



UNIVERSIDAD ESTATAL DE MILAGRO
FACULTAD DE CIENCIAS SOCIALES, EDUCACIÓN COMERCIAL
Y DERECHO

TRABAJO DE INTEGRACIÓN CURRICULAR
PREVIO A LA OBTENCIÓN DEL TÍTULO DE LICENCIADO EN
ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS

TEMA: EL CLIMA LABORAL Y SU EFECTO EN EL SÍNDROME
DE BURNOUT EN LOS EMPLEADOS DE LAS PYMES
COMERCIALES DEL CANTÓN MILAGRO, PERIODO 2020 - 2021

Autores:

Sr. Ramos Asunción Joe Nehemías

Srta. Toala Assef Génesis Elizabeth

Tutor:

Dr. Zúñiga Santillán Xiomara Leticia

Milagro, Octubre 2021

ECUADOR

DERECHOS DE AUTOR

Ingeniero.

Fabrizio Guevara Viejó, PhD.

RECTOR

Universidad Estatal de Milagro

Presente.

Yo, Ramos Asunción Joe Nehemias, en calidad de autor y titular de los derechos morales y patrimoniales del trabajo de integración curricular, modalidad presencial, mediante el presente documento, libre y voluntariamente procedo a hacer entrega de la Cesión de Derecho del Autor, como requisito previo para la obtención de mi Título de Grado, como aporte a la Línea de Investigación Desarrollo Local Y Empresarial / Desarrollo Sostenible 2020 FACSECYD - Administración 1s2021, de conformidad con el Art. 114 del Código Orgánico de la Economía Social de los Conocimientos, Creatividad e Innovación, concedo a favor de la Universidad Estatal de Milagro una licencia gratuita, intransferible y no exclusiva para el uso no comercial de la obra, con fines estrictamente académicos. Conservo a mi favor todos los derechos de autor sobre la obra, establecidos en la normativa citada.

Así mismo, autorizo a la Universidad Estatal de Milagro para que realice la digitalización y publicación de este trabajo de integración curricular en el repositorio virtual, de conformidad a lo dispuesto en el Art. 144 de la Ley Orgánica de Educación Superior.

El autor declara que la obra objeto de la presente autorización es original en su forma de expresión y no infringe el derecho de autor de terceros, asumiendo la responsabilidad por cualquier reclamación que pudiera presentarse por esta causa y liberando a la Universidad de toda responsabilidad.

Milagro, 2 de octubre de 2021

Ramos Asunción Joe Nehemías

Autor 1

CI: 0926478330

DERECHOS DE AUTOR

Ingeniero.

Fabrizio Guevara Viejó, PhD.

RECTOR

Universidad Estatal de Milagro

Presente.

Yo, Toala Assef Génesis Elizabeth, en calidad de autor y titular de los derechos morales y patrimoniales del trabajo de integración curricular, modalidad presencial, mediante el presente documento, libre y voluntariamente procedo a hacer entrega de la Cesión de Derecho del Autor, como requisito previo para la obtención de mi Título de Grado, como aporte a la Línea de Investigación Desarrollo Local Y Empresarial / Desarrollo Sostenible 2020 FACSECYD - Administración 1s2021, de conformidad con el Art. 114 del Código Orgánico de la Economía Social de los Conocimientos, Creatividad e Innovación, concedo a favor de la Universidad Estatal de Milagro una licencia gratuita, intransferible y no exclusiva para el uso no comercial de la obra, con fines estrictamente académicos. Conservo a mi favor todos los derechos de autor sobre la obra, establecidos en la normativa citada.

Así mismo, autorizo a la Universidad Estatal de Milagro para que realice la digitalización y publicación de este trabajo de integración curricular en el repositorio virtual, de conformidad a lo dispuesto en el Art. 144 de la Ley Orgánica de Educación Superior.

El autor declara que la obra objeto de la presente autorización es original en su forma de expresión y no infringe el derecho de autor de terceros, asumiendo la responsabilidad por cualquier reclamación que pudiera presentarse por esta causa y liberando a la Universidad de toda responsabilidad.

Milagro, 2 de octubre de 2021

Toala Assef Génesis Elizabeth

Autor 2

CI: 0941784589

APROBACIÓN DEL TUTOR DEL TRABAJO DE INTEGRACIÓN CURRICULAR

Yo, Zúñiga Santillán Xiomara Leticia en mi calidad de tutor del trabajo de integración curricular, elaborado por los estudiantes Ramos Asunción Joe Nehemias y Toala Assef Génesis Elizabeth, cuyo título es El Clima Laboral y su efecto en el Síndrome de Burnout en los empleados de las PYMES Comerciales del Cantón Milagro, periodo 2020 - 2021, que aporta a la Línea de Investigación Desarrollo Local Y Empresarial / Desarrollo Sostenible 2020 FACSECYD - Administración 1s2021 previo a la obtención del Título de Grado Licenciado en Administración de Empresas; considero que el mismo reúne los requisitos y méritos necesarios en el campo metodológico y epistemológico, para ser sometido a la evaluación por parte del tribunal calificador que se designe, por lo que lo APRUEBO, a fin de que el trabajo sea habilitado para continuar con el proceso previa culminación de Trabajo de Integración Curricular de la Universidad Estatal de Milagro.

Milagro, 4 de septiembre de 2021

Zúñiga Santillán Xiomara Leticia

Tutor
C.I: 0914675566

APROBACIÓN DEL TRIBUNAL CALIFICADOR

El tribunal calificador constituido por:

Dr. Zúñiga Santillán Xiomara Leticia

Elija un elemento. Haga clic aquí para escribir apellidos y nombres (Secretario/a).

Elija un elemento. Haga clic aquí para escribir apellidos y nombres (integrante).

Luego de realizar la revisión del Trabajo de Integración Curricular, previo a la obtención del título (o grado académico) de LICENCIADO EN ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS presentado por el estudiante Ramos Asunción Joe Nehemías

Con el tema de trabajo de Integración Curricular: El Clima Laboral y su efecto en el Síndrome de Burnout en los empleados de las PYMES Comerciales del Cantón Milagro, periodo 2020 - 2021.

Otorga al presente Trabajo de Integración Curricular, las siguientes calificaciones:

Trabajo Curricular	Integración	[]
Defensa oral		[]
Total		[]

Emite el siguiente veredicto: (aprobado/reprobado) _____

Fecha: Haga clic aquí para escribir una fecha.

Para constancia de lo actuado firman:

	Nombres y Apellidos			Firma
Presidente	Apellidos Presidente.	y	nombres	de _____
Secretario /a	Apellidos Secretario	y	nombres	de _____
Integrante	Apellidos Integrante.	y	nombres	de _____

APROBACIÓN DEL TRIBUNAL CALIFICADOR

El tribunal calificador constituido por:

Dr. Zúñiga Santillán Xiomara Leticia

Elija un elemento. Haga clic aquí para escribir apellidos y nombres (Secretario/a).

Elija un elemento. Haga clic aquí para escribir apellidos y nombres (integrante).

Luego de realizar la revisión del Trabajo de Integración Curricular, previo a la obtención del título (o grado académico) de LICENCIADA EN ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS presentado por la estudiante Toala Assef Génesis Elizabeth

Con el tema de trabajo de Integración Curricular: El Clima Laboral y su efecto en el Síndrome de Burnout en los empleados de las PYMES Comerciales del Cantón Milagro, periodo 2020 - 2021.

Otorga al presente Proyecto Integrador, las siguientes calificaciones:

Trabajo de Integración Curricular	[]
Defensa oral	[]
Total	[]

Emite el siguiente veredicto: (aprobado/reprobado) _____

Fecha: Haga clic aquí para escribir una fecha.

Para constancia de lo actuado firman:

	Nombres y Apellidos			Firma
Presidente	Apellidos y nombres de Presidente.			_____
Secretario /a	Apellidos y nombres de Secretario			_____
Integrante	Apellidos y nombres de Integrante.			_____

DEDICATORIA

Dedico este trabajo a Dios, quien ha sido el que me ha permitido completar una nueva etapa en mi vida; a mi madre, a mi abuelita, mis amistades y a mi prometida quienes, mediante su apoyo, me han apoyado durante todo este trayecto, motivándome cuando creía que no se ponía continuar o cuando más me sentía estresado.

Joe Nehemias Ramos Asunción

DEDICATORIA

Dedico este trabajo a Dios, que ha sido y sigue siendo mi fortaleza en cada paso de mi vida y gracias a aquello que podido cumplir con mis objetivos; a mis padres, hermana y tío quienes, mediante su apoyo, han sido ese motor esencial en mis actividades, buscando mejorar cada día de manera honesta y responsable.

Génesis Elizabeth Toala Assef

AGRADECIMIENTO

Agradezco a Dios por la oportunidad que me brindo para poder completar esta etapa en mi vida, aunque no soy una persona muy creyente, siento que debo darle las gracias por mantenerme con vida todos estos años, también agradecerle por la capacidad para poder entender y aprender lo que mis docentes me han impartido.

De la misma manera me gustaría agradecer a mi mamá que es la persona la que siempre me ha apoyado, tanto de manera monetaria, como de manera sentimental, es una de las personas que siempre me ha dicho y me a recomendado que no me estrese por la universidad, que haga todo con calma que poniendo peros no voy a conseguir nada, y a su vez siempre me ha recalcado que el estudio me va a servir a mí, para obtener un mejor futuro y que a mi padre le hubiera gustado verme en estada etapa de mi vida. Otra persona muy importante en mi vida que ha sido directamente la quien me ha impulsado por seguir estudiando y culminar mis estudios universitarios, fue mi abuelita que en paz descansé, la misma que fue el motivo por el cual empecé todo este largo camino, no porque me llamaba la atención, sino porque quería verla feliz, pero por casualidades de la vida, ya no está, pero sé que desde el cielo estará contenta con este logro. También me gustaría agradecerle a mi prometida que sin importar las adversidades que me ha tocado pasar, siempre me ha dado su apoyo, haciéndome ver que todo tiene solución y que puedo con cualquier cosa que me proponga.

Para todas esas amistades y las personas que han compartido parte de su tiempo conmigo, me gustaría agradecerle a cada uno por todos los momentos sean buenos o malos, siempre me han enseñado cosas diferentes, como en el caso de varios amigos que siempre me han apoyado, me han dado consejos, me han extendido la mano en los tiempos más difíciles de la universidad, sin importar si hemos hablado en mucho tiempo, sin importar la distancia, etc.

Y finalmente, debería darle las gracias a mi compañera de tesis, pues, siendo una amistad que viene desde el colegio, logrando conocer mucho a la familia de ella y viceversa, ella conociendo a la mía, hasta llegar el punto de apoyarnos en lo que más se pueda, no importa si son cosas de la universidad o no.

Joe Nehemias Ramos Asunción

AGRADECIMIENTO

Agradezco a Dios por la oportunidad de cumplir esta meta, pues, a pesar de la situación que vivimos en la actualidad me ha brindado salud, fuerza y persistencia para seguir adelante sin decaer en este proceso de estudio que estuvo rodeado de incertidumbres; además, gracias por las hermosas personas que siempre han estado conmigo y por aquellas que aparecieron por azar de la vida para ayudarme y guiarme en el momento que necesité; por todo ello, gracias por siempre estar conmigo, escucharme y protegerme.

Gracias a mis padres por todo el apoyo que me han dado desde pequeña, enseñándome a ser dueña y responsable de mis decisiones; ustedes son un ejemplo de que querer es poder con cada una de sus experiencias y he tratado de seguir el ejemplo de cada uno; por eso, les agradezco que siempre han estado conmigo, animándome a continuar en este proceso arduo, pero ya está rindiendo frutos. A mi hermana, quien ha estado ahí para reconfortarme y recordarme que debo ser un ejemplo a seguir para ella, que no puedo darme por vencida sin importar los obstáculos que se presentan y que, con la confianza en las personas adecuadas podré cumplir cualquier meta que me proponga.

Agradezco también a mi tío, quien a pesar de la distancia siempre ha estado para apoyarme, guiarme y aconsejarme, nunca permitió que desistiera de continuar con mis estudios y eso le agradezco bastante, es uno de los personajes a quien le debo este logro y por el cual, siempre me esfuerzo por dar lo mejor de mí.

Y finalmente, gracias a aquellos que se cruzaron en mi vida para complementarla y convertirse en seres muy importantes para mí, como mi compañero de tesis y su familia, pues una amistad de años, se refleja en cada logro que estamos cumpliendo juntos. Gracias a todos.

Génesis Elizabeth Toala Assef

ÍNDICE GENERAL

DERECHOS DE AUTOR.....	ii
DERECHOS DE AUTOR.....	iii
APROBACIÓN DEL TUTOR DEL TRABAJO DE INTEGRACIÓN CURRICULAR....	iv
APROBACIÓN DEL TRIBUNAL CALIFICADOR	v
APROBACIÓN DEL TRIBUNAL CALIFICADOR	vi
DEDICATORIA.....	vii
DEDICATORIA.....	vii
AGRADECIMIENTO	i
AGRADECIMIENTO	ii
ÍNDICE GENERAL.....	iii
ÍNDICE DE FIGURAS	i
ÍNDICE DE TABLAS.....	iii
RESUMEN	1
ABSTRACT	2
CAPÍTULO 1	3
1. INTRODUCCIÓN.....	3
1.1. Planteamiento del problema	4
1.1.1. Formulación del Problema.....	5
1.1.2. Sistematización	5
1.1.3. Delimitación.....	6
1.2. Objetivos.....	6
1.2.1. Objetivo General.....	6
1.2.2. Objetivos Específicos	6
1.3. Justificación	6
1.4. Marco Teórico	7
1.4.1. Antecedentes Históricos	7
1.4.2. Antecedentes Referenciales	8

1.4.3.	Fundamentación Teórica.....	10
1.4.3.1.	Clima Laboral	10
1.4.3.1.1.	Definición	10
1.4.3.1.2.	Teorías	11
1.4.3.1.3.	Dimensiones del Clima Laboral	14
1.4.3.1.4.	Tipos de Clima Laboral Según Brunet	15
1.4.3.1.5.	Factores de Evaluación del Clima Laboral	17
1.4.3.1.6.	Clima laboral y Cultura Organizacional	18
1.4.3.2.	Síndrome de Burnout	19
1.4.3.2.1.	Definición y Teorías	19
1.4.3.2.2.	Dimensiones del Síndrome de Burnout	23
1.4.3.2.3.	Síntomas del Burnout.....	24
1.4.3.2.4.	Fases del Síndrome de Burnout	25
1.4.3.2.5.	Diferenciación de los conceptos relacionados con el Burnout	28
1.4.3.2.6.	El Síndrome de Burnout en el campo laboral	28
1.4.3.2.7.	Clima Laboral y su relación con el Síndrome de Burnout.....	29
1.4.3.3.	Empleados de las PYMES Comerciales	29
1.4.3.3.1.	Definición y características de las PYMES	29
1.4.3.3.2.	Importancia de las PYMES Comerciales en el Cantón Milagro... ..	30
1.4.3.3.3.	Fortalezas de las PYMES en el Ecuador.....	30
1.4.4.	Marco Conceptual.....	31
1.5.	Hipótesis	32
1.5.1.	Hipótesis General.....	32
1.5.2.	Hipótesis Específicas	32
1.6.	Operacionalización de Variables	33
	CAPÍTULO 2	39
2.	METODOLOGÍA.....	39

2.1.	Tipo y Diseño de la Investigación	39
2.1.1.	Enfoque	39
2.1.2.	Alcance	39
2.2.	Población y Muestra	40
2.2.1.	Tipo de Población	40
2.2.2.	Cálculo y Tipo de Muestra.....	41
2.3.	Métodos de Investigación.....	41
2.3.1.	Métodos Teóricos	41
2.3.2.	Métodos Empíricos	43
2.3.2.1.	Técnicas	43
2.3.2.2.	Instrumentos.....	43
2.4.	Procesamiento de la Información	44
CAPÍTULO 3		45
3.	RESULTADOS (ANÁLISIS O PROPUESTA).....	45
3.1.	Resultados de la investigación.....	45
3.1.1.	Presentación de Resultados.....	45
3.1.2.	Entrevista	70
3.2.	Prueba de Hipótesis	76
3.2.1.	Contrastación de Hipótesis	76
3.2.1.1.	Contrastación de Hipótesis Específica 1	76
3.2.1.2.	Contrastación de Hipótesis Específica 2.....	78
3.2.1.3.	Contrastación de Hipótesis Específica 3.....	80
3.2.1.4.	Contrastación de Hipótesis Específica 4.....	83
3.2.2.	Contrastación de Hipótesis General.....	85
3.3.	Propuesta	87
3.3.1.	Título.....	87
3.3.2.	Objetivos.....	88
3.3.2.1.	Objetivo General.....	88

3.3.2.2. Objetivos Específicos	88
3.3.3. Justificación	88
3.3.4. Desarrollo de la propuesta	89
3.3.4.1. Actividades y Costo de la propuesta	92
3.3.4.2. Cronograma de aplicación de actividades de la estrategia.....	93
3.4. Impacto de la propuesta.....	95
3.5. Lineamientos para evaluar la propuesta	95
3.5.1. Matriz de indicadores - Articulación de Categorías- Actividades	97
CONCLUSIONES.....	101
RECOMENDACIONES	104
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS	106
ANEXOS	112
Árbol de problema	112
Encuesta	113
Entrevista	114
Aval del dato poblacional	115
Validación de Instrumentos	100
Validación de instrumentos por PhD. Rosa Espinoza.....	100
Validación de instrumentos por PhD. Erika Romero	103
Validación de Propuesta	106
Validación de propuesta por MSc. Diego Tapia Núñez.....	106
Validación de propuesta por MSc. Maria Campuzano Rodríguez.....	109
Evidencias (fotos) de aplicación de encuestas	112
Link de zoom correspondiente a entrevista y fotos	113
Entrevista a Psicóloga Johanna Espinel	113
Link de Zoom:	113
Entrevista a MSc. Deysi Medina.....	114
Link de Zoom:	114

ÍNDICE DE FIGURAS

Ilustración 1 La cantidad de tareas asignadas es excesiva e interfiere con su óptimo desempeño laboral	45
Ilustración 2 Las tareas que se le han asignado como trabajador corresponden a su especialización o experiencia	46
Ilustración 3 La eficiencia de los trabajadores se debe a una correcta división de tareas ...	47
Ilustración 4 Considera que el teletrabajo genera los mismos resultados que el trabajo presencial.....	48
Ilustración 5 Los controles de los procesos internos son ejecutados con precisión, incluso en modalidad de teletrabajo.....	49
Ilustración 6 Considera que el teletrabajo permite mantener la productividad laboral al igual que la presencial	50
Ilustración 7 La comunicación existente en la PYME aporta al trabajo en equipo.....	51
Ilustración 8 La comunicación que existe en la PYME provoca la participación de los empleados para mejorar el accionar del negocio.....	52
Ilustración 9 Considera que las ordenes de trabajo están acompañadas de instrucciones laborales precisas.....	53
Ilustración 10 El nivel de endeudamiento del negocio genera un clima laboral de preocupación entre los trabajadores	54
Ilustración 11 Los ingresos son satisfactorios en relación a los costos y gastos; por lo tanto, la estabilidad de la PYME genera un buen clima laboral.....	55
Ilustración 12 La PYME en la que labora actualmente genera rentabilidad y eso asegura su estabilidad laboral.....	56
Ilustración 13 Considera que existe una excesiva carga laboral	57
Ilustración 14 Considera usted que la cantidad de horas trabajadas afecta directamente a la eficiencia de los trabajadores.....	58
Ilustración 15 Está de acuerdo que un trabajador sometido a una carga de estrés no genera un rendimiento de trabajo óptimo.....	59
Ilustración 16 El cansancio laboral genera una sensación de abatimiento y eso lleva a no percibir los logros laborales.....	60
Ilustración 17 Actualmente se genera un alto nivel de agotamiento emocional en el desarrollo del trabajo	61

