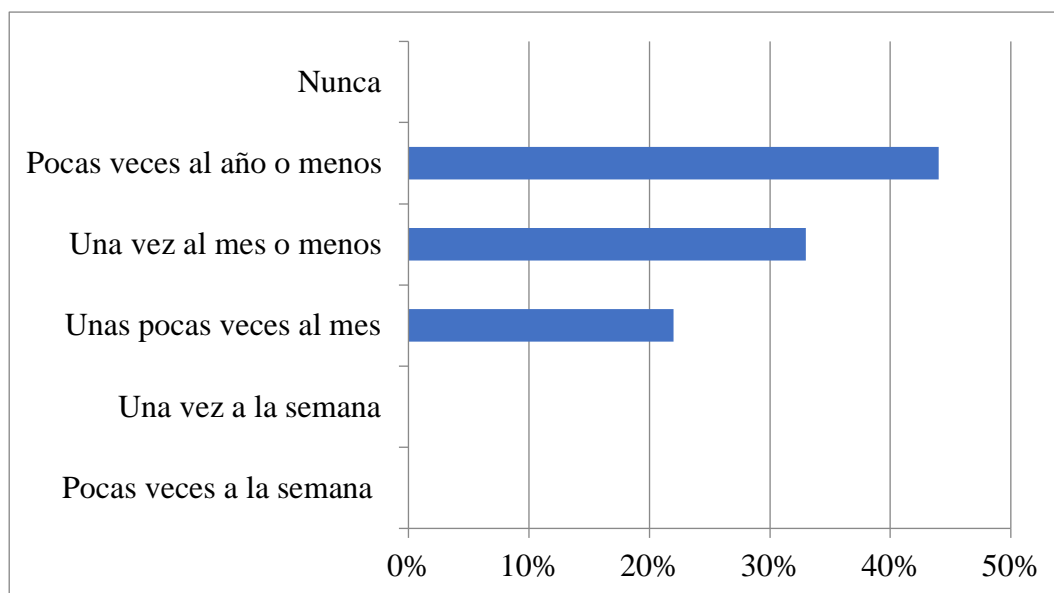
Tabla 5

Se siente emocionalmente agotado por el trabajo realizado

Categorías	Asignación	N° personas	Porcentaje
Nunca	0	0	0%
Pocas veces al año o menos	1	3	33%
Una vez al mes o menos	2	2	22%
Unas pocas veces al mes	3	4	44%
Una vez a la semana	4	0	0%
Pocas veces a la semana	5	0	0%
Total	15	9	100%

Figura 1

Se siente emocionalmente agotado por el trabajo realizado



Del grupo de colaboradores investigados, se observa que 44% unas pocas veces al año se encuentran emocionalmente agotados por el trabajo, mientras que 33% indicaron que una vez al mes y finalmente el 22% unas pocas veces al mes se encuentran agotados por el trabajo, lo que indica un riesgo alto de síndrome de burnout y permite determinar que un porcentaje bajo se siente exhausto emocionalmente por las demandas del trabajo en el taller de calzado FA-CAL-SA.

Tabla 6

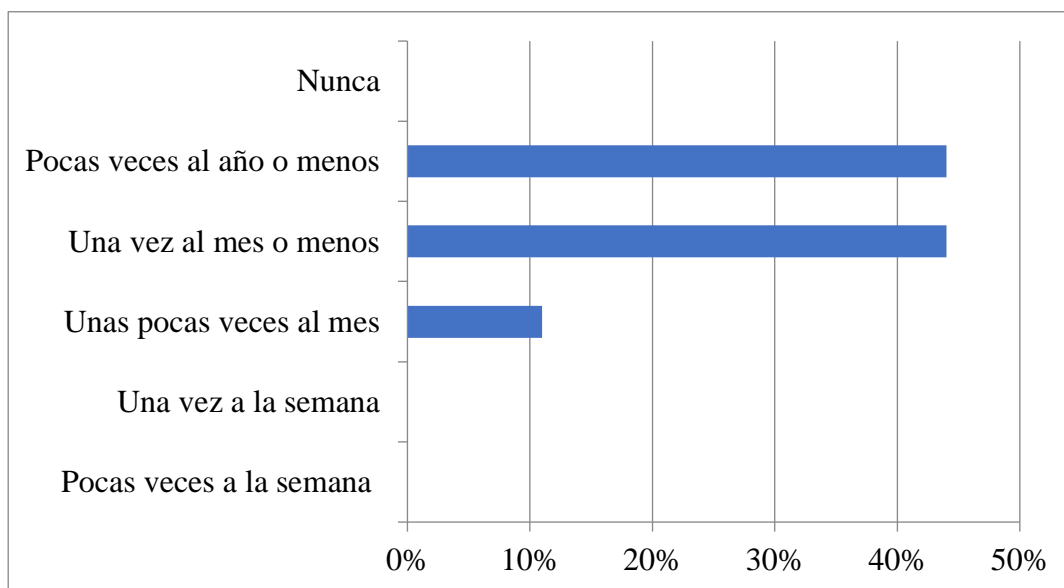
Trata muy eficazmente los problemas que se pueden dar en producción

Categoría	Asignación	N° personas	Porcentaje
Nunca	0	0	0%

Pocas veces al año o Menos	1	4	44%
Una vez al mes o Menos	2	4	44%
Unas pocas veces al mes	3	1	11%
Una vez a la semana	4	0	0%
Pocas veces a la semana	5	0	0%
Total	15	9	100%

Figura 2

Trata muy eficazmente los problemas que se pueden dar en producción



Del grupo de colaboradores investigados, se observa el 44% pocas veces al año o menos tratan muy eficazmente los problemas que se pueden dar en producción, sin embargo 44% presentan una vez al mes o menos y solo un 11% unas pocas veces al mes, lo que denota que el síndrome de burnout puede volverlos agresivos a los trabajadores en su jornada laboral.

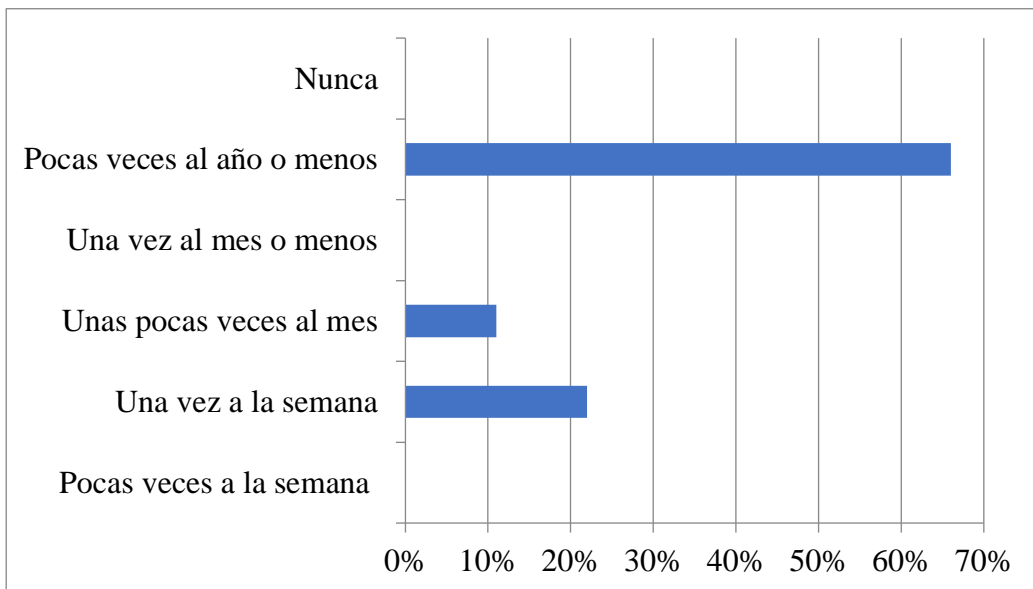
Tabla 7

Le cuesta trabajar todo el día y tener que relacionarse con sus compañeros de trabajo