Ilustración 18 Considera que la PYME se caracteriza por mantener un ambiente de compañerismo y trabajo en equipo	62
Ilustración 19 Su ambiente de trabajo se caracteriza por presentar un alto grado de integración entre colaboradores.....	63
Ilustración 20 El clima laboral en su trabajo puede calificarse como satisfactorio.....	64
Ilustración 21 Actualmente se han generado despidos en la PYME	65
Ilustración 22 La crisis económica pone en riesgo la estabilidad del personal y eso ha generado despidos	66
Ilustración 23 En la PYME se han generado despidos y eso ocasiona una disminución en el compromiso y motivación laboral	67
Ilustración 24 Evidencia 2 (Foto)	112
Ilustración 25 Evidencias 1 (Foto).....	112
Ilustración 26 Evidencia 3 (Foto)	112
Ilustración 27 Evidencia 4 (Foto)	112
Ilustración 28 Entrevista a Psicóloga Johanna Espinel	113
Ilustración 29 Entrevista a Psicóloga Johanna Espinel	113
Ilustración 30 Entrevista a MSc. Deysi Medina	114
Ilustración 31 Entrevista a MSc. Deysi Medina	114

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1 Tipos de clima organizacional basado en el modelo de Likert	12
Tabla 2 Modelos explicativos del Burnout.....	20
Tabla 3 Ciclo o fase del Síndrome de Burnout.....	27
Tabla 4 Operacionalización de las variables de investigación	33
Tabla 5 Correlación de Pearson para la hipótesis específica 1	76
Tabla 6 Resumen del modelo	77
Tabla 7 Coeficientes de regresión lineal.....	77
Tabla 8 Correlación de Pearson para la hipótesis específica 2.....	79
Tabla 9 Resumen del modelo	79
Tabla 10 Coeficientes de regresión lineal.....	80
Tabla 11 Correlación de Pearson para la hipótesis específica 3.....	81
Tabla 12 Resumen del modelo	82
Tabla 13 Coeficientes de regresión lineal.....	82
Tabla 14 Correlación de Pearson para la hipótesis específica 4.....	83
Tabla 15 Resumen del modelo	84
Tabla 16 Coeficientes de regresión lineal.....	84
Tabla 17 Correlación de Pearson para la Hipótesis Principal	86
Tabla 18 Resumen del modelo	86
Tabla 19 Coeficientes de regresión lineal.....	87
Tabla 20 Desarrollo de la Propuesta Planteada	90
Tabla 21 Actividades y Costo de la Propuesta	92
Tabla 22 Cronograma de aplicación de actividades	93
Tabla 23 Matriz de Indicadores	97

Título de Trabajo Integración Curricular: El Clima Laboral y su efecto en el Síndrome de Burnout en los Empleados de las PYMES Comerciales del Cantón Milagro, Periodo 2020 – 2021.

RESUMEN

El trabajo está enfocado en la problemática que existe en los empleados de las PYMES Comerciales del Cantón Milagro, el mismo que se relaciona con el Síndrome de Burnout a partir del 2020, como respuesta al Clima Laboral que se ha visto fragmentado desde el inicio de la pandemia, generando un ambiente inestable para la salud emocional de los trabajadores. Sobre lo estudiado, se estableció como objetivo principal “determinar de qué manera el clima laboral afecta al síndrome de Burnout en los empleados de las PYMES Comerciales del Cantón Milagro, periodo 2020-2021, mediante una investigación para generar un aporte administrativo ante la problemática estudiada”. Sin embargo, se formuló una hipótesis que fue probada, estableciendo una relación que marca el hecho de que “el clima laboral afecta al síndrome de Burnout en los empleados de las PYMES Comerciales del Cantón Milagro, periodo 2020-2021”. La metodología llevó a establecer un estudio de enfoque mixto con alcance descriptivo, correlacional, explicativo y transversal; además, es importante mencionar que entre los métodos empíricos se encontraron el inductivo, deductivo, analítico y sintético; posteriormente, se plantearon métodos empíricos (técnicas) como fueron la entrevista dirigida a expertas; y, las encuestas estuvieron direccionadas a los empleados de las PYMES Comerciales. Al efectuarse las pruebas de hipótesis, los resultados determinaron que sí existe una relación directa entre Clima Laboral y Síndrome de Burnout en los aspectos de división de tareas y comunicación como factores que deben ser considerados para disminuir los impactos negativos generados en el actuar de los trabajadores.

PALABRAS CLAVE: Clima laboral, Síndrome de Burnout, Empleados, PYMES.

Work Title Curricular Integration: The Working Climate and its Effect on the Burnout Syndrome in Employees of Commercial SMEs in the Milagro Canton, Period 2020 - 2021.

ABSTRACT

The work is focused on the problem that exists in the employees of the Commercial SMEs of the Canton Milagro, the same that is related to the Burnout Syndrome from 2020, as a response to the Work Climate that has been fragmented since the beginning of the pandemic, generating an unstable environment for the emotional health of workers. The main objective of the study was to "determine how the work environment affects Burnout syndrome in employees of commercial SMEs in Milagro Canton, period 2020-2021, through research to generate an administrative contribution to the problems studied". However, a hypothesis was formulated and tested, establishing a relationship that marks the fact that "the work environment affects Burnout syndrome in the employees of the Commercial SMEs of the Canton Milagro, period 2020-2021". The methodology led to establish a mixed approach study with descriptive, correlational, explanatory and cross-sectional scope; in addition, it is important to mention that among the empirical methods were found the inductive, deductive, analytical and synthetic; subsequently, empirical methods (techniques) such as the interview directed to experts; and, the surveys were directed to the employees of the Commercial SMEs. When the hypothesis tests were carried out, the results determined that there is a direct relationship between Work Climate and Burnout Syndrome in the aspects of task division and communication as factors that should be considered to reduce the negative impacts generated in the performance of workers.

KEY WORDS: Work Climate, Burnout Syndrome, Employees, SMES.

CAPÍTULO 1

1. INTRODUCCIÓN

La investigación hace un análisis de la problemática que se vive en las PYMES Comerciales del Cantón Milagro, la cual, recae en los aspectos de síndrome de Burnout que hace referencia a los niveles de estrés laboral que sufren los empleados; por lo tanto, el propósito es tener una idea generalizada e información científica que permita determinar cómo ese clima laboral que se vive dentro de estos negocios están llevando a que los empleados sufran de este síndrome, especialmente, porque esto va a interferir en el desempeño de sus labores y en el logro de los objetivos que se haya planteado la organización.

Toda investigación tiene una gran importancia y genera un aporte que permitirá mejoras continuas dentro de un objeto de estudio que se haya tomado como base para el trabajo que se está llevando a cabo, se ha tomado a las PYMES Comerciales de nuestro cantón, considerando que Milagro aparte de ser una zona agrícola, tiene un desarrollo local cuya base está cimentada en el comercio y en la generalización de negocios, los mismos que día a día tienen la tendencia a crecer.

Luego, de haberse dado inicio una pandemia conocida con el nombre de COVID – 19, los niveles de estrés o de síndrome de Burnout se vieron en aumento en todos los lugares de trabajo, las PYMES Comerciales a pesar de que se han mantenido abiertas atendiendo al mercado, también han visto una afectación en cuanto a los niveles de estrés laboral y obviamente esto se ve profundizado por la posición del clima laboral que se vive dentro de cada una de ellas, de ahí la importancia de un estudio que tiene como tema “El Clima Laboral y su efecto en el Síndrome de Burnout en los empleados de las PYMES Comerciales del Cantón Milagro, periodo 2020 – 2021”.

Las PYMES independientemente de la actividad a la que se dedican son importantes para la economía, especialmente de contextos geográficos pequeños como es el Cantón Milagro; por lo tanto, el tema es de conocimiento actual haciendo referencia a un elemento que proyecta el desarrollo local. En cuanto al estrés laboral, es uno de los temas que ha tenido mayor relevancia durante el año 2020 y en la actualidad, el síndrome de Burnout está afectando terriblemente y sobretodo se ve potenciado porque este tipo de negocio no se

percata de la importancia que tiene el clima laboral, quien al tener deficiencias va obviamente a repercutir en el incremento o en el aumento de este síndrome.

1.1. Planteamiento del problema

El cantón Milagro está integrado por un sinnúmero de negocios entre ellos PYMES comerciales; debido a la pandemia COVID – 19 y a las diferentes restricciones del COE Cantonal para precautelar la salud de los habitantes, estos negocios han sido afectados en su sostenibilidad, generando de manera interna un clima laboral inestable con constante zozobra ante despidos y disminuciones salariales, repercutiendo en un estrés laboral o síndrome de burnout en los colaboradores, aspecto que afecta el nivel de efectividad de las operaciones en los diferentes negocios.

Las funciones laborales en las PYMES han evolucionado de acuerdo a los cambios que se han presentado a lo largo del tiempo, en la actualidad, los empleadores se han visto en la obligación de complementar ciertas actividades internas con el objetivo de adquirir un diferenciador que facilite la sostenibilidad en el mercado; sin embargo, estas acciones crean incomodidad porque al no existir una planificación previa se genera una errónea división de tareas, provocando malestar en los colaboradores que tienen que cumplir con sus obligaciones a pesar de no estar acordes a sus conocimientos y habilidades, incluso, la adaptación a las nuevas modalidades de trabajo y uso de plataformas que permitan un vínculo adecuado con el usuario, intervienen en la excesiva carga laboral en la que están expuestos los trabajadores a fin de cubrir los objetivos establecidos en los negocios.

Los colaboradores diariamente sufren los diferentes efectos ocasionados por la crisis sanitaria actual, pues debido al cumplimiento de sus obligaciones y cuidado de su salud, la modalidad de teletrabajo se volvió habitual, obligando a los trabajadores a crear dentro del hogar un espacio adecuado para desempeñar sus funciones; sin embargo, este accionar ha generado un abatimiento laboral en cada uno de ellos, debido a que, la virtualidad genera desconfianza ante el cumplimiento de las actividades, incidiendo en la aplicación de horas extras, provocando que los colaboradores mantengan altas horas de trabajo en el hogar, teniendo como consecuencia, el descuido de las relaciones familiares a pesar de la convivencia diaria.

La comunicación es un factor esencial para la coordinación del trabajo, la misma que debe ser analizada e implementada a través de políticas que permitan no solamente generar

órdenes, sino, que éstas vayan acompañadas de las instrucciones laborales a fin de que se puedan ejecutar de forma correcta y en el menor tiempo posible; sin embargo, la deficiente comunicación entre jefes y subalternos, incluso entre los mismos colaboradores produce una débil socialización laboral, esto genera que se rompan los esquemas del trabajo en equipo y provoca la individualidad en lugar de sumar a la productividad de los negocios ocasionando contratiempos y tareas que no cumplen con los objetivos debido al estrés laboral que experimentan.

La inestabilidad financiera a la que se enfrentan las PYMES Comerciales debido a la pandemia COVID – 19 dificulta el crecimiento de los negocios en el Cantón Milagro; además, el surgimiento de la nueva competencia provoca que la demanda disminuya lo que obliga a los empleadores a la reducción de costos y toma de decisiones que les permita mantener sus actividades activas; por lo tanto, los despidos del personal suelen estar involucrados en las medidas que faciliten la continuidad de los negocios generando una preocupación constante en los trabajadores puesto que en su mayoría son las personas encargadas del ingreso económico en su hogar.

1.1.1. Formulación del Problema

¿De qué manera el clima laboral afecta al síndrome de burnout en los empleados de las PYMES Comerciales del Cantón Milagro, periodo 2020-2021?

1.1.2. Sistematización

¿De qué manera la división de tareas afecta a la carga laboral en los empleados de las PYMES Comerciales del Cantón Milagro, periodo 2020-2021?

¿De qué forma la modalidad de teletrabajo influye en el abatimiento laboral de los empleados de las PYMES Comerciales del Cantón Milagro, periodo 2020-2021?

¿Cómo la comunicación incide en la socialización laboral entre los empleados de las PYMES Comerciales del Cantón Milagro, periodo 2020-2021?

¿En qué nivel la inestabilidad financiera influye en los despidos de personal de las PYMES Comerciales del Cantón Milagro, periodo 2020-2021?

1.1.3. Delimitación

La investigación está delimitada espacialmente en el ámbito geográfico correspondiente al cantón Milagro, en lo que respecta a la delimitación temporal, la transversalidad del estudio recae en el periodo 2020-2021; y, el objeto de estudio o unidad de análisis son las PYMES Comerciales.

1.2. Objetivos

1.2.1. Objetivo General

Determinar de qué manera el clima laboral afecta al síndrome de Burnout en los empleados de las PYMES Comerciales del Cantón Milagro, periodo 2020-2021, mediante una investigación para generar un aporte administrativo ante la problemática estudiada.

1.2.2. Objetivos Específicos

- Estudiar de qué manera la división de tareas afecta a la carga laboral en los empleados de las PYMES Comerciales del Cantón Milagro, periodo 2020-2021.
- Establecer de qué forma la modalidad de teletrabajo influye en el abatimiento laboral de los empleados de las PYMES Comerciales del Cantón Milagro, periodo 2020-2021.
- Indagar cómo la comunicación incide en la socialización laboral entre los empleados de las PYMES Comerciales del Cantón Milagro, periodo 2020-2021.
- Examinar en qué nivel la inestabilidad financiera influye en los despidos de personal de las PYMES Comerciales del Cantón Milagro, periodo 2020-2021.

1.3. Justificación

Actualmente las PYMES Comerciales del Cantón Milagro enfrentan un problema relacionado con el alto índice de estrés laboral o Síndrome de Burnout, lo que obviamente afecta el desempeño normal de las actividades de sus colaboradores, a causa de un clima laboral escasamente efectivo, especialmente desde que se inicia la pandemia COVID 19, a nivel mundial.

El Síndrome de Burnout ha provocado abatimiento, cansancio, débil socialización, carga laboral excesiva y despidos, lo que obviamente genera ese nivel de estrés que llega a cada trabajador de las PYMES e influye de forma negativa en el desempeño de sus funciones.

El estudio que se propone permite dar paso a recolectar datos y procesarlos, de tal manera que se fundamente la investigación y se pueda precisar los motivos que realmente están profundizando el Síndrome de Burnout entre los empleados de las PYMES Comerciales del Cantón Milagro, sólo así se podrán tomar medidas que busquen disminuir y contrarrestar en lo posible dichos niveles de estrés que perjudican en desarrollo normal de las actividades de trabajo.

La investigación podrá generar grandes beneficios, de esa forma las PYMES obtendrán información relevante sobre la problemática que viven y a partir de ello, establecer propuestas de solución que mejorarán el sistema de trabajo en estos negocios que son de gran importancia para contribuir con el desarrollo social y económico del Cantón.

Como se mencionó anteriormente los beneficios son muchos, esto a partir de sus beneficiarios, quienes directamente serán los trabajadores o empleados de la PYMES Comerciales del Cantón Milagro y por ende los dueños de las mismas ya que verán un mejor rendimiento laboral y productividad en sus negocios. A su vez, lo expuesto lleva a deducir que aquello genera un aporte a la comunidad.

1.4. Marco Teórico

1.4.1. Antecedentes Históricos

Dentro del sector económico que ha tenido Latinoamérica, siempre las pequeñas y medianas empresas (PYMES) han ocupado un lugar importante debido a que son las que brindan un desarrollo en el crecimiento de una región o país. Siendo estas de gran importancia desde los años 1950 y 1960, a partir de la revolución industrial por medio del mejoramiento de la producción de los alimentos, la madera, los metales, los minerales, tejidos; ya que, han facilitado el mejoramiento de todas las actividades en que se desempeñan. En Ecuador las PYMES que por lo general tienen un gran aporte en la economía del país, son directamente las que se encargan de la comercialización de productos (Delgado y Chávez, 2018, p.3).

Según Mayo, E (como se citó en Gan y Berbel, 2010) menciona que desde el siglo XX, más o menos por los años veinte y treinta, es donde se comenzó a estudiar el efecto que puede

producir las condiciones físicas sobre algún trabajador. Logrando demostrar que el simple hecho de ser escuchados, que exista cooperación por parte de todos y ser considerado como su igual ante todos, es una clave para poder lograr los objetivos fijados por la organización. También podemos relacionar lo que expuso Maslow (1943, como se citó en Bordas, 2016) donde menciona la teoría sobre la motivación humana, haciendo hincapié en la famosísima pirámide de las necesidades, en donde se encuentra la necesidad de autorrealización, siendo esta correspondida muchas veces con las recompensas que suelen darse de nivel personal, logrando así una mejora continua de sí mismo.

1.4.2. Antecedentes Referenciales

A continuación, se establecen los datos relevantes de investigaciones que exponen estudios de variables similares a las analizadas en la problemática planteada, esto es clima laboral y síndrome de Burnout; además, también se han considerado otras variables que se relacionan con las mencionadas.

En la investigación de maestría de **Natali del Rocío Unamuno** (2018) “**Análisis de los factores que inciden en el síndrome burnout en los empleados de las fiduciarias de la ciudad de Guayaquil**, se estableció que el síndrome de Burnout es muy perjudicial para las personas que laboran en fiduciarias, por lo que su objetivo es determinar qué factores inciden en la generación del síndrome burnout en los trabajadores de las empresas fiduciarias de la ciudad de Guayaquil, haciendo uso de la investigación aplicada mixta, con metodología cualitativa y cuantitativa, con herramientas de recolección de datos como la encuesta, la observación, y el sistema MBI. Este trabajo de investigación concluyó que la sobrecarga laboral si es un factor que influye en el desarrollo del síndrome en las personas que no tienen control emocional. El aporte que genera a la investigación en curso, radica en el aspecto metodológico.” (Unamuno Vera, 2018).

En el trabajo investigativo de Delsi Mariela Huaita Acha y Freddy Felipe Luza Castillo (2018) “**El clima laboral y la satisfacción laboral en el desempeño docente de instituciones educativas públicas**, se establece que el clima laboral y la satisfacción laboral influye en la productividad de las actividades de los docentes de la institución secundaria; por lo cual, su objetivo es determinar la influencia del clima laboral y la satisfacción laboral en el desempeño docente de las instituciones educativas del nivel secundaria de Barrios Altos-Lima, a través, de una investigación fue de tipo básica, explicativa y

descriptiva. La investigación concluye afirmando la influencia que mantienen el clima laboral y satisfacción laboral con el desempeño de los docentes de nivel secundaria. El aporte que brinda radica en la importancia de un clima laboral en las instituciones u organizaciones” (Huaita Acha y Luza Castillo, 2018).

El estudio de **Cristhian Fabricio Pilligua Lucas y Flor María Arteaga Ureta (2019) “El clima laboral como factor clave en el rendimiento productivo de las empresas. Estudio caso: Hardepex Cía. Ltda.**, establece que la falta de espacios adecuados para los trabajadores se suma a la exigencia por parte de la directiva, en exigir ventas y productos en tiempo récord, sin las medidas o correctivos necesarios, su objetivo es evaluar el clima laboral como factor clave en el rendimiento productivo de la empresa Hardepex Cía. Ltda., se hace uso de una investigación descriptiva con técnicas cualitativas a través de encuestas, con una muestra estratificada; en conclusión, esta investigación demuestra que es primordial un clima laboral adecuado con las medidas de seguridad óptimas para que los colaboradores de la organización puedan cumplir con sus objetivos establecidos. El aporte que genera al estudio que se efectúa radica en los fundamentos teóricos relacionados al clima laboral” (Pilligua Lucas y Arteaga Ureta, 2019).

En la investigación de **Johana Espinel Guadalupe, Erika Rupert Lucero, Diana Aguilar Pita y Washington Miranda Vera (2021) “El compromiso como rasgo de personalidad y su relación con el burnout en docentes ecuatorianos**, mencionan que el Burnout se puede establecer en los trabajadores en diferentes grados; aunque todos estén expuesto a los mismos factores, no todos son afectados de igual manera, el objetivo de estudio de esta investigación es determinar si el rasgo de personalidad-compromiso puede ser un elemento protector de burnout en el profesorado de nivel medio. Para el desarrollo del artículo se aplicaron dos instrumentos que son el Inventario de Preferencias y Personalidad PAPI 3N de forma online, que contiene 12 necesidades y 14 roles descritos en 161 enunciados sobre el trabajador y su tarea, los cuales se ven enfocados en siete escalas, entre las que se encuentra el compromiso-escala y el Cuestionario de Maslach para docentes (MBI-Ed), administrado de manera presencial, que consta de 22 ítems diseñados en escala de Likert y tres escalas: agotamiento emocional, despersonalización y realización personal. Como conclusión, se obtuvo que es verídico que la personalidad del individuo influye para determinar el grado de síndrome que padece; sin embargo, se demuestra que un trabajador no puede evitar un Burnout a pesar de ser comprometido con sus actividades laborales. Este

trabajo permitió definir el tipo de escala a utilizar en el instrumento de la investigación que se efectúa” (Espinel Guadalupe, *et. al*, 2021).

1.4.3. Fundamentación Teórica

1.4.3.1. Clima Laboral

1.4.3.1.1. Definición

Ciertos autores describen el clima laboral como la percepción de las condiciones tanto físicas, como emocionales y psicosociales que posee cada uno de los empleados en relación en el entorno, todo esto tiene que ver según qué perspectiva o al aspecto en el que se pone un énfasis, por esa razón Bordas Martínez (2016) estipula que según la orientación de las perspectivas se pueden dividir en tres, entre las cuales se encuentran la *perspectiva realista*, la *fenomenológica* y la *interaccionista*:

- **“Perspectiva realista:** toma en consideración que el clima laboral es un atributo de carácter objetivo e independiente para cada uno de los empleados de la empresa, en base a su percepción.
- **Perspectiva fenomenológica:** refiriéndose al clima laboral como un aspecto de las personas, específicamente como aspecto individuales y subjetivos.
- **Perspectiva interaccionista:** en búsqueda de la integración de las dos perspectivas anteriores con el fin de denominar al clima laboral como el resultado de la integración de todas las características objetivas que contenga la organización y de las percepciones de sus empleados, demostrando la igualdad que existe entre lo objetivo y lo subjetivo” (Bordas Martínez, 2016).

También existe una perspectiva que muchos no la aceptan la cual es la naturaleza descriptiva, en la cual se considera de la perspectiva que tiene los empleados sobre el clima laboral y no sobre la evaluación de eso, debido a que se trata de la naturaleza descriptiva y no evaluativa, en donde reside la distinción entre el clima laboral (descripción) y satisfacción en el trabajo (que vendría a ser una actitud o una evaluación).

El clima laboral se puede referir como a la correcta integración de varios aspectos tanto tangibles como intangibles, siendo estos otorgados por la empresa, poniendo en un margen de que puede afectar la motivación, comportamiento, desempeño y actitudes de los

diferentes miembros. El clima laboral es un factor que no necesariamente es estático, sino más bien es cambiante según los empleados y los empleadores.

El concepto de clima laboral se puede considerar multidimensional debido a que abarca varias dimensiones relativas de los empleados, también se considera a la relatividad en los procesos de grupo y en lo que respecta a la empresa. Esto está relacionado a que el clima puede influenciar en el comportamiento de cada uno de los integrantes de la empresa, siendo este un objeto de suma relevancia, para poder ser estudiado, considerando un predictor de la satisfacción laboral, los niveles de compromiso que algún empleado tenga hacia la empresa, el desempeño de cada uno de los empleados y la eficiencia de ellos (Salazar Vargas & Serpa Barrientos, 2017).

1.4.3.1.2. Teorías

El clima laboral es muy importante en las empresas, ya que, es un factor esencial que define el comportamiento de los colaboradores de acuerdo a su percepción, el mismo que puede estar influenciado por los factores a los que están expuestos ya sea personal o profesional; por lo tanto, se requiere de teorías que respalden el conocimiento crucial del clima organización.

En su trabajo investigativo Iglesias Armenteros y Sánchez García (2015) mencionan que el clima laboral está influenciado por el comportamiento y las motivaciones que mantengan los miembros de la organización, lo cual está vinculada con la teoría de relaciones humanas de Elton Mayo donde indica que el hombre es importante en función de la participación que tenga en la organización; por lo tanto, el ambiente de las empresas se compone de los comportamientos de las personas que varían de acuerdo a sus propias cualidades y culturas, de esta manera se puede establecer que la teoría se enfoca en la percepción y comportamiento del trabajador en un ambiente laboral (Iglesias Armenteros y Sánchez García, 2015).

Además, la teoría del clima organizacional de Likert (1968), menciona que el comportamiento de los colaboradores en las empresas está dominado por el comportamiento administrativo y las condiciones laborales que perciben, en el cual, se recalca que la percepción es muy importante para definir la reacción del trabajador en la organización; también, se establecen variables causales, intermediarios y finales, donde el autor mediante su interacción obtiene la determinación de dos climas propuestos por Likert como son el autoritario y el participativo (Rodríguez, 2016).

Las variables que propone Likert para la percepción individual del comportamiento se definen como: “*variables causales*, son las independientes orientadas a mostrar la dirección en que evoluciona y obtiene resultados una organización destacándose la estructura organizativa y administrativa, las decisiones, competencias y actitudes; *variables intermedias*, miden el estado interno de las empresas guiados por el rendimiento, toma de decisiones, motivación y comunicación; por último, *variables finales*, son el resultado adquirido por el efecto de las variables mencionadas con anterioridad donde se obtienen resultados como ganancia, pérdida y productividad” (Rodríguez, 2016). De acuerdo al estudio de Likert, se puede establecer que una organización puede estar influenciada por alguno de los climas labores mencionados:

Tabla 1

Tipos de clima organizacional basado en el modelo de Likert

Clima Autoritario - Explotador	Clima Autoritario- Paternalista	Clima Participativo - Consultivo	Clima de Participación en Grupos
Compuesto por el sistema I.	Compuesto por el sistema II.	Compuesto por el sistema III.	Compuesto por el sistema IV.
No existe confianza entre la dirección y empleados	La confianza se establece entre la dirección y subordinados	Entre supervisores y empleados hay confianza	Confianza absoluta en los trabajadores.
Se caracteriza por usar amenazas ocasionalmente recompensas.	Se utilizan recompensas y castigos como fuente de motivación	Se satisfacen necesidades de prestigio y autoestima, haciendo uso de recompensas y castigos.	La motivación de los colaboradores nace por su participación e inclusión con los objetivos.
Decisiones y objetivos se toman únicamente por la alta gerencia.	Las decisiones son tomadas por la gerencia y algunas por niveles inferiores.	Se permite a los empleados tomar decisiones específicas.	La toma de decisiones está diseminada en toda la organización
Comunicación vertical.	Prevalcen comunicaciones y forma de control descendentes sobre ascendentes.	La comunicación es descendente, el control se delega de arriba hacia abajo	Comunicación ascendente - descendente y lateral.

Fuente: Administración de Recursos Humanos

Elaborador por: Ernesto Rodríguez (2016)

Otra teoría que tiene relación con el clima laboral es la teoría de los sistemas socio-técnicos proporcionada por Cummings y Worley (2007), esta teoría está enfocada en la formación de

equipos autónomos para la elaboración de las actividades de trabajo para así contribuir con la incursión y la utilización de los grupos o equipos de trabajo en las organizaciones. Otorgando un ámbito en el trabajo que facilita la opción de cambio, permitiendo que se pueda detectar los problemas y las soluciones respectivas (Lascano Oñate, 2017).

El clima laboral tiene un vínculo con el estado emocional de los trabajadores de la organización y a su vez también está relacionado con la perspectiva de cada empleado sobre los aspectos que existen dentro de la empresa, estos dos puntos tienen una similitud con lo expresado por Chiavenato en 2009, donde el establece que las personas que conforman una empresa cuentan con la capacidad de adaptarse al entorno de la empresa, para lograr una buena salud mental y emocional; esto se conoce como estar bien consigo mismo y con el estar bien al relacionarse con otras personas , en donde se relaciona una estabilidad mental y emocional consigo mismo y la percepción que tienen los empleados al momento de relacionarse (Chagray, *et. al.*, 2020).

Unas teoría más conocida en el mundo de las organizaciones son las teorías X y Y de McGregor, en donde se empatiza la existencia de los aspectos positivos y negativos de los empleados al momento de realizar sus actividades, de esta manera se generaliza que en la teoría X se encuentran los principios del taylorismo, estos principios señalan que el ser humano es un ente perezoso y evita el trabajo, no acepta responsabilidades, se resiste al cambio; por otro lado, la teoría Y se relaciona mejor con la toma de responsabilidades, las personas cuentan con motivación, con buena conducta y realizan las actividades con una finalidad de ganar dinero, sino más bien por su autorrealización; por lo tanto García y Benavides (2020) en su trabajo de investigativo expone estas teorías como un referente hacia que las actividades que se realizan en una empresa son de carácter personal y de responsabilidad de cada uno de los empleados, y donde influye el compromiso del trabajador para realizarlo correctamente (García Ruiz y Benavides Quinto, 2020).

En el presente estudio se ha considerado las teorías X y Y de McGregor expuesta en el documento investigativo de García Ruiz y Benavides Quinto (2020) donde sus elementos mantienen similitud con: carga laboral, abatimiento laboral, socialización y despidos del personal.

1.4.3.1.3. Dimensiones del Clima Laboral

Según Palma (2004, como se citó en Huaita Acha y Luza Castillo, 2018) menciona que las dimensiones necesarias para una medición de un buen clima laboral corresponden a cinco:

- **“Autorrealización:** Siendo esta una dimensión basada principalmente en la percepción que tiene el empleado sobre las acciones u oportunidades que brinda la empresa o institución para poder brindar diferentes tipos de actividades para que los empleados puedan desarrollarse tanto de manera personal como profesional, correspondiendo a su perfil profesional y a las labores que ellos realicen.
- **Involucramiento laboral:** Dimensión relacionada con la participación directa que tienen cada empleado hacia el crecimiento tanto de la empresa como en sí mismo, siendo esto un factor importante el cual permite que exista una buena conformación de equipos de trabajo y realizando que estos actúen con eficiencia y eficacia. Muchas veces suele ser que primero se desarrolla esto en una sola persona para luego poder prescindir en las demás personas que están a su alrededor, compartiendo un mismo objetivo en común.
- **Supervisión:** Está relacionada con las actividades de control que realizan los superiores a los demás trabajadores de la empresa siendo esto para visualizar la funcionalidad de cada uno de los procesos, otorgando un apoyo y orientación a cada uno de los empleados para mejorar sus rendimientos.
- **Comunicación:** Refiriéndonos directamente a la percepción de cada uno de los empleados, clientes, y proveedores, sin importar el grado o el puesto que ocupen, está relacionado con la coherencia, exactitud y la coherencia que existe en el intercambio de información que requieran para poder realizar sus actividades dentro o a fuera de la empresa, siendo esta de manera explícita o implícita.
- **Condiciones laborales:** Dimensión relacionada directamente con los empleadores o la empresa, la cual está vinculada con el esfuerzo para poder brindar todos los insumos necesarios para la realización de las diferentes actividades de cada uno de los empleados, siendo estos recursos económicos, materiales en excelente estado y condiciones psicosociales adaptas para que los empleados puedan laborar de una manera adecuada” (Huaita Acha y Luza Castillo, 2018, p. 303).

Sin embargo, existe otro autor que menciona que un buen clima laboral contiene ocho dimensiones principales, estas las expuso Bordas Martínez (2016):

- **“Autonomía:** Consideran el nivel en el que los empleados pueden tomar decisiones para poder solucionar los problemas sin tener la necesidad de tener pedir ayuda a alguno de sus empleadores, visualizando autosuficiencia de parte de los empleados.
- **Cooperación y apoyo:** Se mide el nivel de compañerismo y apoyo que consideran que existe en la organización, según la perspectiva de cada uno de los empleados.
- **Reconocimiento:** Calificando la percepción que posee cada empleado sobre la temática de ser reconocidos al momento de realizar sus actividades con eficiencia y eficacia, logrando así una contribución en la empresa.
- **Organización y estructura:** Miden la perspectiva de los empleados en relación de la organización de los procesos, y la coordinación de los mismo, siendo así especificados con claridad y eficiencia, sin tener algún tipo de restricción.
- **Innovación:** Nivel de percepción de los empleados por parte de los empleadores en base de la receptividad para poder implementar procedimientos, métodos, nuevas ideas, creatividad, aceptando los riesgos que estos pueden proponer.
- **Transparencia y equidad:** Percepción en que los empleados visualizan que las políticas y normas están especificadas con claridad, equidad, dirigidas directamente en el valor del desempeño y las oportunidades.
- **Motivación:** Grado en el que los empleados perciben cierto nivel de énfasis y preocupación en la motivación de los empleados para poder mejorar el desempeño y alcanzar una producción destacada.
- **Liderazgo:** Nivel en el cual los empleados sienten la influencia de los líderes y de los directivos, de manera que su comportamiento y su relación están equilibrados” (Bordas Martínez, 2016).

1.4.3.1.4. Tipos de Clima Laboral Según Brunet

Según Brunet (1987, como se citó en Bordas Martínez, 2016) explica que existen 2 tipos de clima laboral, dentro de las cuales existen diversos sistemas, lo cuales son:

- **“Clima de tipo autoritario**
 - **Sistema I – Autoritarismo explotador:** Caracterizado por no poseer confianza entre los empleados y sus directivos. En donde el trabajador es

sometido a un ambiente en el cual abunda el miedo, las amenazas, castigos por incumplir las políticas, rara vez existe algún tipo motivación y no existe el sentimiento de satisfacción o reconocimiento por los empleadores. En lo que respecta a la comunicación existe un ambiente aleatorio al momento de brindar la información, no existe una forma de comunicar las instrucciones de manera eficiente, logrando una carencia de eficiencia y eficacia en los empleados.

- **Sistema II – Autoritarismo paternalista:** Existe un principio de confianza entre los empleados y empleadores, siendo así posible que exista un poco de participación en los escalones inferiores. Abriendo paso a la participación de los empleados, poniendo a su disposición un tipo de recompensas a los empleados cada vez que realicen bien sus actividades y en caso contrario se les aplica un castigo, siendo estos uno de los métodos por excelencia para poder motivar a los empleados. En este sistema pone en juego las necesidades sociales de cada uno de los empleados y a su vez por mantener un ambiente estable y estructurado.
- **Clima de tipo participativo**
 - **Sistema III – Consultivo:** En búsqueda de la evolución de un clima laboral con una mayor participación, en donde los empleados tengan confianza con sus empleadores. En donde las políticas y las decisiones son directamente tomadas y especificadas por los empleadores, y a su vez donde se permite que los empleados puedan tomar sus decisiones en los niveles inferiores. Logrando así que la comunicación sea de tipo descendente, poniendo como motivación, los logros, las recompensas y los castigos ocasionales.
 - **Sistema IV – Participación en grupo:** Existe una confianza plena entre empleados y empleadores. La empresa no posee una persona que tome todas las decisiones, más bien es una empresa descentralizada, permitiendo que cada nivel pueda tomar las decisiones correctas. Implementación de una comunicación en todos los niveles y en todas las direcciones, tanto de manera vertical (jerárquica) y de manera horizontal (niveles). Los empleados se encuentran motivados debido a que forman parte plena de la empresa, debido a su participación en la toma de decisiones y la implicación de las mismas” (Bordas Martínez, 2016).

1.4.3.1.5. Factores de Evaluación del Clima Laboral

En una evaluación del clima laboral se deben de tener en consideración varios aspectos, orientados a la percepción que los trabajadores posean sobre el ambiente en el cual se encuentran laboral, basándose en estos la relación existente entre el trabajo en cooperación, la confianza existente, una buena estabilidad, una comunicación exitosa, y la sinergia que exista entre todos los trabajadores.

Reyes (2010, como se citó en Pilligua Lucas y Arteaga Ureta, 2019) plantea que para el son seis factores los que son de absoluta relevancia para evaluar un buen clima laboral, siendo estos los siguientes:

- **“Comunicación:** Este factor no debe de ser restringido por ninguna de las partes de la empresa, debido a que es considerado como un sistema abierto para que exista ninguna falencia al momento de poder transferir las actividades e información entre todos sin tener que contar con una comunicación en vertical (jerárquico) sino más bien de manera horizontal (todos por igual). Para Riberio (1998, como se citó en Pilligua Lucas y Arteaga Ureta, 2019) menciona que “la comunicación es considera como un arte en el cual se permite la influencia de un individuo sobre otros, ejerciendo un poder o un punto de credibilidad de sus acciones o actos (Liderar)”.
- **Colaboración:** Evaluando directamente el nivel de colaboración y compañerismo que existe entre los trabajadores de la empresa, como variables de subdivisión son consideras el grado de madurez de cada uno de los empleados, de la misma manera el respeto que se tienen cada uno de ellos, la forma en la cual suelen comunicarse, el nivel de confianza que ellos consideran que tienen, también se evalúa la importancia que ellos consideran que tiene un buen ambiente de trabajo.
- **Liderazgo:** Siendo un factor que evalúa directamente a todo personal que tiene a cargo a uno o a varios empleados a su disposición, sin importar el área. Siendo este factor uno indispensable por rende resultado tanto a corto y a largo plazo, esto permite que las personas que estén a su alrededor puedan adaptarse a las actividades por si son cambiados.
- **Carrera profesional:** En este factor se encarga de evaluar el tipo de preparación que haya tenido los empleados siendo estas por las diferentes destrezas que haya podido adquirir a lo largo de su perfil profesional, de la misma manera se identifican los

estudios académicos que poseen los empleados, y por últimos las habilidades que el empleado contenga. Después de evaluar todas las categorías anteriores se puede otra por si el empleado puede ascender a un mejor cargo, siendo este un paso agrandado debido a que lo obliga a salir de su zona de confort, en busque de una mejor calidad de vida, obteniendo sueldos mejor remunerados y un puesto que se acomode a su nivel de desempeño, y se pueda reflejar en una evaluación de desempeño laboral.

- **Satisfacción:** Siendo un conjunto de actitudes que posee cada uno de los empleados en dirección a su trabajo. Se toma en consideración si los empleados están en un ambiente favorable para poder realizar sus actividades y en perfecta armonía con el resto de la organización, donde puedan reconocer todas las actividades que se hayan realizado con eficiencia y eficacia e incentiven a que ellos busquen la mejora constante, que se esfuercen en la búsqueda de un ascenso, o alguna actividad que logre generar una satisfacción en sí mismo. Sánchez y García (2017, como se citó en Pilligua Lucas y Arteaga Ureta, 2019) describe “que los directivos deben de otorgar una relación sana entre la parte empleadora y los empleados, siendo esto para satisfacer ambas partes, o como algunos considera un factor de ganar-ganar”.
- **Condiciones físicas:** Para poder considerar que las condiciones físicas son consideradas como excelentes para un buen ambiente laboral, se debe de tener en cuenta varios aspectos siendo estos los ruidos que puedan haber dentro de las oficinas, la iluminación existente (según los trabajadores), los equipos y herramientas que son necesarias para los empleados y que la empresa debe ser la que tiene que brindar a sus trabajadores” (Pilligua Lucas y Arteaga Ureta, 2019).