Categoría	Asignación	N° personas	Porcentaje
Nunca	0	0	0%
Pocas veces al año o Menos	1	6	66%
Una vez al mes o Menos	2	0	0%
Unas pocas veces al mes	3	1	11%
Una vez a la semana	4	2	22%
Pocas veces a la semana	5	0	0%
Total	15	9	100%

Figura 3

Le cuesta trabajar todo el día y tener que relacionarse con sus compañeros de trabajo



Del 100% de los encuestados (Tabla 7), el 66% indicaron que pocas veces al año o menos les cuesta trabajar todo el día y tener que relacionarse con sus compañeros, 11% pocas veces al mes, 22% manifiesta que pocas veces a la semana, es decir que el estrés es un factor presente dentro de la conducta de los trabajadores de la empresa FA-CAL-SA.

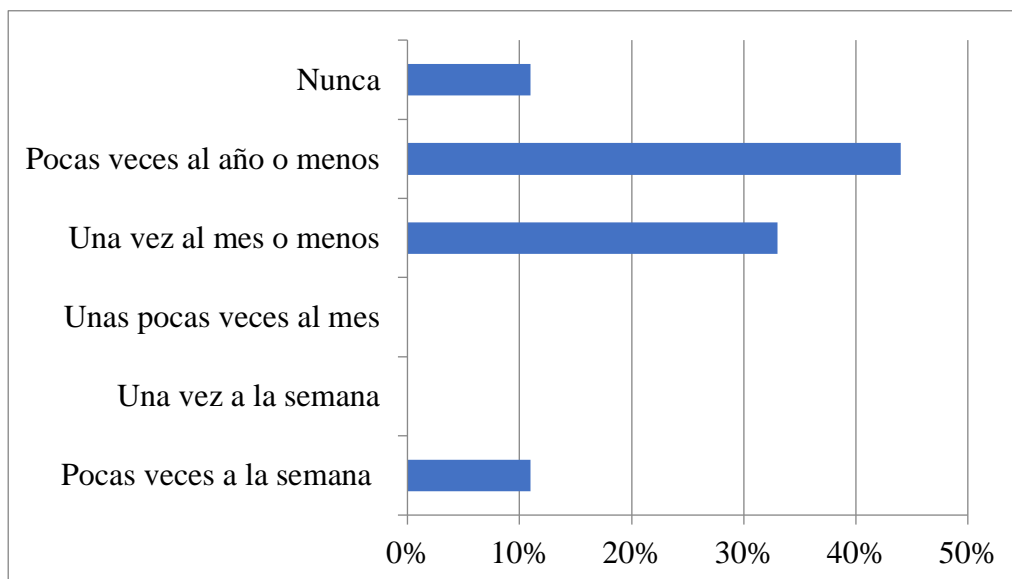
Tabla 8

Le preocupa no poder crear lazos de compañerismo entre sus colaboradores

Categoría	Asignación	N° personas	Porcentaje
Nunca	0	1	11%
Pocas veces al año o Menos	1	4	44%
Una vez al mes o Menos	2	3	33%
Unas pocas veces al mes	3	0	0%
Una vez a la semana	4	0	0%
Pocas veces a la semana	5	1	11%
Total	15	9	100%

Figura 4

Le preocupa no poder crear lazos de compañerismo entre sus colaboradores



Del grupo de colaboradores investigados (Tabla 8), se observa que 44% pocas veces al año se preocupan de no poder crear lazos de compañerismo, mientras que 33% indicaron que una vez al mes, un 11% unas pocas veces a la semana y el 11% nunca, lo cual no permite que los colaboradores de FA-CAL-SA desarrollen su potencial.

Tabla 9

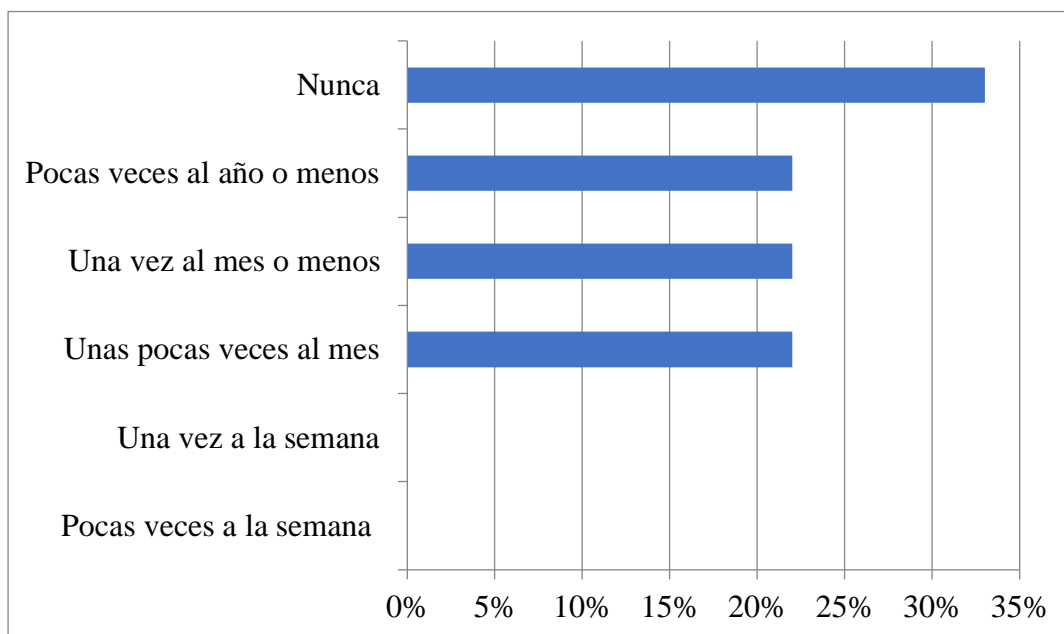
Se siente frustrado con la actividad laboral que realiza

Categoría	Asignación	Nº personas	Porcentaje
Nunca	0	3	33%
Pocas veces al año o Menos	1	2	22%
Una vez al mes o Menos	2	2	22%
Unas pocas veces al mes	3	2	22%

Una vez a la semana	4	0	0%
Pocas veces a la semana	5	0	0%
Total	15	9	100%

Figura 5

Se siente frustrado con la actividad laboral que realiza



El grupo de colaboradores investigados (Tabla 9), se observa que 33% nunca se sienten frustrados en sus trabajos, mientras que 22% pocas veces al año, 22% una vez al mes y el 22% unas pocas veces al mes se sienten frustrados por su trabajo, lo que indica que están en rango positivo con respecto a las actividades laborales que realizan a diario.