1.4.3.1.6. Clima laboral y Cultura Organizacional

Cabe rescatar que la cultura organizacional se basa directamente en el conjunto de actividades que caracterizan al desarrollo de la empresa en el día a día, siendo esta la forma de pensar, los valores de cada uno de ellos y las normas tanto de los empleados como de la empresa; mientras que el clima laboral es el conjunto de las actitudes y conductas de caracterizan el día a día de cada persona en la empresa. Estos dos términos son complementarios, debido a que el uno influye en el otro y viceversa. La cuestión está en que el clima laboral suele perderse con el paso del tiempo, debido a que es cambiante por lo que puede cambiar según los factores económicos, políticas o por los incentivos (Ramos y Tejera, 2017).

También se puede considerar que a nivel de la cultura organizacional puede estar compuestas de diversas subculturas, así mismo como en un tipo de clima laboral puede coexistir diversos climas (por su liderazgo, por sus actividades, por sus departamentos, etc.).

1.4.3.2. Síndrome de Burnout

1.4.3.2.1. Definición y Teorías

El síndrome de Burnout “es una respuesta al estrés laboral crónico, en la cual las actitudes y sentimientos negativos hacia las personas con las que se trabaja dan una sensación de encontrarse agotado emocionalmente” (Rivera Guerrero, *et. al.*, 2019, p.4) afectando la calidad de vida en el ámbito profesional y personal de quienes lo padecen. Este síndrome que originalmente fue definido para los trabajadores del área de la salud, ha evolucionado con relación a los ambientes donde se presenta, desencadenando riesgos en las organizaciones donde sus colaboradores han desarrollado un estrés crónico sobre el vínculo de un profesional y la empresa donde labora (Treviño, *et. al.*, 2019).

De acuerdo a Ortega y López (2004, como se citó en Jácome Ortega y Jácome Ortega, 2017) mencionan que “las variables organizacionales que generan el burnout son el clima laboral, el bienestar laboral, el grado de autonomía, la ejecución en el trabajo, la ambigüedad del rol y la falta de reciprocidad” (Jácome Ortega y Jácome Ortega, 2017, p.4). Las jornadas de trabajo extensas con exigencias que sobrepasan las habilidades y capacidades del trabajador generan efectos negativos como el estrés, tensión física y psicológica, la desmotivación y entre otros aspectos, que pueden comprometer la productividad, eficiencia, competitividad y crecimiento de la empresa (Román Tinoco y Muñoz Loor, 2020).

Freudenberger (1974 citado en Rivera Guerrero, *et. al.*, 2019) “define por primera vez el Burnout, para explicar la disminución en la calidad de la atención profesional y de los cuidados a los usuarios de servicios hospitalarios, educativos y sociales, inclusive cuando se trata de servicio voluntariado” (Rivera Guerrero, *et. al.*, 2019, p.3), aquí el autor se refiere al síndrome como un desgaste ocasionado por demandas crónicas y excesivas de un trabajo ocasionados por la falta de motivación al momento de laborar ocasionando tratos agresivos con el paciente (Lovo, 2020); por otro lado, la psicóloga Cristina Maslach en 1993 define al Burnout como “un síndrome psicológico, de agotamiento emocional, despersonalización y disminuida realización personal, que puede ocurrir en individuos normales” (Lovo, 2020, p.112).

Para comprender la manera en que se presenta el Burnout se han desarrollado diferentes corrientes teóricas a fin de entender su proceso, es así que, los autores Peiró y Gil-Monte en 1999 proponen cuatro líneas de investigación que son: Teoría Socio-cognitiva del Yo, Teoría del Intercambio Social, Teoría Organizacional y Teoría Estructural; además, Gil-Monte y Neveu en 2013 suman un nuevo marco teórico al denominan Teoría de Demandas y Recursos laborales (López Carballeira, 2017), la forma en que se agrupan de acuerdo a sus modelos etiológicos, se representa en la Tabla 2.

Tabla 2

Modelos explicativos del Burnout

Teorías	Modelos
Teoría Socio-cognitiva del Yo	Modelo de Competencia de Harrison (1983).
	Modelo de Pines (1993).
	Modelo de Cherniss (1993).
	Modelo de Autocontrol de Thompson, Page y Cooper (1993).
Teoría del Intercambio social	Modelo de Comparación Social de Buunk y Schaufeli (1993).
	Modelo de Conservación de Recursos de Hobfoll y Freedy (1993).
Teoría Organizacional	Modelo de Golembiewski, Munzenrider y Carter (1983).
	Modelo de Cox, Kuk y Leiter (1993).
	Modelo de Winnubst (1993).
Teoría Estructural	Modelo de Gil-Monte, Peiró y Valcarcel (1995).
Teoría de Demandas y Recursos Laborales	Modelo de Demandas y Recursos Laborales (Demerouti et al., 2001).

Fuente: El Síndrome de Burnout: Antecedentes y consecuentes organizacionales en el ámbito de la sanidad pública gallega.

Elaboración: Peiró y Gil-Monte (1999)

Los modelos que pertenecen a la Teoría Socio-cognitiva del Yo (especificados en la Tabla 1) indican que las cogniciones se basan en como la persona percibe la realidad y a su vez, se modifican de acuerdo a la toma de decisiones y nuevas experiencias de la persona (López Carballeira, 2017); en el Modelo de Competencia de Harrison se menciona a la competencia y a la eficacia como los factores principales que determinan la presencia del síndrome de

Burnout, pues, cuando un trabajador empieza a cumplir con sus actividades en servicios de asistencia mantiene un alto grado de motivación pero, si en el transcurso del tiempo visualiza elementos de ayuda o barreras se puede establecer al eficacia del colaborador, ya que, los resultados finales dependerán de sus acciones en conjunto con los factores percibidos durante el cumplimiento de sus tareas, siendo estas, positivas cuando en su alrededor existieron factores de ayuda como la motivación; en cambio, el resultado es negativo cuando hay factores de barreras dificultan el logro de los objetivos dentro de la organización y si esto persiste, la persona puede desarrollar síndrome de Burnout (Mecca, *et. al.*, 2017).

El Modelo de Pines nace cuando el individuo busca un sentido existencial en la empresa, aquí se establece que las características externas e internas del lugar de trabajo pueden determinar la presencia del Burnout, pues, las externas se refieren a las relaciones interpersonales y las internas al éxito obtenido en el trabajo, la satisfacción por los objetivos cumplidos; por lo cual, cuando la persona en su lugar de trabajo percibe compañerismo, motivación o cualquier aspecto que genera un estímulo y no cumple de manera satisfactoria sus tareas llega a pensar que sus acciones no son relevantes para la organización generando un problema de autoestima y estrés; a su vez, cuando ambas características son negativas los resultados finales desembocara con facilidad a un síndrome de Burnout (Serrano Medina, *et. al.*, 2017).

El Modelo de autoeficacia de Cherniss indica que “el logro de un desarrollo independiente y exitoso de las metas aumenta la eficacia del sujeto; sin embargo, la no resolución de esas metas lleva al fracaso psicológico, generando una disminución de la autoeficacia y al desarrollo del burnout” (Mecca, *et. al.*, 2017, p. 17). Sin embargo, las personas que mantienen una fuerte autoeficacia tienen una menor probabilidad de desarrollar el síndrome ya que pueden afrontar las situaciones de estrés exitosamente (Serrano Medina, *et. al.*, 2017).

El Modelo de Autocontrol de Thompson, Page y Cooper “asegura que tras reiterados fracasos dentro el desarrollo de los deberes laborales sumado a una plena autoconciencia de las diferencias entre los recursos y la demanda de las labores ocasionan que el trabajador utilice como mecanismo de defensa la despersonalización” (Zuluaga Alvarado y Ruiz Rico, 2020, p.15); además, de acuerdo a este modelo en la aparición del síndrome se encuentran cuatro factores: “las discrepancias entre las demandas de la tarea y los recursos del trabajador, el nivel de autoconciencia del trabajador, sus expectativas de éxito, y sus sentimientos de autoconfianza” (Mantilla Peñafiel, 2017).

La Teoría del Intercambio social indica que el Burnout se presenta cuando percibe que el ambiente en que se están desarrollando las actividades carece de equidad entre los individuos (López Carballeira, 2017); por lo cual, dentro de esta teoría se desarrolló el modelo de Comparación Social de Buunk y Schaufeli que basa su estudio en el intercambio social que tiene la persona con otra, ya que se presenta la incertidumbre sobre los sentimientos y pensamientos de cómo actuar con los demás cuando la falta de equidad es percibida generando incomodidades entre lo que aportan los trabajadores y la recompensas que reciben, provocando de esta manera el surgimiento del Burnout (López Carballeira, 2017).

Por otro lado, el modelo Conservación de Recursos de Hobfoll y Freedy asegura que el estrés en los trabajadores se presenta de manera natural cuando sus aspiraciones son amenazadas y lo que se busca es “elaborar mecanismos que facilitan la comprensión del estrés y el Burnout, para ello, articula un marco integrador a través del cual se establece una alternativa tanto a la evaluación individual como a los enfoques ambientales específicos del estrés” (López Carballeira, 2017, p.38).

La Teoría Organizacional “se basa en modelos que centran la atención en los estresores laborales y las estrategias de afrontamiento, que conllevan a las variables del apoyo percibido, la estructura, el clima y la cultura organizacional junto con las habilidades del individuo” (López Carballeira, 2017, p.47). El modelo de Golembiewski, Munzenrider y Carter se establece de dos maneras, donde el primer es la secuencia temporal de la creación del Burnout a partir de un acontecimiento que puede generar estrés en los colaboradores y se la segunda parte se basa en el patrón de comportamiento de acuerdo a los niveles que se presentan; es así como los autores aseguran que el estrés se presenta por la pobreza del rol y la sobrecarga laboral provocando en los individuos pérdida de autonomía, irritabilidad y fatiga, como consecuencia a esto, el individuo se aísla con la finalidad de evitar el ambiente negativo al que está expuesto (López Carballeira, 2017).

El Modelo de Cox, Kuk y Leiter progresa bajo la idea de que el Burnout es una respuesta al estrés laboral; por lo cual, este modelo hace énfasis en dos variables: *sentirse gastado* que son los sentimientos de cansancio, confusión y debilidad emocional y; *sentirse presionado* y *tenso* está relacionado con las amenazas, tensiones y ansiedades que perciben (López Carballeira, 2017). Por último, el Modelo de Winnubst considera que el Burnout se presenta por medio de las variables mencionadas en el modelo Golembiewski, Munzenrider y Carter; sin embargo, adjunta a este estudio a los antecedentes, la cultura, el clima organizacional y

el apoyo social, los cuales, consideran que se presenta de acuerdo al tipo de estructura que se desarrolla en la organización (López Carballeira, 2017).

La Teoría Estructural expone al Burnout se deriva del estrés que se crea por las demandas laborales y la capacidad que tiene la persona para generar una respuesta, en esta teoría se desarrolla el Modelo de Gil-Monte, Peiró y Valcarce que analiza al síndrome por medio variables organizaciones, personales y estrategias de afrontamiento; es así que, “se lo considera como una respuesta al estrés que resulta de una mala gestión de las estrategias de afrontamiento” (López Carballeira, 2017, p.50).

La Teoría de Demandas y Recursos laborales “es un marco teórico que intenta unificar dos enfoques de investigación, a priori, independientes: el estrés laboral y la motivación” (López Carballeira, 2017, p.50). por medio de esta teoría se genera un análisis de las demandas y los recursos laborales que se presentan sobre las variables de estrés laboral y motivación. Se comprende que las demandas laborales no nacen con el fin de provocar malestar en los trabajadores de la empresa; sin embargo, el ambiente donde se desarrollan pueden cambiar la finalidad de las mismas, ya que se presentan sobrecarga de rol, demanda emocional y bajo nivel de recursos proporcionados para el trabajador ocasionado tendencia en el desarrollo del Burnout (López Carballeira, 2017).

En el presente estudio se ha considerado la teoría Organizacional y sus modelos brindados por Peiró y Gil-Monte en 1999, cuya información está expuesta en el documento investigativo de López Carballeira en 2017, ya que sus elementos guardan correspondencia directa con: división de tareas, teletrabajo, socialización, inestabilidad financiera, categorías analizadas en la variable Síndrome de Burnout.

1.4.3.2.2. Dimensiones del Síndrome de Burnout

Conocidos también como la teoría explicativa de Maslach y Jackson en 1981, indican que el síndrome de Burnout se lo puede identificar de manera tridimensional, y en el trabajo investigativo de Rivera Guerrero, *et. al*, (2019) se explica las dimensiones de Maslach y Jackson (1981):

- **“Agotamiento emocional:** es la disminución de factores emocionales, donde los colaboradores ya no son los mismos después varios intentos fallidos por adaptarse al entorno estresante que está experimentando y como método de

protección la persona se aísla de los demás, con la finalidad de buscar un ambiente en el que puede desarrollarse de manera profesional

- **Despersonalización:** es el desarrollo de actitudes y sentimientos negativos como la insensibilidad y cinismo hacia los colaboradores
- **Falta de realización personal:** es el sentimiento de bajo logro que percibe la persona a pesar, del cumplimiento de objetivos de forma exitosa; además, se generan respuestas negativas como el fracaso personal, disminución de

1.4.3.2.3. Síntomas del Burnout

Los síntomas del síndrome de Burnout según Riviera Guerrero, *et. al.*, (2018) van desde el aspecto mental hasta la conducta, estableciéndose de esta manera:

- **“Cognitivos o mentales:** son los sentimientos de fracaso, ansiedad, irritabilidad dificulta que el colaborador logre discernir los logros de las pérdidas, por lo cual, su comportamiento provoca que las metas definidas en la empresa no sean cumplidas debido al cuadro depresivo presentado, a su vez, la falta de motivación crea en su interior un vacío que no logra eliminar porque el estrés con el que convive lo consume poco a poco
- **Fisiológicos:** quien padece del síndrome de Burnout no puede controlar sus emociones, es así, que ninguna actividad de recreación externa al ámbito laboral puede eliminar la ansiedad que sufre al momento de regresar a sus actividades dentro de la organización; sin embargo, la situación puede mejorar cuando se busca alternativas dentro de la empresa que le permita cambiar la perspectiva con la que visualiza al trabajo que ejerce diariamente. El descontrol de estos síntomas puede ocasionar que la persona sufra de problemas para conciliar el sueño por lo que cae en el problema del padecimiento de insomnio, también el padecimiento de cefaleas, dolores músculo-esqueléticos, taquicardias, alteraciones gastrointestinales y aumento de la presión arterial
- **Comportamentales:** el comportamiento del trabajador se ve afectado debido a la falta de control emocional generando faltas injustificadas a su lugar de trabajo, dificultad de comunicarse con sus compañeros y jefes, la calidad del trabajo desempeñado ha disminuido; es decir, lo que realizaba antes con tanta energía ya

no se logra, llegando en ocasiones a las adicciones o aumento del consumo de tabaco, café, fármacos con la finalidad de poder controlar las emociones

- **Emocionales:** según López (2011, citado en Riviera Guerrero, *et. al.*, 2018) la persona emocional no tiene la capacidad de memorizar datos, no puede desarrollar razonamientos abstractos y esto se debe a que los síntomas causantes de este efecto intelectual se presentan con rapidez cuando el trabajador se ha mantenido por mucho tiempo en un clima laboral inadecuado, estos síntomas son: baja autoestima, ansiedad e irritabilidad, distanciamiento con el usuario, no existe ya la empatía, ni tolerancia hacia los problemas y comportamiento de quienes lo rodean
- **Imagen personal:** el sujeto empieza a descuidar su imagen, pues, sus hábitos de higiene cambian al no encontrar razón para ejecutar actividades de salud e imagen que requieren de un consumo de tiempo que no es empleado en actividades de la organización; cuando la persona descuida estos aspectos se puede asegurar que sufre de un estrés laboral crónico y emocional” (Riviera Guerrero, *et. al.*, 2018, p.19).

Para este autor la tridimensionalidad establecida por Maslach y Jackson corresponden a los síntomas del Burnout porque en ellos se logra determinar diferentes parámetros cuya prolongación puede tener como resultado a más personas padeciendo este síndrome.

1.4.3.2.4. Fases del Síndrome de Burnout

Las fases o ciclo del Burnout dependen del autor que se estudia, ya que, Edelwich y Brodsky (1980) definen al burnout como una pérdida de idealismo, energía; además, proponen cuatro fases para explicar el desarrollo del síndrome, siendo estas: “el *entusiasmo* hace un nuevo puesto de trabajo guiado por las expectativas que tiene la persona; consigo aparece el *estancamiento* generado cuando las idealizaciones no son cumplidas; la siguiente etapa es la *frustración* debido a los problemas emocionales que percibe y por último, la *apatía* donde se crean mecanismos de defensa ante la descontrol de los sentimientos” (López Carballeira, 2017).

Cherniss en 1982 expone sus cuatro fases, definiéndolas: “*fase de estrés*, se presenta como un desequilibrio cuando no existe un ajuste sobre las demandas laborales y los recursos que tiene el trabajador para poder cumplirlas; *fase de resistencia*, el individuo no acepta la

situación por la que está pasando; *fase de agotamiento*, corresponde a la forma de reaccionar emocionalmente ante una situación de estrés y; por último, *fase de afrontamiento*, se lo reconoce por los cambios de conducta y actitud del trabajador, donde el trato hacia la cliente o colaboradores es muy frío e impersonal” (Mantilla Peñafiel, 2017).

En 1992, Herbert Freudenberger y Gail North diseñaron un ciclo para describir el proceso de Burnout mediante doce fases, las cuales, dependiendo del individuo se presentan parcialmente o en su totalidad. De acuerdo a Kraft (2006, citado en Treviño, *et. al.*, 2019) se describe a los doce procesos de la siguiente manera:

1. **“La compulsión de probarse a sí mismo:** corresponde a una ambición propia que tiene el individuo de exponer sus capacidades ante los demás
2. **Trabajando más duro:** la persona se sobrecarga con trabajo a fin de probar sus capacidades en la organización
3. **Descuidar las necesidades:** el trabajador no se acuerda de alimentarse, descansar o pasar momentos de recreación con los familiares o amigos debido a las tareas que debe cumplir
4. **Desplazamiento de conflictos:** se presentan síntomas físicos, lo que genera la consciencia de un problema por parte del colaborador
5. **Revisión de los valores:** el individuo empieza a aislarse, debilitándose sus emociones
6. **Negación de problemas emergentes:** la persona presencia intolerancia hacia las acciones de trabajo en equipo, ya que, no puede mantener una relación social con los compañeros presentando síntomas de agresión
7. **Retiración:** el empleado hace uso de sustancias que les permita recuperar la motivación, esperanza y algún contacto social que ha disminuido a lo largo de las actividades
8. **Cambios obvios de comportamiento del empleado:** el individuo refleja pena, temor o actitudes apáticas que pueden acarrear un sentimiento de pérdida de la autoestima
9. **Despersonalización:** la persona no tiene control de sus acciones y sentimientos negativos hacia los demás, empieza a percibir monotonía en su vida
10. **Vacío interior:** aquí el empleado puede acudir de manera exagerada a la comida, las drogas o el alcohol debido al vacío que siente

11. Depresión: es decir, el empleado se siente indiferente, sin esperanza, y básicamente

12. Síndrome de burnout: es cambio el trabajador tiene lugar cuando el empleado sufre un colapso mental o físico y en los peores casos puede ocasionar la muerte” (Treviño, *et. al*, 2019, pp.145-146).

En la tabla 3, se agrupa las diferentes fases del Síndrome de Burnout establecidos por los autores mencionados con anterioridad, a fin de visualizar correctamente sus posturas en relación al síndrome estudiado.

Tabla 3

Ciclo o fase del Síndrome de Burnout

Fases del Síndrome de Burnout			
Autores	Edelwich y Brodsky (1980)	Cherniss (1982)	Herbert Freudenberger y Gail North (1992)
Fases	Entusiasmo	Fase de estrés	Compulsión de probarse a sí mismo
			Trabajando más duro
			Descuidar sus necesidades
	Estancamiento	Fase de resistencia	Desplazamientos de conflictos
			Revisión de los valores
			Negación de problemas emergentes
	Frustración	Fase de agotamiento	Retiración
			Cambios obvios de comportamiento
			Despersonalización
	Apatía	Fase de afrontamiento	Vacío interior
			Depresión
			Síndrome de Burnout

Fuente: El Síndrome de Burnout: Antecedentes y consecuentes organizacionales en el ámbito de la sanidad pública gallega.

Elaboración Propia.

1.4.3.2.5. Diferenciación de los conceptos relacionados con el Burnout

El síndrome de Burnout mantiene las características que facilita su diferenciación de los factores causantes de su presencia; sin embargo, en varios estudios investigativos los manifiestan como igualdad, por ese motivo, se explica su diferencia:

Burnout y estrés

En el transcurso de la investigación, varias personas consideran que hablar del Burnout es lo mismo que hablar de estrés; sin embargo, en la entrevista realizada a la Ps. Johana Espinel, Msc docente investigativa y psicóloga organizacional, explicó que estas variables no son lo mismo, pero si están correlacionadas. El estrés se presenta cuando la persona ha sufrido un agotamiento que se está presentando por medio de la sudoración de las manos; en cambio, el síndrome de Burnout se manifiesta cuando el mismo estrés persiste, convirtiéndose en crónico donde la persona pierde el control emocional, y esto se demuestra a través de la negatividad, reflejar pánico hacia el lugar de trabajo o cualquier aspecto que indique una señal de alerta.

Burnout y depresión

El síndrome de Burnout y la depresión son distintas; sin embargo, pueden coexistir sincrónicamente en los colaboradores de las empresas. Donde, la depresión es considerada como un estado emocional general; en cambio, el Burnout se presenta con más frecuencia en los lugares de trabajo, aunque, existen ocasiones en que puede manifestarse en otros ambientes no relacionados a una organización (Sánchez Narváez y Velasco Orozco, 2017).

1.4.3.2.6. El Síndrome de Burnout en el campo laboral

El burnout desarrollado en el clima laboral puede acarrear una serie de problemas de salud; por lo cual, la persona sufre eventualidades físicas, emocionales e incluso familiares debido a la exposición prolongada a un estrés crónico guiado con aspectos emocionales que el individuo no logra controlar. Según Serrano Medina, *et. al*, (2017), las enfermedades o consecuencias que el trabajador puede presentar son:

- **“Consecuencias Personales:** el individuo percibe problemas para conciliar el sueño, problemas gastrointestinales, dolores de espalda, cuello y cabeza, enfermedades coronarias, taquicardia y aumento problemas respiratorios
- **Consecuencias Familiares:** el ser humano se asila, ya no socializa con las personas que convive, está frustrado de la cantidad de tareas que debe cumplir, que siente no tener tiempo para conversar de sus propios problemas, desempeña hasta altas horas sus actividades laborales en el hogar
- **Consecuencias Laborales:** decrece la productividad en sus laborales, la atención hacia el consumidor es distante y apático, ya no tiene interés por mejorar e innovar en la organización, generando que su nivel de exigencia propio es mínimo” (Serrano Medina, *et. al*, 2017, p.34).

1.4.3.2.7. Clima Laboral y su relación con el Síndrome de Burnout

El clima laboral tiene una relación muy estrecha con el Síndrome de Burnout, ya que el ambiente donde el trabajador ejecuta las tareas que le han sido asignadas, influye en el proceso del cumplimiento con las actividades; generando en el individuo aspectos positivos o negativos en relación a los factores de barreras o ayuda que percibieron. Se considera que no todos los colaboradores desarrollan un síndrome de Burnout al mismo tiempo, pues, este depende de la personalidad del individuo, siempre existen escalas con las que se puede ponderar aquellos que padecen este síndrome.

Por lo cual, la persona que tiene más control de sus emociones no sufrirá con rapidez un Burnout; sin embargo, cuando los factores de estrés se mantienen por mayor tiempo, el individuo puede sufrir un colapso que puede generar efectos negativos muy graves, que en el peor de los casos puede provocar depresión y si no se controla la consecuencia final puede acarrear en la muerte de la persona.

1.4.3.3. Empleados de las PYMES Comerciales

1.4.3.3.1. Definición y características de las PYMES

Por sus siglas PYMES, corresponden a Pequeñas y Medianas Empresas, cada una de estas, están caracterizadas por varios aspectos, siendo los dos más comunes el capital que tienen y la cantidad de personas que interactúan dentro de la empresa. El número de empleados debe ir de entre diez hasta doscientos o cuando sus ingresos anuales están dentro de quince mil

dólares anuales hasta los veinte mil dólares anuales. En el caso de referirnos a la cantidad de empleados partes desde un margen de diez hasta cuarenta y nueve empleados son las empresas pequeñas, y las empresas medianas van desde cincuenta hasta doscientos.

1.4.3.3.2. Importancia de las PYMES Comerciales en el Cantón Milagro.

Las PYMES comerciales son de suma importancia debido a que son las empresas que más existen en el cantón, siendo estas un fluctuante de dinero para el cantón, proporcionando diversos tipos de productos, ya sean estos farmacéuticos, electrodomésticos, alimentos, suplementación, artículos para el hogar, para la limpieza, etc., logrando así una captación más de cliente debido a su variedad, como siendo el caso de ciertas PYMES como el Roxana, el cual cuenta como un mini mercado en donde se puede realizar compras al por mayor y al por menor, otorgando como distribuidor a los pequeños comerciantes, a las micro-empresas o a las empresas familiares. De esta manera influye en la creación de pequeños negocios, logrando así que existan más empleos, más posibilidades de poder adquirir algún bien en específico.

1.4.3.3.3. Fortalezas de las PYMES en el Ecuador

Se pueden considerar varios aspectos en los cuales una PYME puede ser una excelente idea, pero según mi criterio serían cuatro las más importantes:

- **Capacidad de adaptación:** Considero que son adaptables debido a que pueden hacer cambios en base a los problemas que puedan tener siendo este en un ámbito de personal o económico.
- **Innovación:** Una PYME puede mejorar sus procesos, sus actividades, con tan solo un poco de inversión en maquinaria, no importa si es nacional o extranjera, siendo la tecnología uno de los sectores con más innovación en las empresas.
- **Distribución de ingresos:** Por lo general en este tipo de empresas, es en donde se ven una mayor igualdad al momento de hacer los pagos de las remuneraciones, donde muchas veces el sueldo de un empleado puede estar muy cercano al de uno de los gerentes, debido a que la empresa está en desarrollo.
- **Contribución a la economía:** Como mencionado en la parte de los antecedentes históricos, desde los años 1950, las PYMES han formado un gran aporte para la

economía de los países, actualmente se considera que las PYMES comerciales son las de mayor índice de aportación en la economía.

1.4.4. Marco Conceptual

- **Abatimiento Laboral:** “está relacionado con las actividades excesivas desarrolladas en la empresa, lo que ocasiona el desgaste de los trabajadores” (García Hernández y Mercado Ibarra, 2018).
- **Carga Laboral:** son las tareas o actividades que se tiene que desarrollar en el espacio de trabajo, a fin, de cumplir con los objetivos establecidos por la organización.
- **Clima Laboral:** según Joseph M. Putti y Jarmal Singh (1988, citado en Aguilar Cruz y Llaza Corrales, 2019) se define como “la calidad del ambiente interno de la organización, especialmente cómo lo experimentan las personas que forman parte de ella” (Aguilar Cruz y Llaza Corrales, 2019).
- **Comunicación:** la comunicación es el intercambio de la información que se genera entre dos o más personas a fin de poder transmitir el mensaje apropiado que facilitará la productividad en las empresas.
- **Despidos de Personal:** es “cuando la organización separa de su puesto al empleado por alguna razón específica; por ejemplo, reestructuración, recorte de personal, cambio de competencias, disciplina, incapacidad del trabajador para adaptarse, reducción de costos, etcétera” (Chiavenato, 2017).
- **División de tareas:** sirve “para ejercer a cabalidad cada uno de los procesos de la empresa es muy importante para incrementar la productividad de la misma haciéndola más eficiente y competitiva frente a otra empresa” (Martín Cáceres, 2018).
- **Inestabilidad financiera:** se presenta cuando la empresa no tiene solvencia, lo que imposibilita hacer sus compras y pagos a corto plazo.
- **PYMES:** “Pequeñas y Medianas empresas actores indispensables para el crecimiento de toda economía” (Carranco, 2017).
- **Síndrome de Burnout:** “es una respuesta al estrés laboral crónico, en la cual las actitudes y sentimientos negativos hacia las personas con las que se trabaja dan una sensación de encontrarse agotado emocionalmente” (Rivera Guerrero, *et. al*, 2019, p.4).

- **Socialización:** es el proceso por el cual, la persona transmite o adquirirá interiorización cultural, asegurando su continuidad a través de la enseñanza de las normas que caracterizan a las personas (Hernández Laina, 2018).
- **Teletrabajo:** es el medio por el cual el trabajador cumple con sus actividades desde un lugar que no sea la organización.

1.5. Hipótesis

1.5.1. Hipótesis General

El clima laboral afecta al síndrome de Burnout en los empleados de las PYMES Comerciales del Cantón Milagro, periodo 2020-2021.

1.5.2. Hipótesis Específicas

- La división de tareas afecta a la carga laboral en los empleados de las PYMES Comerciales del Cantón Milagro, periodo 2020-2021.
- La modalidad de teletrabajo influye en el abatimiento laboral de los empleados de las PYMES Comerciales del Cantón Milagro, periodo 2020-2021.
- La comunicación incide en la socialización laboral entre los empleados de las PYMES Comerciales del Cantón Milagro, periodo 2020-2021.
- La inestabilidad financiera influye en los despidos de personal de las PYMES Comerciales del Cantón Milagro, periodo 2020-2021.

1.6. Operacionalización de Variables

Tabla 4

Operacionalización de las variables de investigación

VARIABLES	DEFINICIÓN	DIMENSIONES O CATEGORÍAS	INDICADORES	ÍTEMS O PREGUNTAS	UNIDAD DE ANÁLISIS	TÉCNICA
Variable Independiente: Clima Laboral	“Es un buen predictor de la satisfacción laboral y el grado de compromiso que se dan en la organización, así como de la productividad, eficiencia y desempeño empresarial” (Bordas Martínez, 2016).	División de tareas	<ul style="list-style-type: none"> Cantidad de asignación de tareas 	Considera que la cantidad de tareas asignadas es excesiva e interfiere en su óptimo desempeño laboral.	Trabajadores de las PYMES Comerciales del Cantón Milagro	<p>Técnica: Encuesta</p> <p>Instrumento: Cuestionario</p> <p>Escala de preguntas: Likert</p> <p>Muy de acuerdo De acuerdo Indeciso En desacuerdo Muy en desacuerdo</p>
				¿De qué manera el exceso de asignación de tareas provoca un clima laboral poco propicio en el trabajo; y, a su vez, qué repercusiones se generan en el personal?	Expertos en Psicología Organizacional	Entrevista
			<ul style="list-style-type: none"> Nivel de tareas asignadas por especialización 	Las tareas que se le han asignado como trabajador, corresponden a su especialización o experiencia.	Trabajadores de las PYMES Comerciales del Cantón Milagro	<p>Técnica: Encuesta</p> <p>Instrumento: Cuestionario</p>

						Escala de preguntas: Likert Muy de acuerdo De acuerdo Indeciso En desacuerdo Muy en desacuerdo
				¿Por qué es importante mantener una buena comunicación en el ambiente laboral?	Expertos en Psicología Organizacional	Entrevista
			<ul style="list-style-type: none"> Grado en que la comunicación provoca la participación de los empleados para mejorar el accionar del negocio 	La comunicación que existe en la PYME provoca la participación de los empleados para mejorar el accionar del negocio.	Trabajadores de las PYMES Comerciales del Cantón Milagro	Técnica: Encuesta Instrumento: Cuestionario Escala de preguntas: Likert Muy de acuerdo De acuerdo Indeciso En desacuerdo Muy en desacuerdo
			<ul style="list-style-type: none"> Grado en que las instrucciones laborales se comunican acertadamente 	Considera que las órdenes de trabajo están acompañadas de instrucciones laborales precisas.		
		Inestabilidad financiera	<ul style="list-style-type: none"> Nivel de endeudamiento 	El nivel de endeudamiento del negocio genera un clima laboral de preocupación entre los trabajadores.		

			<ul style="list-style-type: none"> Niveles de ingresos, costos y gastos 	Los ingresos son satisfactorios en relación a los costos y gastos; por lo tanto la estabilidad de la PYME genera un buen clima laboral.		
			<ul style="list-style-type: none"> Nivel de rentabilidad 	La PYME en que labora actualmente genera rentabilidad y eso asegura su estabilidad laboral.		
				Cuando las empresas están inestables financieramente, ¿cómo afecta esto al ambiente laboral?	Expertos en Psicología Organizacional	Entrevista
Variable Dependiente: Síndrome de Burnout	“Es una forma inadecuada de afrontar el estrés crónico, cuyos rasgos principales son el agotamiento emocional, la despersonalización y la disminución del desempeño personal” (Saborío Morales & Hidalgo Murillo, 2015).	Carga laboral	<ul style="list-style-type: none"> Grado en que se considera excesivo el trabajo asignado 	Considera que existe una excesiva carga laboral.	Trabajadores de las PYMES Comerciales del Cantón Milagro	Técnica: Encuesta Instrumento: Cuestionario Escala de preguntas: Likert Muy de acuerdo De acuerdo Indeciso En desacuerdo Muy en desacuerdo
			<ul style="list-style-type: none"> Cantidad de horas trabajadas 	Considera usted q la cantidad de horas trabajadas afecta directamente a la eficiencia de los trabajadores.		
			<ul style="list-style-type: none"> Niveles de estrés 	Está de acuerdo que un trabajador sometido a una carga de estrés no genera un rendimiento de trabajo óptimo.		
				¿De qué forma el clima laboral incide en el estrés que se puede generar entre los trabajadores?	Expertos en Psicología Organizacional	Entrevista

				¿Cómo se origina el síndrome de Burnout, a partir de un clima laboral inadecuado u hostil?		
		Abatimiento laboral	<ul style="list-style-type: none"> Grado en que los trabajadores perciben una ausencia de logro 	El cansancio laboral genera una sensación de abatimiento y eso lleva a no percibir los logros laborales.	Trabajadores de las PYMES Comerciales del Cantón Milagro	Técnica: Encuesta Instrumento: Cuestionario Escala de preguntas: Likert Muy de acuerdo De acuerdo Indeciso En desacuerdo Muy en desacuerdo
			<ul style="list-style-type: none"> Nivel de agotamiento emocional 	Actualmente se genera un alto nivel de agotamiento emocional en el desarrollo del trabajo.		
				¿Cómo afecta el agotamiento emocional a las actividades de trabajo? ¿De qué forma el COVID 19 ha generado un agotamiento emocional y cómo esto ha generado un Síndrome de Burnout?	Expertos en Psicología Organizacional	Entrevista
		Socialización	<ul style="list-style-type: none"> Grado de compañerismo 	Considera que la PYME se caracteriza por mantener un ambiente de compañerismo y trabajo en equipo.	Trabajadores de las PYMES Comerciales del Cantón Milagro	Técnica: Encuesta Instrumento: Cuestionario

			<ul style="list-style-type: none"> • Grado de integración entre colaboradores 	<p>Su ambiente de trabajo se caracteriza por presentar un alto grado de integración entre colaboradores.</p>		<p>Escala de preguntas: Likert</p> <p>Muy de acuerdo De acuerdo Indeciso En desacuerdo Muy en desacuerdo</p>
			<ul style="list-style-type: none"> • Grado en que el clima laboral se vuelve satisfactorio 	<p>El clima laboral en su trabajo puede calificarse como satisfactorio.</p>		
		Despidos de personal	<ul style="list-style-type: none"> • Frecuencia de rotación de empleados 	<p>Actualmente se han generado despidos constantes en la PYME.</p> <p>La crisis económica pone en riesgo la estabilidad del personal y eso ha generado despidos.</p> <p>En la PYME se han generado despidos y eso ocasiona una disminución en el compromiso y motivación laboral.</p>		

Fuente: Árbol de problemas
Elaboración Propia.

CAPÍTULO 2

2. METODOLOGÍA

2.1. Tipo y Diseño de la Investigación

2.1.1. Enfoque

La investigación que se efectuó es de enfoque mixto, ya que tiene aspectos cuantitativos y cualitativos. El enfoque cualitativo se materializó desde el momento en que se decidió trabajar con una escala como lo es Likert; sin embargo, al procesar los resultados y correlacionarlos en relación a las variables, a través de la prueba de hipótesis, el enfoque culminó en cuantitativo, generando de esta manera un enfoque mixto.

El enfoque mixto es un proceso que recolecta, analiza e interpreta datos cualitativos y cuantitativos que el investigador haya considerado para responder a una problemática planteada, de esta manera, facilita la interpretación de los resultados obtenidos durante el estudio (Enríquez Salas y Argota Pérez, 2018).

2.1.2. Alcance

Esta investigación está orientada en cuatro alcances, estos vienen a corresponder a un alcance de nivel descriptivo, correlación, explicativo y transversal. Siendo estas especificadas de la siguiente manera:

- El alcance descriptivo “corresponde a la especificación de todas las características, propiedades y especificación de los objetos de estudios, estos pueden ser objetos, comunidades, personas, grupos o algún fenómeno a estudiar” (España Jojoa, Guevara Patiño, y López, 2020), siendo planteado en el fundamento teórico, donde se realizó una investigación sobre cada una de las variables tanto las de causa y efecto, y la unidad de análisis.
- El alcance correlacional “corresponde a la relación que existen en las variables de estudio de la problemática planteada, evaluando el grado de asociación que hay en las variables, por lo general se suele relacionar solo dos variables en específico, pero también se puede dar una relación entre 3 o más variables, de esta manera se puede lograr un valor explicativo” (Hernández Sampieri, *et. al.*, 2014), este tipo

de alcance se origina al relacionar los datos recaudados en las encuestas y que luego fueron tratados estadísticamente a través del software SPSS para la prueba de hipótesis.

- El alcance explicativo “va más allá de la descripción de conceptos o fenómenos o del establecimiento de relaciones entre conceptos; es decir, están dirigidos a responder por las causas de los eventos y fenómenos físicos o sociales” (Hernández Sampieri, *et. al.*, 2014) y se genera en el trabajo investigativo al momento de interpretar los resultados de la correlación con su correspondiente análisis, lo que permitió explicar el comportamiento de las variables.
- El alcance transversal se “refiere al diseño de investigación descriptivo o no experimental que toma en cuenta una o varias muestras en un momento determinado” (Sánchez Carlessi, *et al.*, 2018). Por lo cual, este trabajo corresponde al estudio de un fenómeno dentro de un tiempo determinado, siendo este considerado a una escala de historial de eventos, en la misma que describimos desde el punto de estudio en el periodo 2020-2021.