3.3. Resultados de la variable Síndrome de burnout “Clima Laboral CL-SPC (2004)”

Se realizó la tabulación de los datos del cuestionario Clima Laboral CL-SPC (2004), para determinar el nivel de frecuencia de ciertas actividades, en donde se obtuvieron los siguientes resultados detallados a continuación:

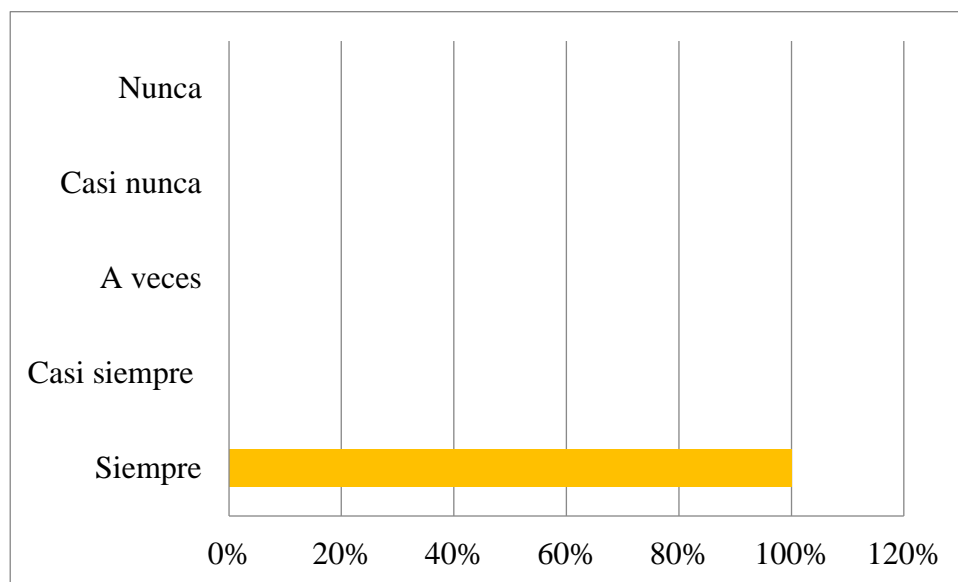
Tabla 10

En su valoración personal: El personal en el área de producción, se esfuerza lo suficiente para realizar su trabajo de forma oportuna

Categoría	Asignación	N° Personas	Porcentaje
Nunca	1	0	0%
Casi nunca	2	0	0%
A veces	3	0	0%
Casi siempre	4	0	0%
Siempre	5	9	100%
Total		9	100%

Figura 6

En su valoración personal: El personal en el área de producción, se esfuerza lo suficiente para realizar su trabajo de forma oportuna



En la figura 6, indica que el 100%, es decir que todos los encuestados siempre se esfuerzan lo suficiente para realizar su trabajo de forma oportuna lo cual no permite que los colaboradores de FA-CAL-SA desarrollen su potencial.

Tabla 11

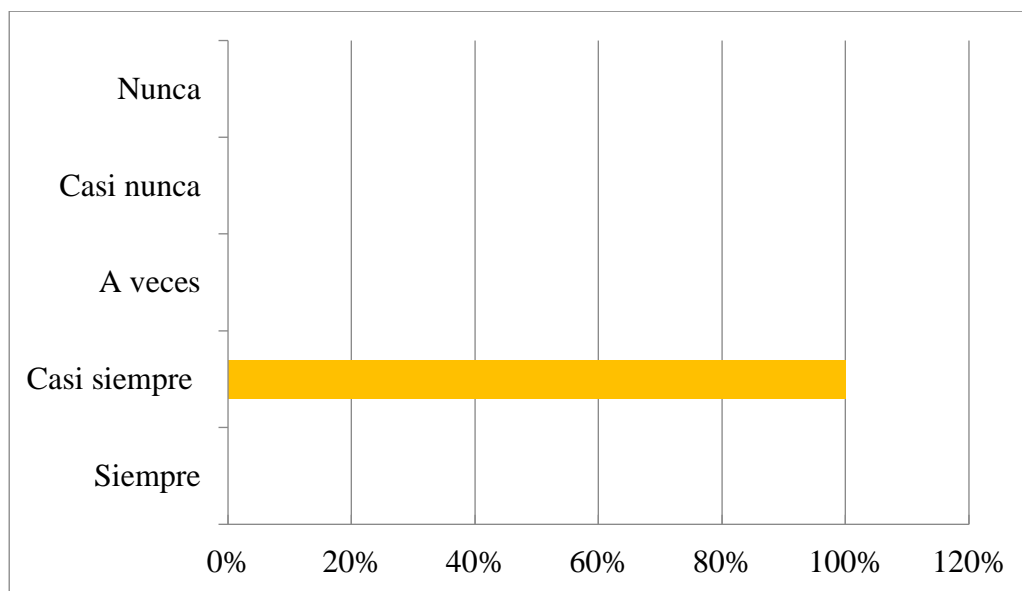
En su valoración personal: El personal en el área de producción, resuelven cualquier conflicto que aparezca en su zona de trabajo

Categoría	Asignación	N° Personas	Porcentaje
Nunca	1	0	0%
Casi nunca	2	0	0%
A veces	3	0	0%

Casi siempre	4	9	100%
Siempre	5	0	0%
Total		9	100%

Figura 7

En su valoración personal: El personal en el área de producción, resuelven cualquier conflicto que aparezca en su zona de trabajo



Del 100% de los encuestado, es decir que todos casi siempre se esfuerzan lo suficiente para resolver cualquier conflicto o dificultad en relación con la actividad o trabajo que están realizando, esto es un indicador de que el personal no se siente cómodo para poder expresar su opinión o idea en su ambiente laboral (Tabla 11 y Figura 7).

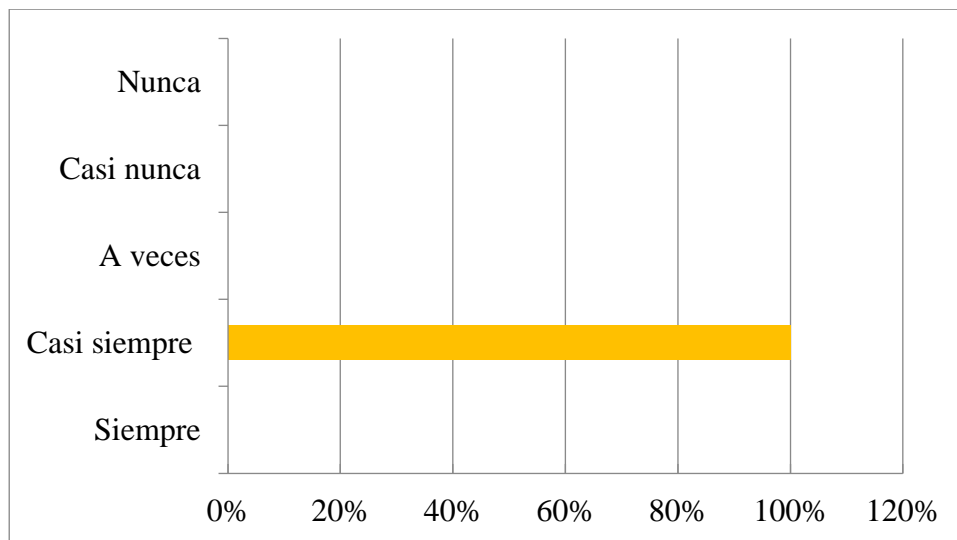
Tabla 12

En su valoración personal: El personal en el área de producción, realizan sus funciones sin errores en los tiempos establecidos

Categoría	Asignación	N° Personas	Porcentaje
Nunca	1	0	0%
Casi nunca	2	0	0%
A veces	3	0	0%
Casi siempre	4	9	100%
Siempre	5	0	0%
Total		9	100%

Figura 8

En su valoración personal: El personal en el área de producción, realizan sus funciones sin errores en los tiempos establecidos



(Tabla 12 y Figura 8) del 100% de los encuestados, es decir que todos casi siempre todos los obreros realizan sus funciones sin errores y en el tiempo establecido, esto debido a que en ocasiones se producen errores que atrasa la producción y por ende no se respetan los tiempos establecidos para no entregar el producto.