2.2. Población y Muestra

“Una población es el conjunto de todas las unidades posibles, las cuales son el objeto de estudio de la problemática” (Porrás Velásquez, 2017).

2.2.1. Tipo de Población

La población del estudio es de tipo infinita y corresponde a los empleados que integran las PYMES Comerciales del cantón Milagro, recae en la categoría mencionada porque no existe ninguna entidad que pueda avalar estadísticamente la cantidad de empleados existentes o que estén laborando en las diferentes PYMES Comerciales del cantón Milagro.

“Se considera que una *población infinita* corresponde a un conjunto que está integrado por una extensa cantidad de objetos del cual no se puede obtener un conteo” (Porrás Velásquez, 2017).

2.2.2. Cálculo y Tipo de Muestra

De acuerdo a la unidad de análisis, se calculó el tamaño de la muestra en función a los parámetros establecidos para una población infinita; por lo tanto, se utilizó la siguiente fórmula:

$$n = \frac{Z_a^2 * p * q}{e^2}$$

Donde:

e: Error de estimación máximo aceptado (5%)

p: Probabilidad de que ocurra el evento

q: Probabilidad de que no ocurra el evento estudiado

Z: Parámetro estadístico que depende el nivel de confianza

Considerando los siguientes valores:

$$n = \frac{1,96_a^2 * 0,5 * 0,5}{0,05^2}$$

$n = 384,16$ que equivale a 385 empleados de PYMES Comerciales del Cantón Milagro.

La muestra es de tipo probabilística porque se escogerán a los integrantes de la muestra, haciendo uso del azar.

El muestreo probabilístico se caracteriza por ser viable para que todos los elementos tengan la misma probabilidad de ser elegidos, a su vez, esto se cumple cuando su obtención se basa en las mismas características para todos y por tener una selección aleatoria éntrelas unidades de análisis (Muñoz Loayza, 2018).

2.3. Métodos de Investigación

2.3.1. Métodos Teóricos

El trabajo de investigación utilizó los siguientes métodos teóricos:

Histórico – Lógico: Este método se visualizó por medio del análisis de los antecedentes históricos de las PYMES en el Ecuador y del Síndrome de Burnout. Por lo cual, se

comprende que “el método histórico estudia la trayectoria real de los fenómenos y acontecimientos en el de cursar de su historia y el método lógico investiga las leyes generales del funcionamiento y desarrollo de los fenómenos” (Torres Miranda, 2019).

Análisis – Sintético: se utilizó en el proceso de la información a través de técnicas estadística y los resultados fueron analizados de manera minuciosa para comprobar la correlación de las variables y de esta manera, emitir las conclusiones respectivas en la investigación. Según Quesada Somano y Medina León (2020) “este método se refiere a dos procesos intelectuales inversos que trabajan en equipo: el *análisis* es un procedimiento lógico que consiste en la descomposición mental de un todo en sus partes y cualidades, en sus múltiples relaciones, propiedades y componentes; en cambio, la *síntesis* es la operación inversa, que establece mentalmente la unión o combinación de las partes previamente analizadas y posibilita descubrir relaciones y características generales entre los elementos de la realidad” (pp.6-7).

Inductivo – Deductivo: en el trabajo de investigación el método inductivo se empleó cuando se elaboró un estudio teórico de las variables, generando una descripción detallada del comportamiento de las mismas y la manera en que afectaba a la problemática planteada; además, el método deductivo se aplicó desde el momento que hizo un estudio de las diferentes teorías que se relacionan con las variables del trabajo y que luego fueron analizadas de forma particular para generar un fundamento válido de su estudio. De esta manera, se comprende que “la inducción como el procedimiento lógico que de lo particular lleva a lo universal y la deducción es una forma del razonamiento, mediante el cual se pasa de un conocimiento general a otro de menor nivel de generalidad” (Quesada Somano y Medina León, 2020, pp.10-11).

Hipotético – Deductivo: se empleó cuando se plantearon hipótesis que exigía la correlación de las variables, haciendo uso de software estadísticos especializados para establecer pruebas de hipótesis y verificar el nivel de correlación de las mismas. Por lo tanto, se conoce que “el método hipotético-deductivo es aquel procedimiento investigativo que inicia con la observación de un hecho o problema, permitiendo la formulación de una hipótesis que explique provisionalmente dicho problema, la misma que mediante procesos de deducción, determina las consecuencias básicas de la propia hipótesis, para de esta forma someterla a verificación refutando o ratificando el pronunciamiento hipotético inicial” (Alan Neill y Cortez Suárez, 2018, p.24).

2.3.2. Métodos Empíricos

Los métodos empíricos hicieron referencia a las técnicas de investigación (encuesta y entrevista) que se emplearon en la investigación, las cuales se detallan:

2.3.2.1. Técnicas

La técnica que se empleó fue la encuesta y se dirigió a los empleados de los PYMES Comerciales del Cantón Milagro; sin embargo, es importante especificar que no existe una base de datos certera que identifique o cuantifique este total poblacional; por lo tanto, se trabajó con población infinita.

Según MIDE UC y INEE (2019) la encuesta es:

“Una técnica de investigación utilizada principalmente en las Ciencias Sociales, a través de la cual se recolecta información sobre los sujetos para describir, comparar o explicar aspectos como conocimientos, actitudes y comportamientos” (MIDE UC y INEE, 2019, pp. 9-10).

Además, es considerada como un método empírico para el desarrollo de una problemática, a fin de obtener respuestas correspondientes al problema de estudio establecido en la investigación; por lo cual, utiliza un instrumento impreso o digital donde los individuos brindan la información (Feria Ávila, *et al.*, 2020).

La segunda técnica que se empleó fue la entrevista, la misma, estuvo dirigida a especialistas en la rama de la psicología y la organización empresarial. Los expertos entrevistados fueron: **Ps. Johanna Espinel, Msc.** Docente Investigadora de la Universidad Estatal de Milagro y **Msc. Deysi Medina Hinojosa** Decana de la Facultad de Ciencias Sociales, Educación Comercial y Derecho.

De acuerdo a Lanuez y Fernández (2014 como se citó en Feria Ávila, *et al.*, 2020), la entrevista está basado en la comunicación interpersonal establecida entre el investigador y el sujeto o los sujetos de estudio, para obtener respuestas verbales a las interrogantes planteadas sobre el problema (Feria Ávila, *et al.*, 2020, p.68).

2.3.2.2. Instrumentos

La técnica de la encuesta tiene como instrumento al cuestionario, además, es importante especificar que éste fue diseñado bajo una escala cualitativa denominada escala Likert;

sin embargo, una vez que se recopiló la información, su procesamiento y su sistema de análisis convirtió estos resultados del instrumento en cuantitativo. El cuestionario consta 23 preguntas.

El cuestionario de acuerdo a Casas, *et al.*, (2003 como se citó en MIDE UC y INEE, 2019) consiste en “un instrumento utilizado para recoger de manera organizada la información que permitirá dar cuenta de las variables que son de interés en cierto estudio, investigación, sondeo o encuesta” (MIDE UC y INEE, 2019, p. 9).

En lo que respecta a la entrevista, ésta tiene como instrumento a la guía de preguntas, la misma que ha sido planificada y estructurada y constó de 9 preguntas abiertas que permiten recabar y alimentarla información bajo la óptica de dos expertos.

De acuerdo al Centro de Desarrollo de la Docencia (2018), la guía de preguntas:

“Permite indagar conocimientos e identificar los detalles relevantes de la temática a tratar, incluso pueda planear un proyecto más sistemático de búsqueda de información en torno a un tema en el que se espera profundice dentro de una asignatura” (Centro de Desarrollo de la Docencia, 2018).

2.4. Procesamiento de la Información

La información recopilada fue tratada y analizada por medio de un software estadístico como es el SPSS Statistics 25, que facilitó la obtención de los resultados de correlación más apropiados que permitieron validar el trabajo de investigación.

CAPÍTULO 3

3. RESULTADOS (ANÁLISIS O PROPUESTA)

3.1. Resultados de la investigación

3.1.1. Presentación de Resultados

A continuación, se presentan los resultados de la **encuesta** que se aplicó a los 385 empleados de diferentes PYMES Comerciales del Cantón Milagro.

El objetivo de la encuesta fue reconocer sobre el clima laboral de cada una de las PYMES y recolectar información que permita visualizar el efecto que tiene con el síndrome de Burnout.

PREGUNTA 1

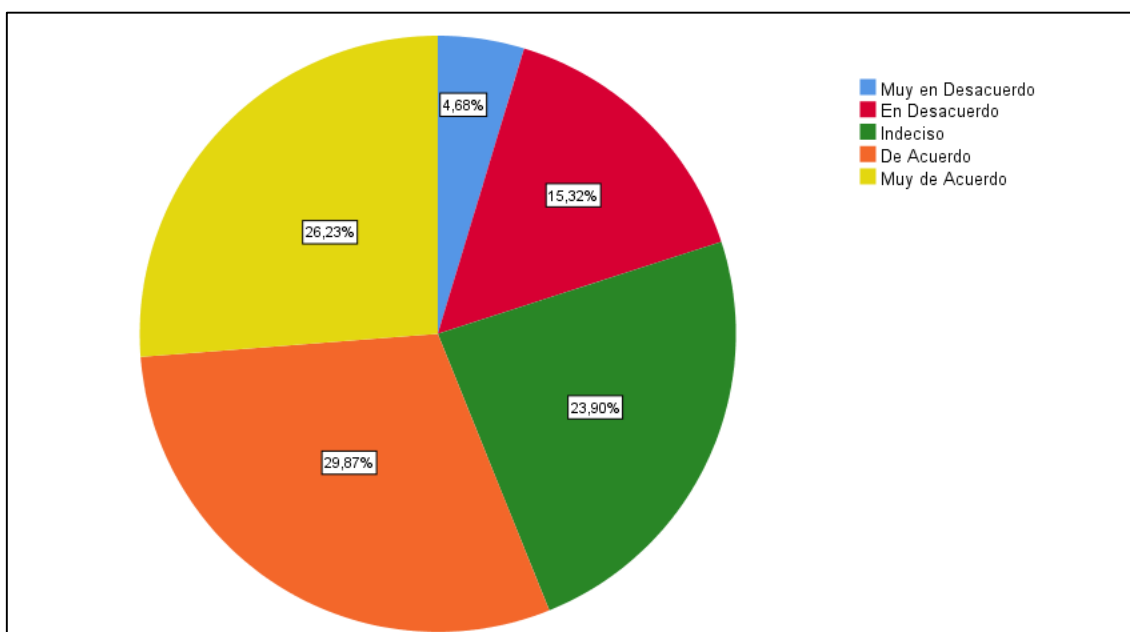


Ilustración 1 La cantidad de tareas asignadas es excesiva e interfiere con su óptimo desempeño laboral

Fuente: Encuesta aplicada a los empleados de las PYMES Comerciales del Cantón Milagro

Elaboración propia de los autores

El 29,87% de los empleados de las PYMES Comerciales que fueron encuestados afirman estar de muy de acuerdo acerca de la cantidad de tareas asignadas es excesiva e interfiere con su óptimo desempeño laboral, el 26,23% de los encuestados indican que están de

acuerdo con que la cantidad de tareas asignadas es excesiva e interfiere con su óptimo desempeño laboral, de la misma manera existe un 23,90% de los empleados que consideran que están indeciso sobre la cantidad de tareas asignadas, un 15,32% de los encuestados estipulan que se encuentran en desacuerdo con que la cantidad de tareas asignadas es excesiva e interfiere con su óptimo desempeño laboral y por último el 4,68% de los empleados mencionan que están muy en desacuerdo con que la cantidad de tareas asignadas es excesiva e interfiere con su óptimo desempeño laboral.

PREGUNTA 2

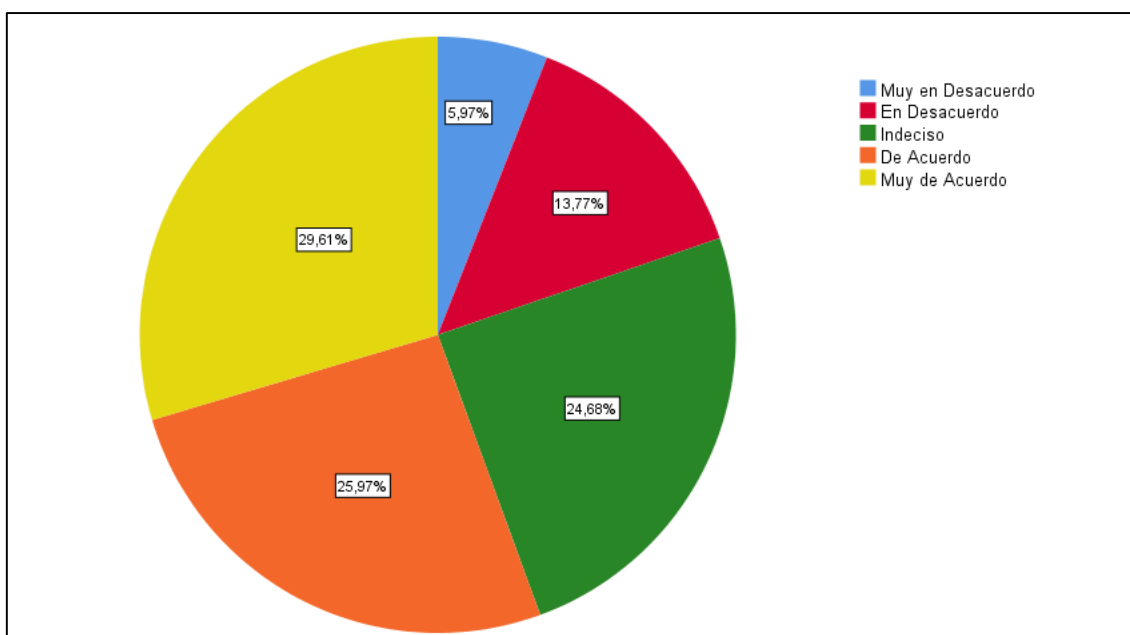


Ilustración 2 Las tareas que se le han asignado como trabajador corresponden a su especialización o experiencia

Fuente: Encuesta aplicada a los empleados de las PYMES Comerciales del Cantón Milagro

Elaboración propia de los autores

El 29,61% de los empleados de las PYMES Comerciales que fueron encuestados mencionan que están muy de acuerdo acerca de que las tareas que se le han asignado como trabajador corresponden a su especialización o experiencia, el 25,97% de los encuestados indican que están de acuerdo con que las tareas que se le han asignado como trabajador corresponden a su especialización o experiencia, de la misma manera existe un 24,68% de los empleados que consideran que están indeciso sobre que las tareas que se le han asignado como trabajador corresponden a su especialización o experiencia, un 13,77% de los encuestados estipulan que se encuentran en desacuerdo con que las tareas que se le han asignado como trabajador corresponden a su especialización o experiencia

y por último el 5,97% de los empleados mencionan que están muy en desacuerdo con que las tareas que se le han asignado como trabajador corresponden a su especialización o experiencia.

PREGUNTA 3

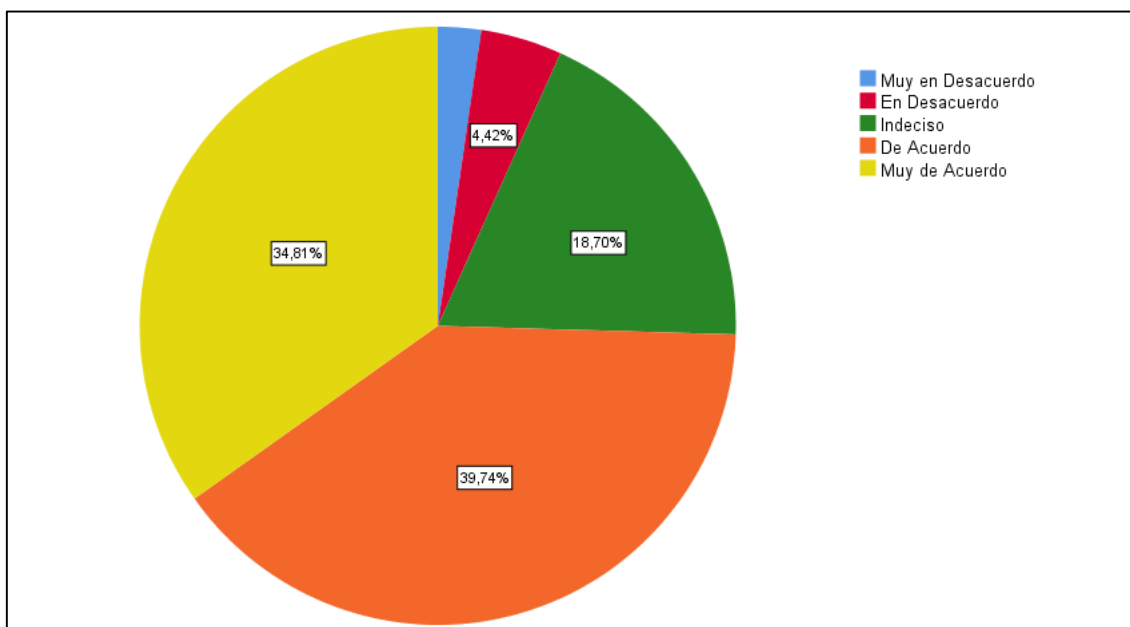


Ilustración 3 La eficiencia de los trabajadores se debe a una correcta división de tareas
Fuente: Encuesta aplicada a los empleados de las PYMES Comerciales del Cantón Milagro

Elaboración propia de los autores

El 34,81% de los empleados de las PYMES Comerciales que fueron encuestados afirman estar de muy de acuerdo acerca de que la eficiencia de los trabajadores se debe a una correcta división de tareas, el 39,74% de los encuestados indican que están de acuerdo con que la eficiencia de los trabajadores se debe a una correcta división de tareas, de la misma manera existe un 23,90% de los empleados que consideran que están indeciso sobre la eficiencia de los trabajadores se debe a una correcta división de tareas, un 4,42% de los encuestados estipulan que se encuentran en desacuerdo con que la eficiencia de los trabajadores se debe a una correcta división de tareas y por último el 2,33% de los empleados mencionan que están muy en desacuerdo con que la eficiencia de los trabajadores se debe a una correcta división de tareas.