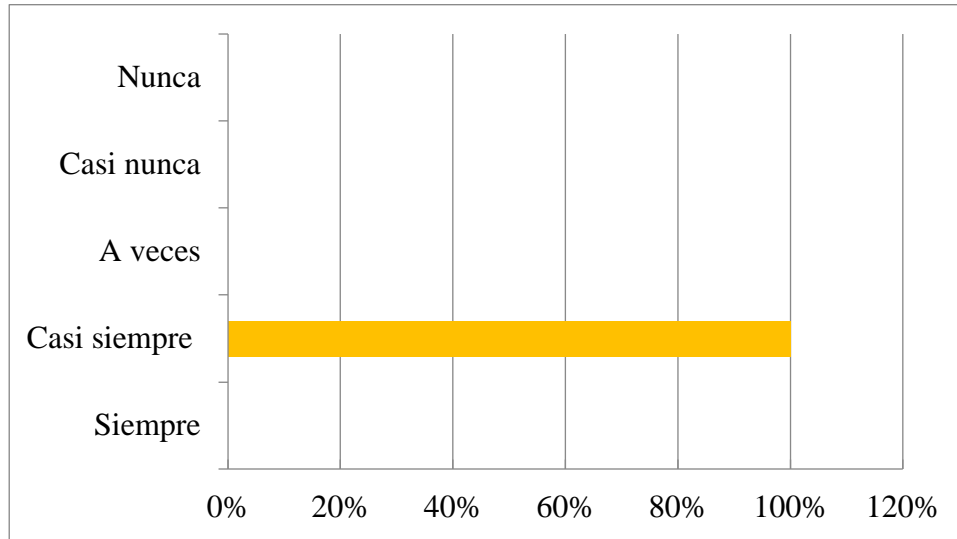
Tabla 13

En su valoración personal: El personal en el área de producción, siempre están dispuestos a realizar su trabajo con una buena predisposición

Categoría	Asignación	N° Personas	Porcentaje
Nunca	1	0	0%
Casi nunca	2	0	0%
A veces	3	0	0%
Casi siempre	4	9	100%
Siempre	5	0	0%
Total		9	100%

Figura 9

En su valoración personal: El personal en el área de producción, siempre están dispuestos a realizar su trabajo con una buena predisposición



(Tabla 13 y Figura 9) el 100% de los encuestados, casi siempre todos los obreros realizan su trabajo con una buena predisposición, esto debido a que muchas de las veces el personal no cuenta toda la infraestructura y equipos para una mejorar calidad de ambiente.

Tabla 14

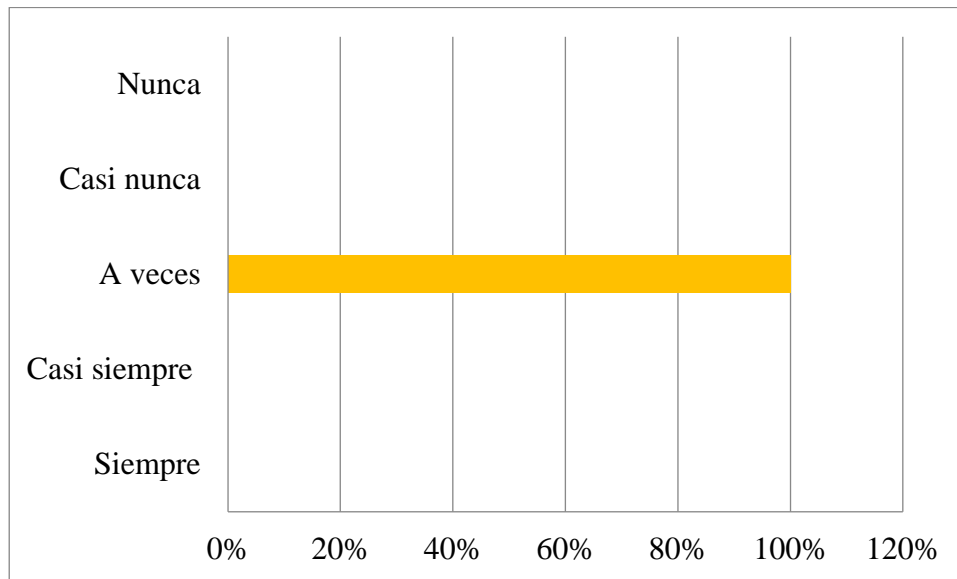
En su valoración personal: El personal en el área de producción, el trabajo que realizan es acorde a la calidad de la empresa

Categoría	Asignación	N° Personas	Porcentaje
Nunca	1	0	0%
Casi nunca	2	0	0%

A veces	3	9	100%
Casi siempre	4	0	0%
Siempre	5	0	0%
Total		9	100%

Figura 10

En su valoración personal: El personal en el área de producción, el trabajo que realizan es acorde a la calidad de la empresa.



(Tabla 14 y Figura 10) del 100% de los encuestados, es decir que todos a veces todos los obreros a veces realizan el trabajo acorde a la calidad de la empresa, esto expresa que el trabajo que lo realizan los obreros representa la calidad que la empresa ha manejado con sus compradores.

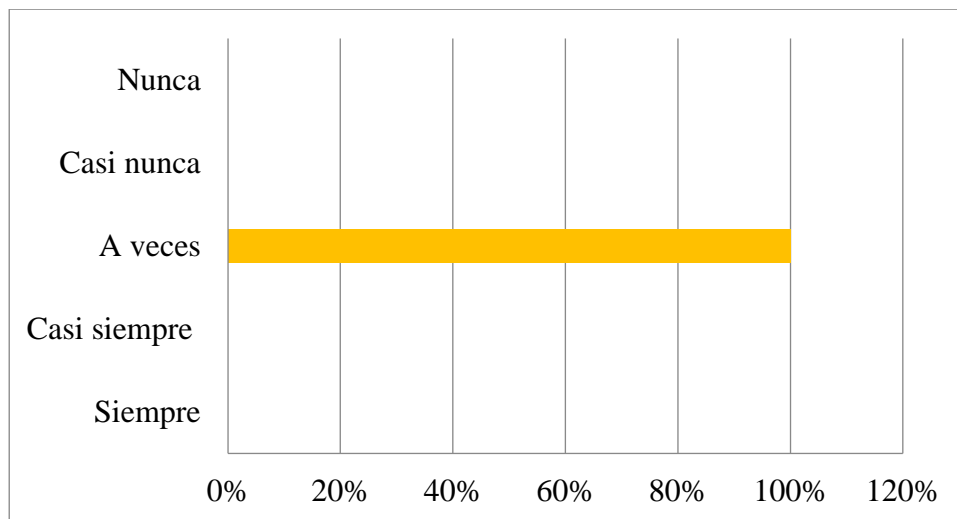
Tabla 15

El cargo que ocupa actualmente le permite desarrollar satisfactoriamente sus competencias y habilidades

Categoría	Asignación	N° Personas	Porcentaje
Nunca	1	0	0%
Casi nunca	2	0	0%
A veces	3	9	100%
Casi siempre	4	0	0%
Siempre	5	0	0%
Total		9	100%

Figura 11

El cargo que ocupa actualmente le permite desarrollar satisfactoriamente sus competencias y habilidades



(Tabla 15 y Figura 11) del 100% de los encuestados, es decir que todos a veces el cargo que ocupan actualmente les permite desarrollar satisfactoriamente sus competencias y habilidades, el cargo que ocupa, muchas de las veces han aportado de manera sustancial en su desarrollo de sus competencias y habilidades.