PREGUNTA 4

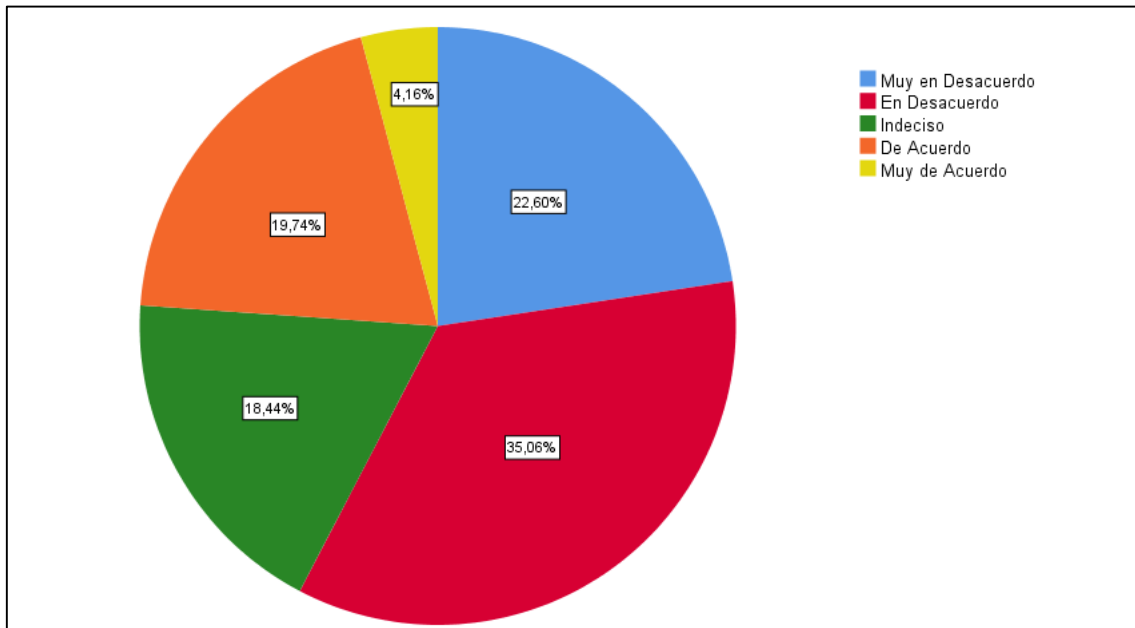


Ilustración 4 Considera que el teletrabajo genera los mismos resultados que el trabajo presencial

Fuente: Encuesta aplicada a los empleados de las PYMES Comerciales del Cantón Milagro

Elaboración propia de los autores

El 4,16% de los empleados de las PYMES Comerciales que fueron encuestados afirman estar de muy de acuerdo acerca de que consideran que el teletrabajo genera los mismos resultados que el trabajo presencial, el 19,74% de los encuestados indican que están de acuerdo con que consideran que el teletrabajo genera los mismos resultados que el trabajo presencial, de la misma manera existe un 18,44% de los empleados que consideran que el teletrabajo genera los mismos resultados que el trabajo presencial, un 35,06% de los encuestados estipulan que se encuentran en desacuerdo con que consideran que el teletrabajo genera los mismos resultados que el trabajo presencial y por último el 22,60% de los empleados mencionan que están muy en desacuerdo con que consideran que el teletrabajo genera los mismos resultados que el trabajo presencial.

PREGUNTA 5

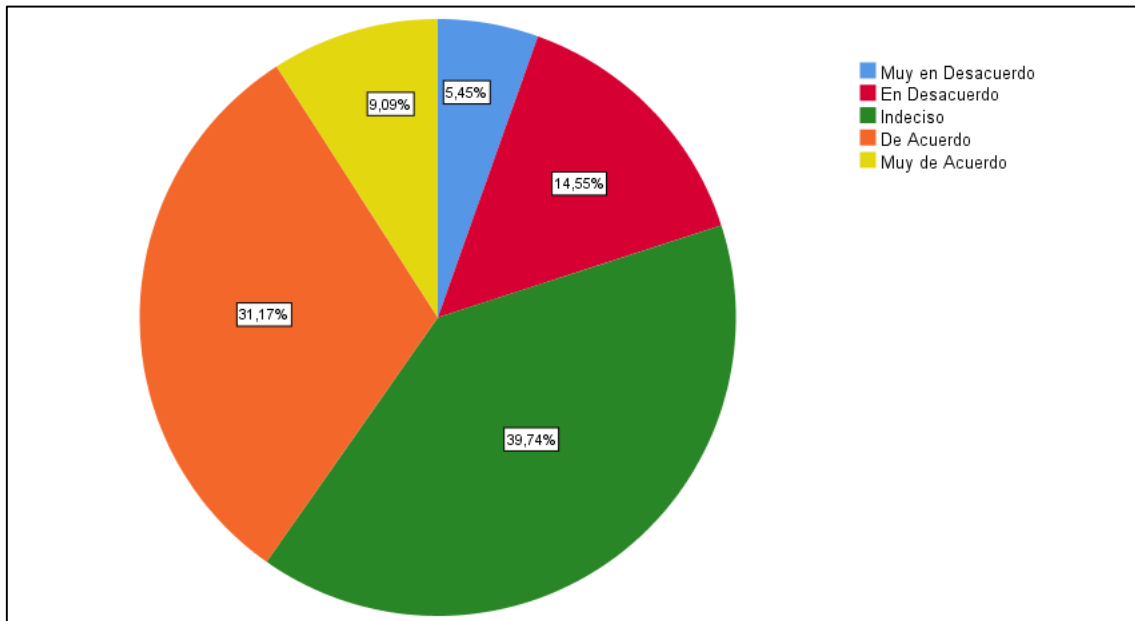


Ilustración 5 Los controles de los procesos internos son ejecutados con precisión, incluso en modalidad de teletrabajo

Fuente: Encuesta aplicada a los empleados de las PYMES Comerciales del Cantón Milagro

Elaboración propia de los autores

El 9,09% de los empleados de las PYMES Comerciales que fueron encuestados afirman estar de muy de acuerdo acerca de que los controles de los procesos internos son ejecutados con precisión, incluso en modalidad de teletrabajo, el 31,17% de los encuestados indican que están de acuerdo con que los controles de los procesos internos son ejecutados con precisión, incluso en modalidad de teletrabajo, de la misma manera existe un 39,74% de los empleados que consideran que están indeciso sobre los controles de los procesos internos son ejecutados con precisión, incluso en modalidad de teletrabajo, un 14,55% de los encuestados estipulan que se encuentran en desacuerdo con que los controles de los procesos internos son ejecutados con precisión, incluso en modalidad de teletrabajo y por último el 5,45% de los empleados mencionan que están muy en desacuerdo con que los controles de los procesos internos son ejecutados con precisión, incluso en modalidad de teletrabajo.

PREGUNTA 6

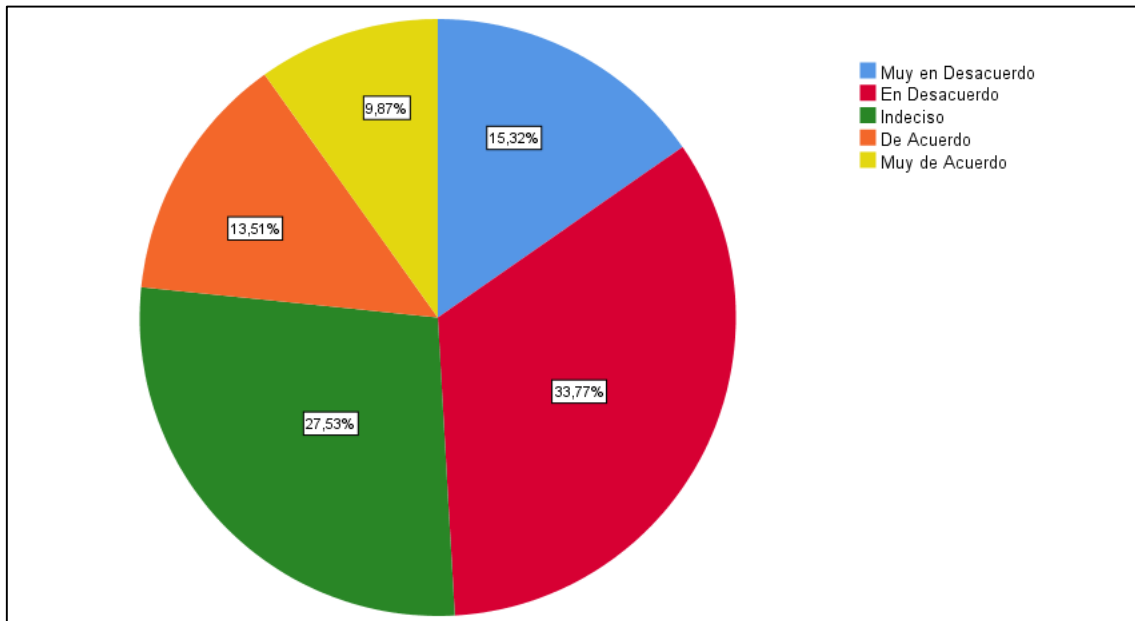


Ilustración 6 Considera que el teletrabajo permite mantener la productividad laboral al igual que la presencial

Fuente: Encuesta aplicada a los empleados de las PYMES Comerciales del Cantón Milagro

Elaboración propia de los autores

El 9,87% de los empleados de las PYMES Comerciales que fueron encuestados afirman estar de muy de acuerdo acerca de que el teletrabajo permite mantener la productividad laboral al igual que la presencial, el 13,51% de los encuestados indican que están de acuerdo con que el teletrabajo permite mantener la productividad laboral al igual que la presencial, de la misma manera existe un 27,53% de los empleados que consideran que están indeciso sobre que el teletrabajo permite mantener la productividad laboral al igual que la presencial, un 33,77% de los encuestados estipulan que se encuentran en desacuerdo con que el teletrabajo permite mantener la productividad laboral al igual que la presencial y por último el 15,32% de los empleados mencionan que están muy en desacuerdo con que el teletrabajo permite mantener la productividad laboral al igual que la presencial.

PREGUNTA 7

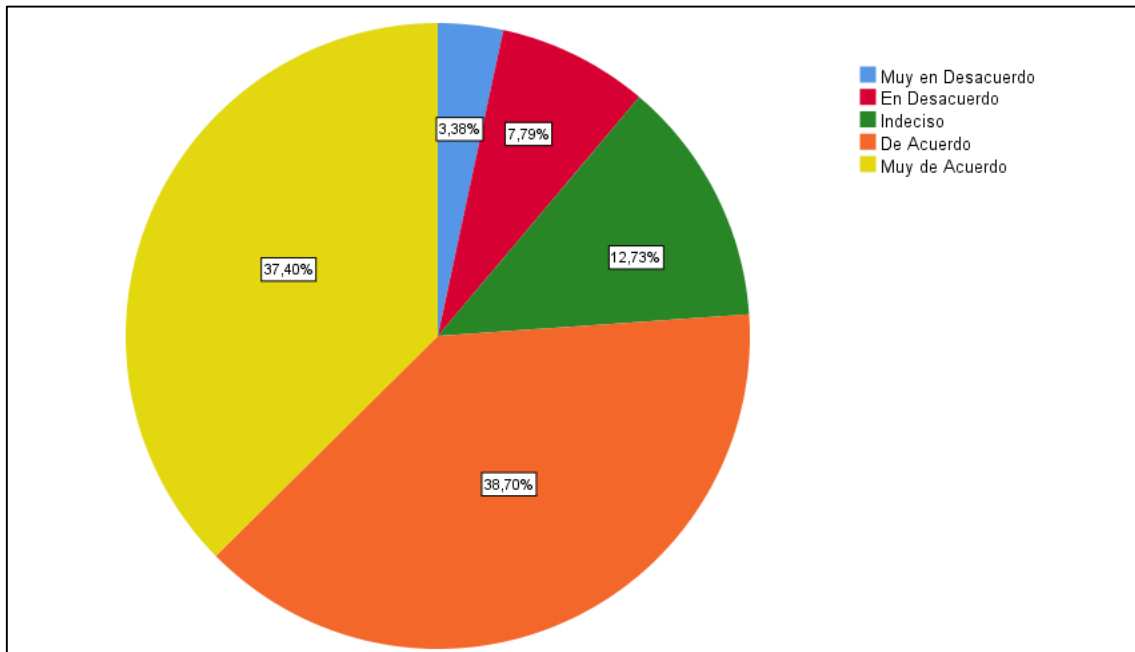


Ilustración 7 La comunicación existente en la PYME aporta al trabajo en equipo

Fuente: Encuesta aplicada a los empleados de las PYMES Comerciales del Cantón Milagro

Elaboración propia de los autores

El 37,40% de los empleados de las PYMES Comerciales que fueron encuestados afirman estar de muy de acuerdo acerca de la comunicación existente en la PYME aporta al trabajo en equipo, el 38,70% de los encuestados indican que están de acuerdo con que la comunicación existente en la PYME aporta al trabajo en equipo, de la misma manera existe un 12,73% de los empleados que consideran que están indeciso sobre la comunicación existente en la PYME aporta al trabajo en equipo, un 7,79% de los encuestados estipulan que se encuentran en desacuerdo con que la comunicación existente en la PYME aporta al trabajo en equipo y por último el 3,38% de los empleados mencionan que están muy en desacuerdo con que la comunicación existente en la PYME aporta al trabajo en equipo.

PREGUNTA 8

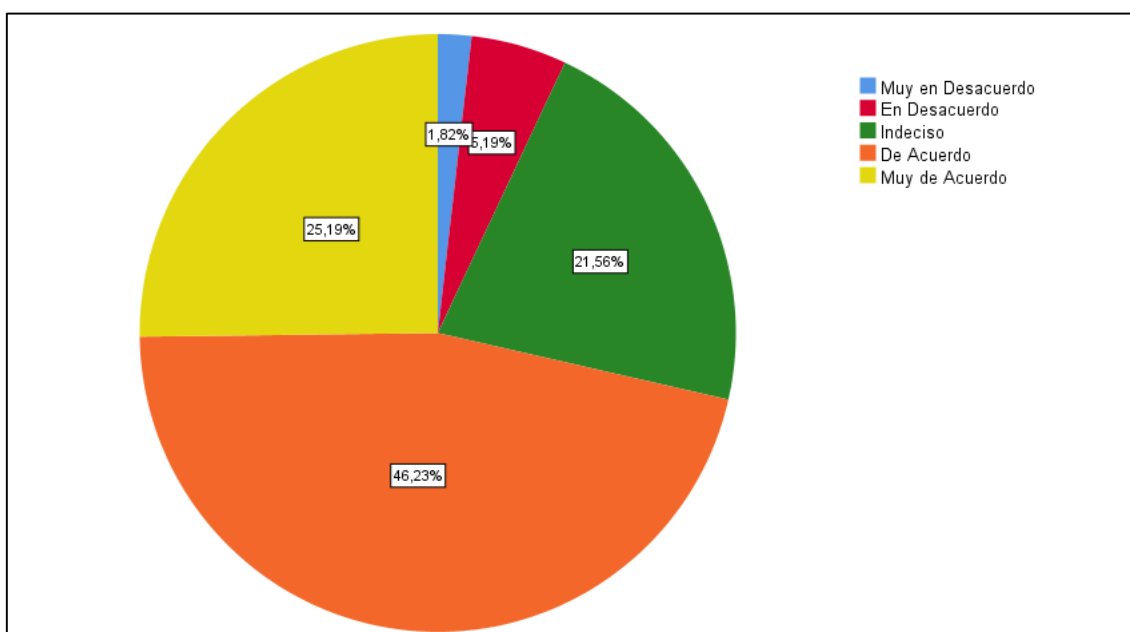


Ilustración 8 La comunicación que existe en la PYME provoca la participación de los empleados para mejorar el accionar del negocio

Fuente: Encuesta aplicada a los empleados de las PYMES Comerciales del Cantón Milagro

Elaboración propia de los autores

El 25,19% de los empleados de las PYMES Comerciales que fueron encuestados afirman estar de muy de acuerdo acerca de la comunicación que existe en la PYME provoca la participación de los empleados para mejorar el accionar del negocio, el 46,23% de los encuestados indican que están de acuerdo con que la comunicación que existe en la PYME provoca la participación de los empleados para mejorar el accionar del negocio, de la misma manera existe un 21,56% de los empleados que consideran que están indeciso sobre la comunicación que existe en la PYME provoca la participación de los empleados para mejorar el accionar del negocio, un 5,19% de los encuestados estipulan que se encuentran en desacuerdo con que la comunicación que existe en la PYME provoca la participación de los empleados para mejorar el accionar del negocio y por último el 1,82% de los empleados mencionan que están muy en desacuerdo con que la comunicación que existe en la PYME provoca la participación de los empleados para mejorar el accionar del negocio

PREGUNTA 9

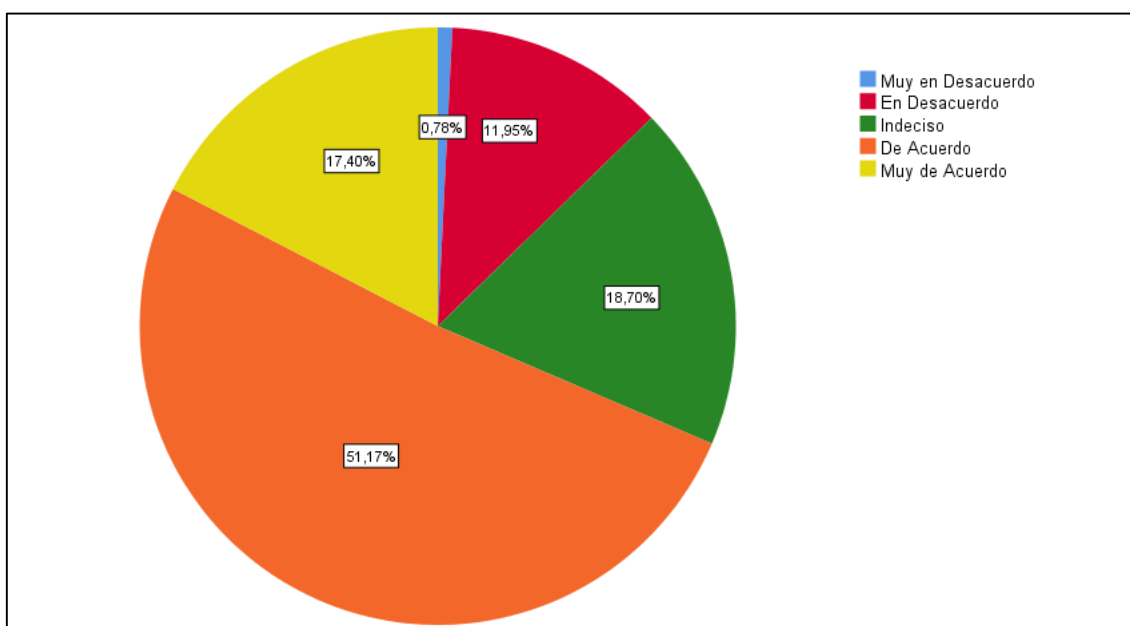


Ilustración 9 Considera que las ordenes de trabajo están acompañadas de instrucciones laborales precisas

Fuente: Encuesta aplicada a los empleados de las PYMES Comerciales del Cantón Milagro

Elaboración propia de los autores

El 17,40% de los empleados de las PYMES Comerciales que fueron encuestados afirman estar de muy de acuerdo acerca de que las ordenes de trabajo están acompañadas de instrucciones laborales precisas, el 51,17% de los encuestados indican que están de acuerdo con que las ordenes de trabajo están acompañadas de instrucciones laborales precisas, de la misma manera existe un 18,70% de los empleados que consideran que están indeciso sobre las ordenes de trabajo están acompañadas de instrucciones laborales precisas, un 11,95% de los encuestados estipulan que se encuentran en desacuerdo con que las ordenes de trabajo están acompañadas de instrucciones laborales precisas y por último el 0,78% de los empleados mencionan que están muy en desacuerdo con que las ordenes de trabajo están acompañadas de instrucciones laborales precisas.