3.4. Discusión

El presente trabajo de investigación está respaldado por distintos trabajos investigativos, en donde se determinó la influencia del burnout y el clima laboral en el desempeño de los colaboradores del área de producción de la empresa FA-CAL-SA de la ciudad de Ambato provincia de Tungurahua.

Gutiérrez (2020) indicó en su trabajo de Clima organizacional y su influencia con el síndrome de burnout, en donde muestra un nivel de asociación muy significativo, en donde el 97% de la población manifiesta la influencia del ambiente laboral en agotamiento. Los colaboradores del área de producción de la empresa FA-CAL-SA, manifiestan un nivel macro del síndrome de burnout, los hallazgos indicaron que el estrés laboral y el clima organizacional están íntimamente relacionados, la exposición continua a factores estresantes está causando cambios neurológicos y fisiológicos lo cual permite que los colaboradores no desarrollen su máximo potencial dentro de la empresa. Por otra parte, Vilcahuano (2015) indicó que existe un nivel moderado de síndrome de burnout y el clima laboral, lo que demuestra que algunos aspectos el clima laboral influyen en la ocurrencia del burnout, pero a menor escala. Los resultados mostraron el burnout es el síndrome que se encuentra en la gran mayoría de los trabajadores y se manifiesta de diferente forma.

Patlan (2013) en su estudio denominado efecto del burnout y la sobrecarga en la calidad de vida en el trabajo, indicó que el burnout está asociado de forma positiva al conflicto trabajo-familia y negativa a la satisfacción laboral. Los colaboradores de la empresa FA-CAL-SA, manifestaron que el trabajo es un aspecto importante de sus vidas porque es el medio de ganarse la vida y les permite lograr un desarrollo profesional, pero genera estrés y en algunos casos alcanzan niveles crónicos como el burnout. La calidad de vida laboral se considera la clave de la satisfacción personal, familiar y social, así como un medio para mantener la salud (González et al., 2007)

Nole et al (2022) indicaron en su estudio que el agotamiento aumenta cuando existe un ambiente de trabajo abarrotado y poco participativo. Los colaboradores de FA-CAL-SA se encuentran expuestos a un ambiente de trabajo inadecuado, sobresaliendo la baja autoestima, afectando en su desempeño dentro y fuera del campo laboral. Es importante reconocer que los colaboradores son un activo estratégico de toda empresa y, dada esta connotación, es importante velar por la salud profesional y personal de cada uno de ellos, debido a que repercute no solo en las finanzas de la empresa, sino también en la economía (Ortega y Ortega, 2017).

Por otro lado, se pudo denotar que existe nivel bajo de clima laboral con 0%, seguido de los niveles muy altos con el 66% síndrome de burnout, es importante mencionar a Vera (2017) manifiesta en su investigación del síndrome de burnout un nivel alto del 67%, mientras el clima laboral tiene un nivel bajo con 69%. Por otra parte, Vargas (2015) con su investigación Influencia de la satisfacción laboral en el clima organizacional, indicó que el entorno laboral es un elemento muy importante en las empresas públicas y privadas, ya que una empresa debe crear un ambiente que facilite la implementación de estrategias diseñadas para motivar a los empleados y fomentar

el compromiso y la lealtad. Pumacayo y Apaza (2017) que mientras exista un buen ambiente de trabajo no hay problemas en el ambiente laboral.

Pacheco (2016) diseñó un estudio relacionado para determinar la relación entre las dimensiones del burnout y el ambiente de trabajo. Las dimensiones del síndrome de burnout están relacionadas con el trabajo, existiendo una alta correlación entre la dimensión clima organizacional agotamiento emocional, lo que demuestra que el síndrome de burnout no se ve afectado por un mal clima organizacional en general, sino por el agotamiento emocional de cada uno de los participantes. Los colaboradores de FA-CAL-SA en Ambato están expuestos a diario a diversos riesgos, los cuales se convierten en factores de estrés. Estos riesgos pueden ser relacionados con los trabajos o externos. Cuando se trata de riesgos relacionados con el trabajo, se trata de condiciones que causan problemas fisiológicos, como dolor muscular esquelético, indigestión, trastornos del sueño, fatiga, debilidad, etc., mientras que la referencia a riesgos externos como la falta de recursos económicos, incendios, etc., lo que genera un notorio nivel de estrés relacionado con el desempeño de estas tareas en el entorno familiar y social, por ende se ve afectado el clima organizacional, se afecta el entorno familiar y social, provocando conflictos entre compañeros.

En conclusión, la empresa FA-CAL-SA cuenta con personal calificado para todas sus funciones y se encuentran rodeados de muchos factores psicosociales que pueden atentar contra su salud y ambiente laboral de acuerdo con resultados del cuestionario del síndrome de burnout y el clima laboral.

CAPITULO IV

CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

4.1. Conclusiones

- Existe una alta relación entre el Síndrome de Burnout y el Clima Laboral en los trabajadores del área de producción de la empresa FA-CAL-SA y se manifiestan de diferente forma.
- Las causas del Síndrome de Burnout que presentan los colaboradores, fueron el cansancio emocional y agotamiento mental, así como fatiga física al momento de desempeñar sus actividades, dando como resultados el 0%, presentan un nivel bajo y el 66% presentan un nivel medio, además según los niveles de Clima Laboral donde predomina el nivel bajo de clima laboral.
- Para la variable desempeño laboral se pudo deducir que el 100% de los trabajadores se inclinan a una realización de actividades que casi siempre a veces no son realizadas de manera correcta debido a la influencia del Síndrome de Burnout.
- Los colaboradores de la empresa FA-CAL-SA, manifestaron que el trabajo es un aspecto importante ya que pueden llevar un sustento para sus familias además les permite lograr un desarrollo profesional. Asimismo, los colaboradores son la parte indispensable de toda empresa, por esta razón es importante velar por la salud profesional y personal.

4.2. Recomendaciones

- Implementar estrategias de información del síndrome de burnout, a través de conferencias, charlas y talleres, con ejemplos y vivencias concretas donde ellos puedan conocer y reconocer los signos y síntomas desde su inicio.
- Establecer acciones, para mejorar la distribución del trabajo, logrando de esta manera mantener, controlar, la existencia del Síndrome de Burnout.
- Anualmente, realizar una evaluación de los factores que inciden en la frecuencia del burnout e implementar programas de intervención.
- Realizar actividades que permitan a los colaboradores interactuar entre sí, mismas que fortalezcan el nivel del clima laboral.

BIBLIOGRAFÍA

- Almeida, G. D. C., Souza, H. R. D., Almeida, P. C. D., Almeida, B. D. C., y Almeida, G. H. (2016). The prevalence of burnout syndrome in medical students. *Archives of Clinical Psychiatry (São Paulo)*, 43, 6-10.
- Álvarez, R. F. (2011). El síndrome de burnout: síntomas, causas y medidas de atención en la empresa. *Éxito empresarial*, 160, 1-4.
- Banco de Desarrollo de América Latina (09 de abril de 2018). La confianza en instituciones públicas, clave para el crecimiento de América Latina. <https://www.caf.com/es/actualidad/noticias/2018/04/la-confianza-en-instituciones-publicas-clave-para-el-crecimiento-de-america-latina/>
- Bianchini Matamoros, M. (1997). El Síndrome del Burnout en personal profesional de la salud. *Medicina Legal de Costa Rica*, 13(2-1-2), 189-192.
- Bordas Jesús, B. M. M. (2016). Gestión estratégica del clima laboral. *Editorial Uned*.
- Caputo, J. (1991). Stress and Burnout. Library Service. EE. UU.: Oryx Press. Cetina-Tabares, R., Chan-Canul, A. & Sandoval-Jurado, L (2006). Nivel de satisfacción laboral y síndrome de desgaste profesional en médicos familiares. *Rev Med Inst Mex Seguro Soc*, 44(6), 535-540
- Carrillo Béjar, J. L. (2020). *Síndrome de burnout y satisfacción laboral en docentes con trabajo remoto de una institución educativa privada de Moquegua 2020*.
- Castillo, C. A. (2016). Relación entre la percepción del clima organizacional y el Síndrome de Burnout en el personal asistencial de un Instituto de Salud de Lima Metropolitana.

- Castro, L. (2012). Influencia del Clima Laboral en el Síndrome de Burnout [Tesis Pregrado, Universidad Rafael Landívar,] <http://biblio3.url.edu.gt/Tesario/2012/05/43/Castro-Leyvi.pdf>
- Cherniss, C. (1980). *Professional burnout in human service organizations*. Greenwood.
- Gabini, S. (2018). Potenciales predictores del rendimiento laboral. Teseo.
- García, M., Saéz, M. C. y Llor, B. (2000). Burnout, satisfacción laboral y bienestar en personal sanitario de salud mental. *Psicología del Trabajo y de las Organizaciones*, 1, 215-228.
- Garrido Maza, A. L. (2018). Influencia del clima laboral en el desempeño del personal administrativo contratado de la Facultad de Ciencias Administrativas y Recursos Humanos de la Universidad de San Martín de Porres de la sede de Lima [Tesis de Pregrado, Universidad de San Martín de Porres]. <https://repositorio.usmp.edu.pe/handle/20.500.12727/4282>
- González, B.R., Hidalgo, S.G., Salazar, E.J. y Preciado, S.M. (2007). Elaboración y Validación del Instrumento para Medir Calidad de Vida en el Trabajo “CVTGOHISALO”. *Ciencia y Trabajo*, 12, 332-340.
- Govea, M. M. E. G., Domínguez, M. M. E., y San Agustín, Y. Q. (2012). Importancia del clima laboral en los resultados de una empresa y la competitividad. *Contribuciones a la Economía*, 11.
- Gutiérrez Carrillo, M. E. (2020). “clima organizacional y su influencia con el síndrome de burnout en los colaboradores de Dilipa, en el año 2019” [Tesis de Pregrado, Universidad Tecnológica Indoamérica]

- Hernández, J. F. P., Abreu, J. M., González, L. C., Rodríguez, E. R., & de León Rosales, L. (2014). Fiebre causada por el virus Chikungunya, enfermedad emergente que demanda prevención y control. *Revista Médica Electrónica*, 36(5), 596-609.
- Herrera Puga, A. O. (2020). Impacto del síndrome de burnout en el desempeño laboral en los docentes de las instituciones educativas del distrito Tarqui de la ciudad de Guayaquil [Tesis Doctoral, Universidad Tecnológica Empresarial de Guayaquil] <http://181.39.139.68:8080/bitstream/handle/123456789/1104/Impacto%20del%20s%C3%ADndrome%20de%20burnout%20en%20el%20desempe%C3%B1o%20laboral%20en%20los%20docentes%20de%20las%20instituciones%20educativas%20del%20distrito%20Tarqui%20de%20la%20ciudad%20de%20Guayaquil.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Huaranga, O. L. C. (2020). El clima organizacional y su influencia en el rendimiento laboral de los trabajadores de la empresa GSH SA. *Gestión en el tercer milenio*, 23(46), 57-64.
- Iniesta, A. (2016). Guía sobre el manejo del estrés laboral desde Medicina del Trabajo.
- Lainfiesta, E. (2015). Factores que afectan el clima organizacional en una empresa de la industria metal – mecánica. [Tesis Pregrado, Universidad Rafael Landívar,]
- Lauracio, C., y Ticona, T. L. (2020). Síndrome de Burnout y desempeño laboral en el personal de salud. *Revista Innova Educación*, 2(4), 543-554.
- Lucas, C. F. P., y Ureta, F. M. A. (2019). El clima laboral como factor clave en el rendimiento productivo de las empresas estudio caso: Hardepex Cía. Ltda. *Cuadernos latinoamericanos de administración*, 15(28).

Martín, M. J., Núñez, A., y Chiang, M. (2010). Relaciones entre el clima organizacional y la satisfacción laboral. *Relaciones entre el clima organizacional y la satisfacción laboral*, 1-302.

Naciones Unidas (2019). Informe Mundial sobre el Sector Público 2021. [Informe en línea]. <https://publicadministration.un.org/es/Research/World-Public-Sector->

Nole, I. V. M., Villarreyes, S. S. C., Palacios, A. Z., y Vera, P. E. L. (2022). Síndrome de Burnout en los colaboradores de la Municipalidad Provincial de Sullana-Perú. *Revista de ciencias sociales*, (3), 272-282

Organización de las Naciones Unidas (07 de marzo de 2019). El estrés laboral a nivel mundial. <https://es.unesco.org/about-us/introducing-unesco>

Ortega, M. J., y Ortega, O. J. (2017). Clima Laboral: Efecto del agotamiento profesional “Burnout” en la calidad de vida en el trabajo. *Revista Empresarial*, 11(41), 6-13.

Pacheco, S. (2016). Relación entre la percepción del clima laboral y el síndrome de burnout en enfermeras y técnicas de enfermería de una clínica de Lima Metropolitana. [Tesis de Pregrado, Universidad Peruana Cayetano Heredia] <https://repositorio.upch.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12866/574/Relaci%C3%B3n%20entre%20la%20percepci%C3%B3n%20del%20clima%20laboral%20y%20el%20s%C3%ADndrome%20de%20Burnout%20en%20enfermeras%20y%20t%C3%A9cnicas%20de%20enfermer%C3%ADa%20de%20una%20cl%C3%ADnica%20de%20Lima%20Metropolitana.pdf?sequence=1>

- Patlan, J. (2013). Efecto del Burnout y la sobrecarga en la calidad de vida en el trabajo. *Estudios Gerencial*, 29(2013), 445-455
- Pérez Peñafiel, P. G. (2020). El estrés laboral y el clima organizacional en las empresas de seguridad de la Ciudad de Ambato [Tesis de posgrado, Universidad Técnica de Ambato]
<https://repositorio.uta.edu.ec/bitstream/123456789/30929/1/061%20GTH.pdf>
- Pérez, A. M. (2010). El síndrome de burnout. Evolución conceptual y estado actual de la cuestión. *Vivat Academia*, (112), 42-80.
- Pumacayo Quispe, M. M., y Apaza Cari, Y. G. (2017). Síndrome de Burnout en el personal de enfermería del Hospital Central de Majes 2016.
- Romero (06 de junio de 2019) Importancia de un buen clima laboral.
<https://campusromero.pe/blog/importancia-de-un-buen-clima-laboral/>
- Sotelo Asef, J. G., y Figueroa González, E. G. (2017). El clima organizacional y su correlación con la calidad en el servicio en una institución de educación de nivel medio superior. *RIDE. Revista Iberoamericana para la Investigación y el desarrollo educativo*, 8(15), 582-609.
- Tabares-Díaz, Y. A., Martínez-Daza, V. A., y Matabanchoy-Tulcán, S. M. (2020). Síndrome de Burnout en docentes de Latinoamérica: Una revisión sistemática. *Universidad y Salud*, 22(3), 265-279.
- Trujillo Pazmiño, M. G. (2011). Prevalencia del Síndrome de Burnout o desgaste ocupacional en el personal de salud del Hospital de la Policía Quito N° 1, en las especialidades clínicas, quirúrgicas y críticas, asociado a características sociodemográficas, medioambientales y

consumo de sustancias moduladoras [Tesis Pregrado, Pontificia Universidad Católica del Ecuador]

Vera Jaico, V. (2017). Síndrome de Burnout y clima laboral en el Personal Administrativo de la FAP del Callao 2017.

Vilcahuano, G. (2015). El clima organizacional y su relación con el síndrome de burnout, en los servidores de la Dirección de Talento Humano de la Universidad Central del Ecuador [Tesis de Pregrado, Universidad Central del Ecuador]
<http://www.dspace.uce.edu.ec/handle/25000/7270>

Zaldúa, G., Lodieu, M. T., Mon, D., Federico, A., Findling, L., y Méndez, A. M. (2010). El síndrome de burnout. El desgaste profesional de los trabajadores de la salud. A. Domínguez Mon, A. Federico, L. Findling, AM Méndez (comps.), La salud en Crisis. Un análisis desde la perspectiva de las ciencias sociales. Buenos Aires: Editorial Dunken.

ANEXOS

Anexo 1. Propuesta

Tema:

La propuesta está basada en mantener y mejorar el clima organizacional de los colaboradores del área de producción de la empresa FA-CAL-SA de la ciudad de Ambato provincia de Tungurahua, para promover la prevención y reducción del síndrome de burnout a través del bienestar laboral, con foco en tres dimensiones: personal, profesional y familiar.

Justificación

Basado en un estudio previo al análisis y resultados, las mediciones de las variables obtenidas en esta investigación, se encontró que los colaboradores de FA-CAL-SA sufren del síndrome de burnout, debido a que se encuentran en un entorno de trabajo un poco inestable y se debe diseñarse e implementarse una solución a este problema. La empresa mantiene, mejora y gestiona el clima laboral y relaciones entre sus empleados. El síndrome de Burnout se caracteriza el agotamiento emocional afecta a muchos trabajadores en contacto directo, aunque también puede ser causado por el estrés y el agotamiento.

Objetivos

Antes de planificar las actividades en la empresa FA-CAL-SA, es necesario definir y determinar los objetivos de estas actividades a desarrollar con el fin de determinar el desarrollo de la actividad o justificar la causa de los problemas identificados en la empresa relacionados con los siguientes objetivos:

Objetivo General

- Desarrollar estrategias y campañas enfocadas en los beneficios laborales para prevenir y reducir el burnout entre los empleados de la empresa FA-CAL-SA de la ciudad de Ambato provincia de Tungurahua

Objetivos Específicos

- Informar a los colaboradores sobre el clima organizacional y el agotamiento laboral
- Mejorar la salud física y mental de los colaboradores
- Facilitar la integración y las relaciones entre los empleados
- Aumentar la producción dentro del rendimiento organizacional

Introducción

Las empresas e instituciones están obligadas a tomar conciencia del síndrome de burnout, ya que se considera un factor de riesgo laboral, por lo que las autoridades competentes deben distinguir si alguno de sus empleados desarrolla síntomas que provoquen la salida de la empresa de los futuros empleados o bajo desempeño en el trabajo, ocasionando problemas en la salud y en el clima laboral (Organización Mundial de la Salud, 2018).

Las siguientes propuesta está destinada a abordar los talleres mediante una intervención basada en la terapia cognitivo conductual, que ayudara a comprender situaciones complejas al intervenir desde los diversos aspectos que crean dicha situación, ya que están interconectados, desde los pensamientos y las emociones negativas.

Estrategias y técnicas de intervención frente al Síndrome de Burnout

Estrategias orientadas a los colaboradores de FA-CAL-SA

Se enfocan en aprender y mejorar las técnicas de resolución de problemas. Dichas estrategias se van dividir en dos tipos de programas de intervención:

1. Programas enfocados a la resolución de problemas, habilidades organizativas, ganar confianza en uno mismo, optimizar la comunicación y las relaciones sociales.
2. Los programas dirigidos a estrategias de mitigación se basan en el desarrollo de habilidades de manejo de emociones.

Las estrategias recomendadas son: mejorar la competencia profesional, reprogramar actividades, organización personal, planificar el descanso y el tiempo libre, tomar descansos en el trabajo, usar el tiempo de manera efectiva, establecer metas realistas y habilidades comunicativas alcanzables. Como último recurso, se considera necesario despedir a una persona para introducir un cambio en la institución, recordando que a veces el cambio es necesario para aumentar el nivel de motivación.

A los colaboradores, por su parte, se les aconsejara realizar ejercicio regularmente o realizar ejercicios de relajación y meditación con el objetivo de reducir el estrés, hábito que redundará en un mejor estilo de vida. Es importante recalcar que la responsabilidad del cambio es del trabajador, no de la organización, pero el trabajo es mutuo y ambas partes deben ser parte de un ambiente de cooperación activa, además, se pueden utilizar estrategias psicoeducativas para comprender y tratar el estrés laboral. Cabe señalar que ningún tratamiento puede garantizar que el síndrome de burnout no vuelva a aparecer, por lo que es necesario un proceso continuo de seguimiento.

Diseño técnico de la propuesta

Para implementar la propuesta, es necesario realizar una conferencia informativa en la que se presente lo que se va a hablar y tratar, seguido de diferentes actividades prácticas con los colaboradores de la empresa FA-CAL-SA, cuyo objetivo es inculcar conocimientos sobre lo que es el síndrome de burnout las causas, los efectos y la prevención del mismo.

Tabla 16

Diseño técnico de la propuesta

Taller	Nombre	Objetivos	Recursos	Tiempo
1	Síndrome de Burnout y Clima Organizacional	Socializar y fortalecer los conocimientos del síndrome de burnout y el clima laboral	- Proyector - Laptop - Marcadores - Pizarra - Tarjetas	1 hora 25 minutos
2	Pausas Activas	Implementar actividades que ayuden a distraer y dar descansos a los empleados	- Proyector - Laptop - Pizarra - Marcadores - Pelota	1 hora 20 minutos
3	Salario Emocional	Conocer la importancia del salario emocional	- Proyector - Laptop - Música - Parlantes	1 hora 10 minutos
4	Relaciones Interpersonales	Desarrollar las competencias profesionales para la mejora del desempeño laboral	- Marcadores - Proyector - Laptop - Marcadores - Pizarra	1 hora

Presupuesto

Tabla 17

Presupuesto de la propuesta

Materiales	Cantidad	Valor unitario	Valor total
Materiales de oficina			
Resma de papel bon	2	4,00	\$8,00
Paquete de Cartulinas	2	4,00	\$8,00
Impresiones	100	0,15	\$15,00
Grapadora	1	3,45	\$3,45
Esfero	10	0,75	\$7,50
Marcadores	2	1,00	\$2,00
Perforadora	1	4,89	\$4,89
Cinta adhesiva	1	1,50	\$1,50
Equipos de oficina			
Computadora	N/A	N/A	\$450,00
Proyector	N/A	N/A	\$100,00
Internet	N/A	N/A	\$20,00
Actividades	N/A	N/A	\$30,00
Transporte	N/A	N/A	\$30,00
Gastos varios			\$68,24
Total			\$748,58

Tabla 18*Actividades a realizar en el taller 1*

TALLER 1:					
TEMA: SÍNDROME DE BURNOUT y CLIMA ORGANIZACIONAL					
ETAPA	OBJETIVO	ACTIVIDAD	TIEMPO	RECURSOS	RESPONSABLE
INICIO	Explicar la temática principal del taller y sus objetivos	Dinámica para romper hielo	30 minutos	- Tarjetas	Alexander Guamán
		“El NOMBRE QUE ME MAS ME GUSTA”		- Marcadores - Cinta adhesiva	
DESARROLLO	Enseñar a los colaboradores los conceptos básicos del síndrome de burnout	Síndrome de Burnout generalidades:	80 minutos	- Pizarra	Alexander Guamán
		<ul style="list-style-type: none"> - Definiciones - Características - Tipos/efectos - Importancia - Causas/Efectos - Prevención 		- Proyector - Computadora - Laptop - Marcadores	
CIERRE	Despejar todas las dudas para que los participantes entiendan el tema	Retroalimentación con preguntas y respuestas	15 minutos	- Colaboradores	Alexander Guamán

Tabla 19*Actividades a realizar en el taller 2*

TALLER 2:					
TEMA: PAUSA ACTIVA					
ETAPA	OBJETIVO	ACTIVIDAD	TIEMPO	RECURSOS	RESPONSABLE
INICIO	Dar a conocer la temática principal del taller y sus objetivos.	Dinámica para romper hielo "MI BARQUITO TIENE NOMBRE DE"	30 minutos	- Tarjetas - Marcadores - Cinta adhesiva	Alexander Guamán
DESARROLLO	Realizar pausas activas para mejorar el desempeño y liberar el agotamiento físico y mental	Que son las pausas activas Beneficios de realizarlas Espacios apropiados para implementar pausas Activas Estiramientos Movimientos articulares Actividades de relajación	75 minutos	- Pizarra - Proyector - Computadora - Laptop - Marcadores	Alexander Guamán
CIERRE	Despejar todas las dudas para que los participantes entiendan el tema	Retroalimentación con preguntas y respuestas	15 minutos	- Colaboradores	Alexander Guamán

Tabla 20*Actividades a realizar en el taller 3*

TALLER 3:					
TEMA: SALARIO EMOCIONAL					
ETAPA	OBJETIVO	ACTIVIDAD	TIEMPO	RECURSOS	RESPONSABLE
INICIO	Integrar a los colaboradores a la actividad	Dinámica para romper hielo	30 minutos	- Tarjetas	Alexander Guamán
		“NAUFRAGIO DEL BARCO”		- Marcadores - Cinta adhesiva	
DESARROLLO	Conocer los conceptos básicos sobre el salario emocional	Qué es el salario emocional	65 minutos	- Pizarra	Alexander Guamán
		Para qué sirve el salario emocional Entrega de cupones y socialización		- Proyector - Computadora - Laptop - Marcadores	
CIERRE	Despejar todas las dudas para que los participantes entiendan el tema	Retroalimentación con preguntas y respuestas	15 minutos	- Colaboradores	Alexander Guamán

Tabla 21*Actividades a realizar en el taller 4*

TALLER 4:					
TEMA: RELACIONES INTERPERSONALES					
ETAPA	OBJETIVO	ACTIVIDAD	TIEMPO	RECURSOS	RESPONSABLE
INICIO	Integrar a los colaboradores a la actividad	Dinámica para romper hielo	30	- Tarjetas	Alexander
		“EL REFRÁN”	minutos	- Marcadores	Guamán
DESARROLLO	Crear equipos para mejorar la comunicación interpersonal	¿Qué son las relaciones interpersonales?	65	- Pizarra - Proyector	Alexander
		Características de las relaciones personales	minutos	- Computadora - Laptop - Marcadores	Guamán
CIERRE	Despejar todas las dudas para que los participantes entiendan el tema	Retroalimentación con preguntas y respuestas	15 minutos	- Colaboradores	Alexander Guamán

Anexo 2. Cuestionario “SINDROME DE BURNOT”

N°	ENUNCIADOS	0	1	2	3	4	5
01	Se siente emocionalmente agotado por el trabajo realizado						
02	Se siente cansado al finalizar la jornada de trabajo						
03	Se siento fatigado al momento que se levanta por la mañana y tengo que ir a trabajar						
04	Comprende fácilmente lo que le solicita el administrativo						
05	En el grupo de trabajo existe un trato cordial						
06	Le cuesta trabajar todo el día y tener que relacionarse con sus compañeros de trabajo						
07	Trata muy eficazmente los problemas que se pueden dar en producción						
08	Siente que su trabajo no refleja su capacidad						
09	Cree que influye positivamente en el trabajo que realizan las personas						
10	Se siente poco apreciado por la actividad que realiza dentro de su área de trabajo						
11	Le preocupa no poder crear lazos de compañerismo entre sus colaboradores						
12	Se siente muy activo						
13	Se siente frustrado con la actividad laboral que realiza						

Anexo 3. Cuestionario “DESEMPEÑO LABORAL”

N°	Ítems	1	2	3	4	5
1	En su valoración personal: El personal en el área de producción se esfuerza lo suficiente para realizar su trabajo de forma oportuna.					
2	En su valoración personal: El personal en el área de producción, resuelven cualquier conflicto que aparezca en su zona de trabajo.					
3	En su valoración personal: El personal en el área de producción, realizan sus funciones sin errores en los tiempos establecidos.					
4	En su valoración personal: El personal en el área de producción, siempre están dispuestos a realizar su trabajo con una buena predisposición.					
5	En su valoración personal: El personal en el área de producción, el trabajo que realizan es acorde a la calidad de la empresa.					
6	El cargo que ocupa actualmente le permite desarrollar satisfactoriamente sus competencias y habilidades.					
7	Usted ¿Aporta ideas y sugerencias para que los trabajadores puedan desempeñar mejor su labor?					
8	Usted ¿Ejecuta acciones apropiadas y propone soluciones útiles?					
9	Usted ¿Planifica con facilidad las actividades que los trabajadores realizan?					

Anexo 4. Tabla de Presupuesto

RECURSOS

	Detalle/Cantidad	Valor
Institucionales		
Biblioteca física y virtual UTA	-	-
Universidad Técnica de Ambato	-	-
GADMCH	-	-
Humanos		
Tutor de Tesis	-	-
Personal Administrativo GADMCH	-	-
Director de Talento Humano	-	-
Médico Ocupacional GADMCH	-	-
Materiales		
Laptop	1	500,00\$
Resmas de Hojas papel Bond	2	10,00\$
Esferográficos	-	3,00\$
Impresiones	-	25,00\$
Copias	-	20,00\$
Servicio de internet /mes	-	50,00\$
Económicos		
Transporte	-	40,00\$
Alimentación	-	40,00\$
Imprevistos	-	30,00\$
	Presupuesto total	695,00\$