PREGUNTA 10

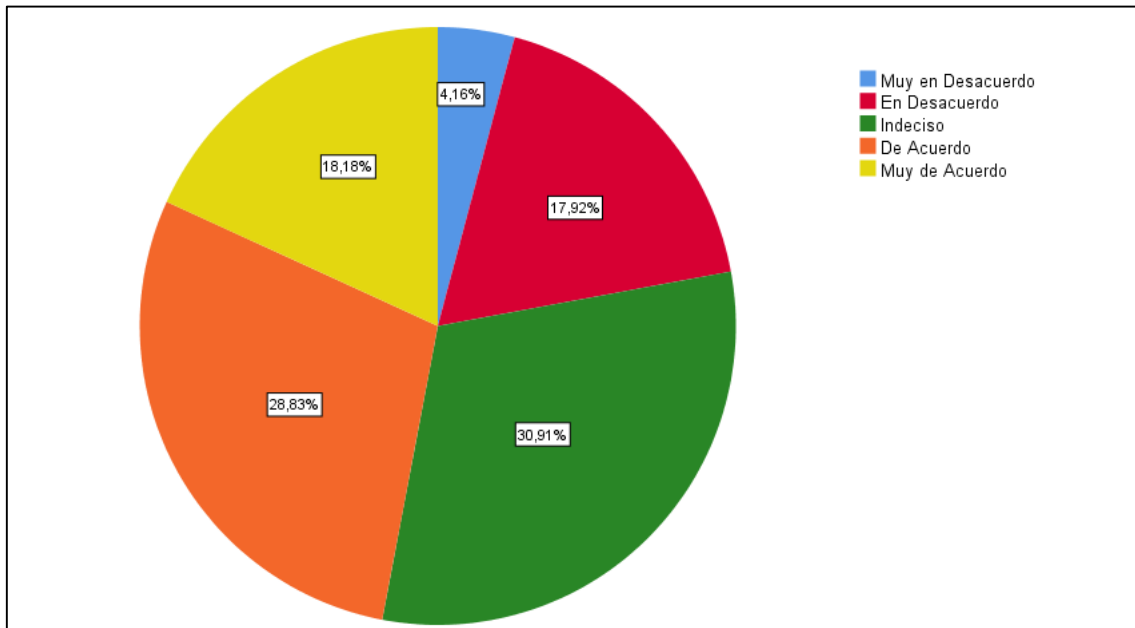


Ilustración 10 El nivel de endeudamiento del negocio genera un clima laboral de preocupación entre los trabajadores

Fuente: Encuesta aplicada a los empleados de las PYMES Comerciales del Cantón Milagro

Elaboración propia de los autores

El 18,18% de los empleados de las PYMES Comerciales que fueron encuestados afirman estar de muy de acuerdo acerca de que el nivel de endeudamiento del negocio genera un clima laboral de preocupación entre los trabajadores, el 28,83% de los encuestados indican que están de acuerdo con que el nivel de endeudamiento del negocio genera un clima laboral de preocupación entre los trabajadores, de la misma manera existe un 30,91% de los empleados que consideran que están indeciso sobre el nivel de endeudamiento del negocio genera un clima laboral de preocupación entre los trabajadores, un 17,92% de los encuestados estipulan que se encuentran en desacuerdo con que el nivel de endeudamiento del negocio genera un clima laboral de preocupación entre los trabajadores y por último el 4,16% de los empleados mencionan que están muy en desacuerdo con que el nivel de endeudamiento del negocio genera un clima laboral de preocupación entre los trabajadores.

PREGUNTA 11

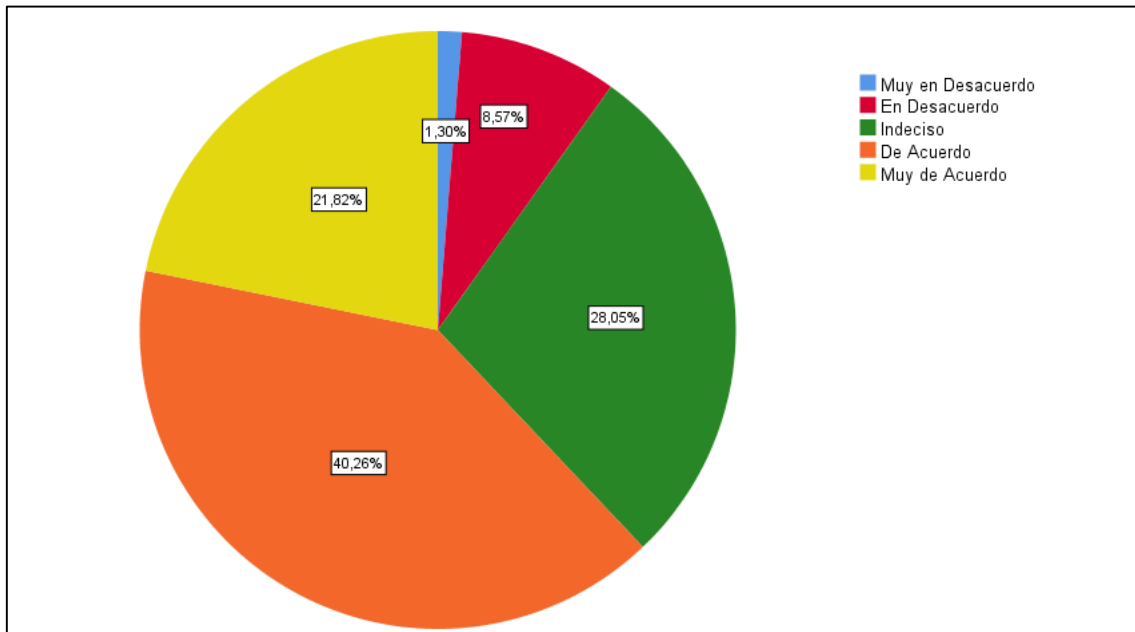


Ilustración 11 Los ingresos son satisfactorios en relación a los costos y gastos; por lo tanto, la estabilidad de la PYME genera un buen clima laboral

Fuente: Encuesta aplicada a los empleados de las PYMES Comerciales del Cantón Milagro

Elaboración propia de los autores

El 21,82% de los empleados de las PYMES Comerciales que fueron encuestados afirman estar de muy de acuerdo acerca de que los ingresos son satisfactorios en relación a los costos y gastos; por lo tanto la estabilidad de la PYME genera un buen clima laboral, el 40,26% de los encuestados indican que están de acuerdo con que los ingresos son satisfactorios en relación a los costos y gastos; por lo tanto la estabilidad de la PYME genera un buen clima laboral, de la misma manera existe un 28,05% de los empleados que consideran que están indeciso sobre los ingresos son satisfactorios en relación a los costos y gastos; por lo tanto la estabilidad de la PYME genera un buen clima laboral, un 8,57% de los encuestados estipulan que se encuentran en desacuerdo con que los ingresos son satisfactorios en relación a los costos y gastos; por lo tanto la estabilidad de la PYME genera un buen clima laboral y por último el 1,30% de los empleados mencionan que están muy en desacuerdo con que los ingresos son satisfactorios en relación a los costos y gastos; por lo tanto la estabilidad de la PYME genera un buen clima laboral.

PREGUNTA 12

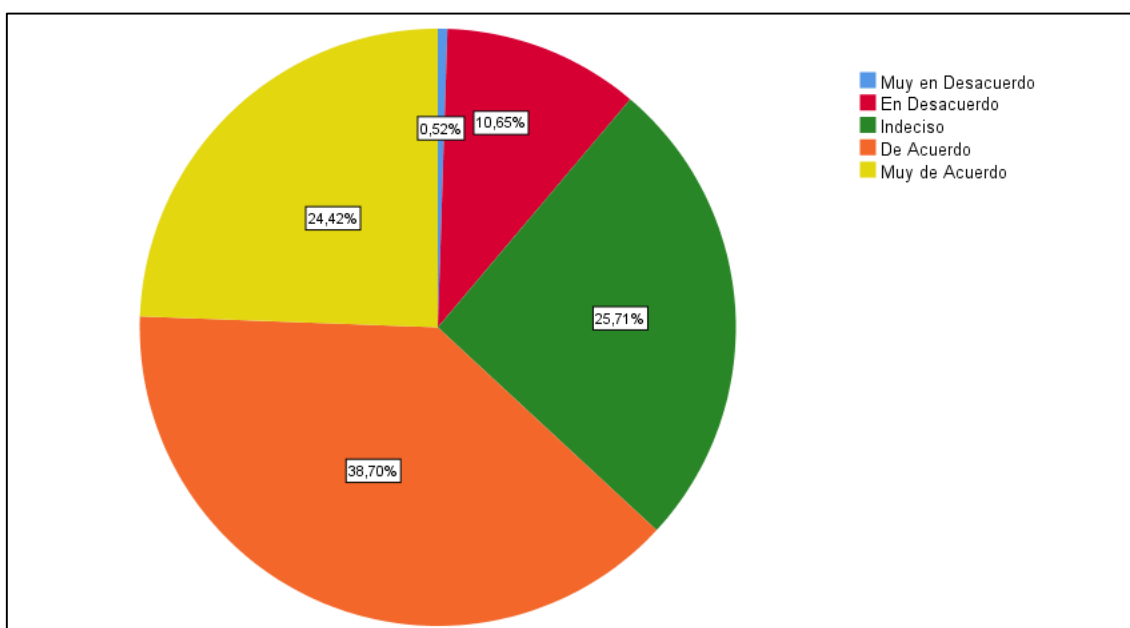


Ilustración 12 La PYME en la que labora actualmente genera rentabilidad y eso asegura su estabilidad laboral

Fuente: Encuesta aplicada a los empleados de las PYMES Comerciales del Cantón Milagro

Elaboración propia de los autores

El 24,42% de los empleados de las PYMES Comerciales que fueron encuestados afirman estar de muy de acuerdo acerca de la PYME en la que labora actualmente genera rentabilidad y eso asegura su estabilidad laboral, el 38,70% de los encuestados indican que están de acuerdo con que la PYME en la que labora actualmente genera rentabilidad y eso asegura su estabilidad laboral, de la misma manera existe un 25,71% de los empleados que consideran que están indeciso sobre la PYME en la que labora actualmente genera rentabilidad y eso asegura su estabilidad laboral, un 10,65% de los encuestados estipulan que se encuentran en desacuerdo con que la PYME en la que labora actualmente genera rentabilidad y eso asegura su estabilidad laboral y por último el 0,52% de los empleados mencionan que están muy en desacuerdo con que la PYME en la que labora actualmente genera rentabilidad y eso asegura su estabilidad laboral.

PREGUNTA 13

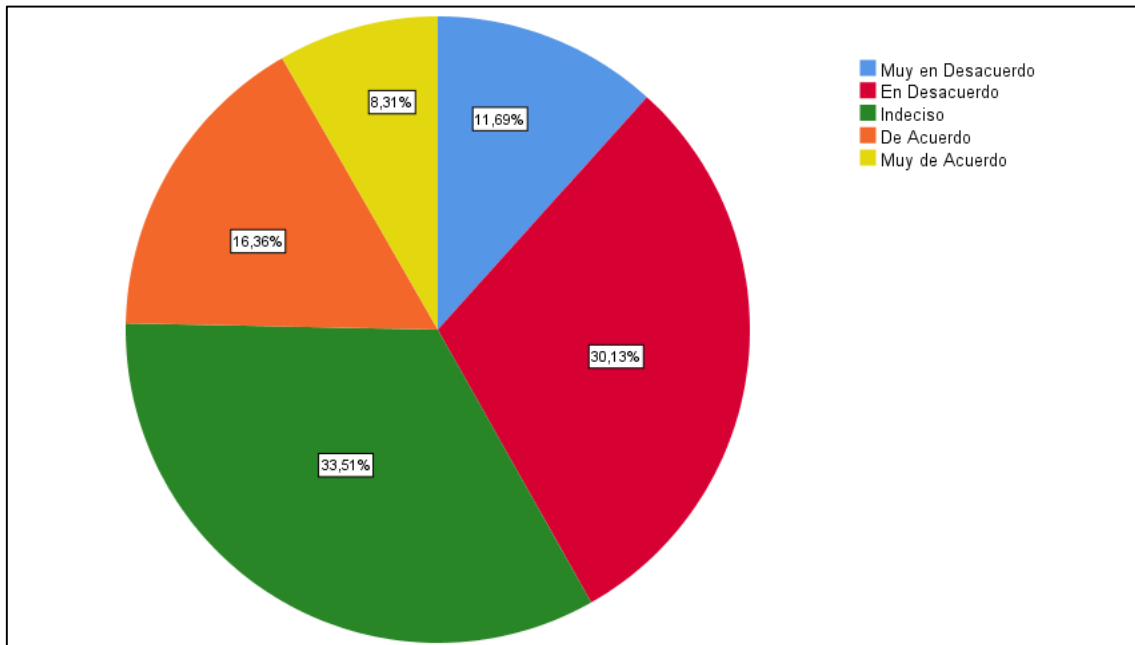


Ilustración 13 Considera que existe una excesiva carga laboral

Fuente: Encuesta aplicada a los empleados de las PYMES Comerciales del Cantón Milagro

Elaboración propia de los autores

El 8,31% de los empleados de las PYMES Comerciales que fueron encuestados afirman estar de muy de acuerdo acerca de que existe una excesiva carga laboral, el 16,36% de los encuestados indican que están de acuerdo con que existe una excesiva carga laboral, de la misma manera existe un 33,51% de los empleados que consideran que existe una excesiva carga laboral, un 30,13% de los encuestados estipulan que se encuentran en desacuerdo con que existe una excesiva carga laboral y por último el 11,69% de los empleados mencionan que están muy en desacuerdo con que existe una excesiva carga laboral.

PREGUNTA 14

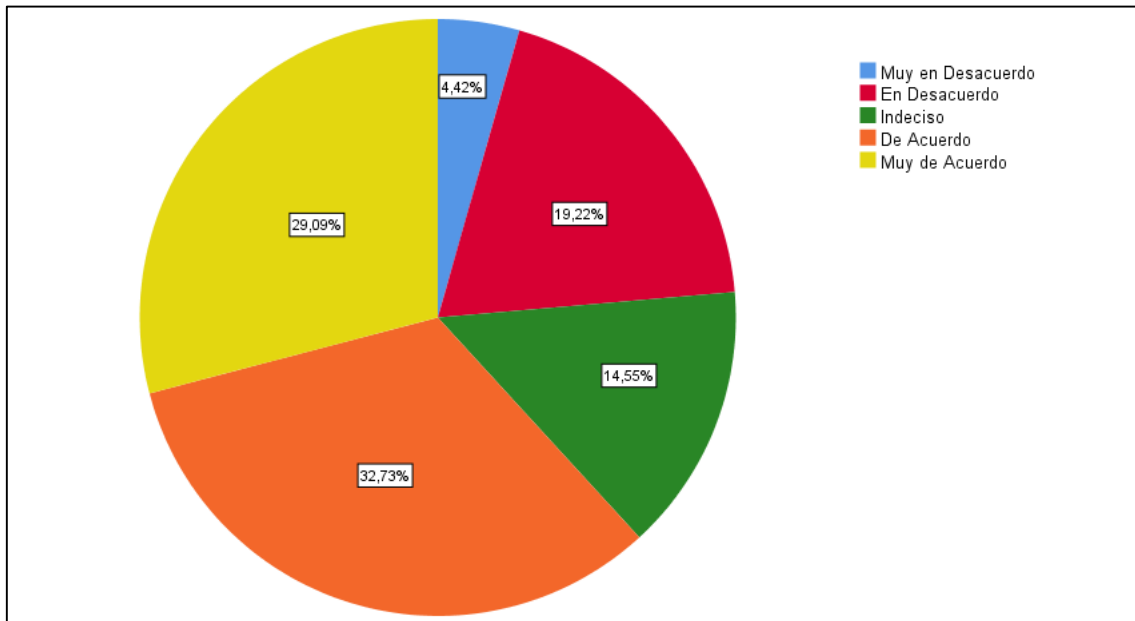


Ilustración 14 Considera usted que la cantidad de horas trabajadas afecta directamente a la eficiencia de los trabajadores

Fuente: Encuesta aplicada a los empleados de las PYMES Comerciales del Cantón Milagro

Elaboración propia de los autores

El 29,09% de los empleados de las PYMES Comerciales que fueron encuestados afirman estar de muy de acuerdo acerca de la cantidad de horas trabajadas afecta directamente a la eficiencia de los trabajadores, el 32,73% de los encuestados indican que están de acuerdo con que la cantidad de horas trabajadas afecta directamente a la eficiencia de los trabajadores, de la misma manera existe un 14,55% de los empleados que consideran que están indeciso sobre la cantidad de horas trabajadas afecta directamente a la eficiencia de los trabajadores, un 19,22% de los encuestados estipulan que se encuentran en desacuerdo con que la cantidad de horas trabajadas afecta directamente a la eficiencia de los trabajadores y por último el 4,42% de los empleados mencionan que están muy en desacuerdo con que la cantidad de horas trabajadas afecta directamente a la eficiencia de los trabajadores.

PREGUNTA 15

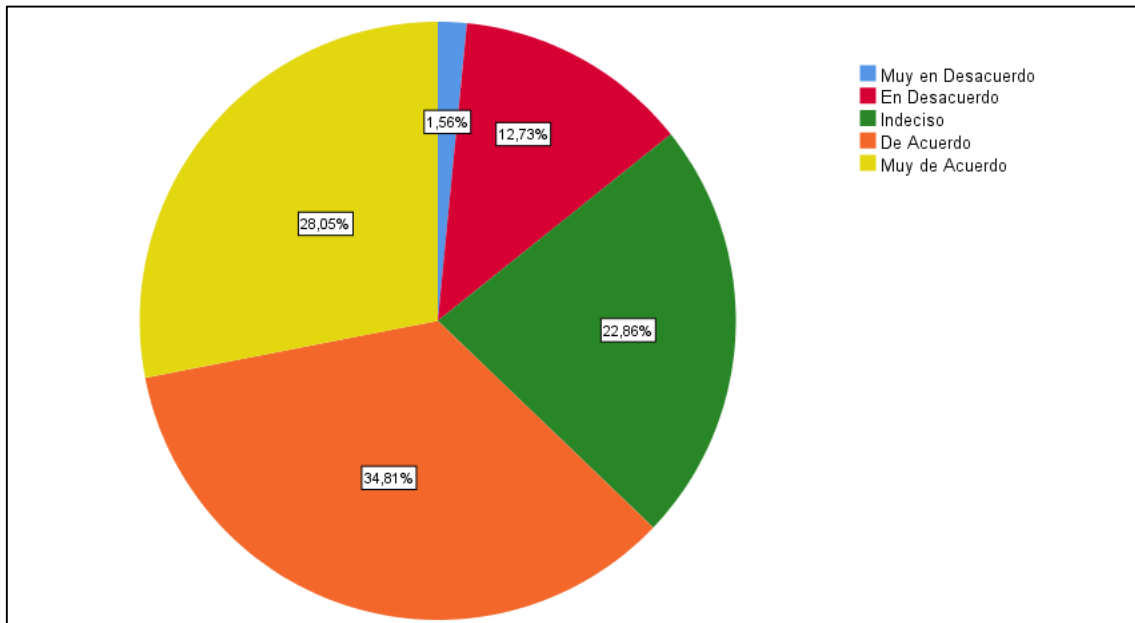


Ilustración 15 Está de acuerdo que un trabajador sometido a una carga de estrés no genera un rendimiento de trabajo óptimo

Fuente: Encuesta aplicada a los empleados de las PYMES Comerciales del Cantón Milagro

Elaboración propia de los autores

El 28,05 % de los empleados de las PYMES Comerciales que fueron encuestados afirman estar de muy de acuerdo acerca de que un trabajador sometido a una carga de estrés no genera un rendimiento de trabajo óptimo, el 34,81% de los encuestados indican que están de acuerdo con que un trabajador sometido a una carga de estrés no genera un rendimiento de trabajo óptimo, de la misma manera existe un 22,86% de los empleados que consideran que están indeciso sobre que un trabajador sometido a una carga de estrés no genera un rendimiento de trabajo óptimo, un 12,73% de los encuestados estipulan que se encuentran en desacuerdo con que un trabajador sometido a una carga de estrés no genera un rendimiento de trabajo óptimo y por último el 1,56% de los empleados mencionan que están muy en desacuerdo con que un trabajador sometido a una carga de estrés no genera un rendimiento de trabajo óptimo.

PREGUNTA 16

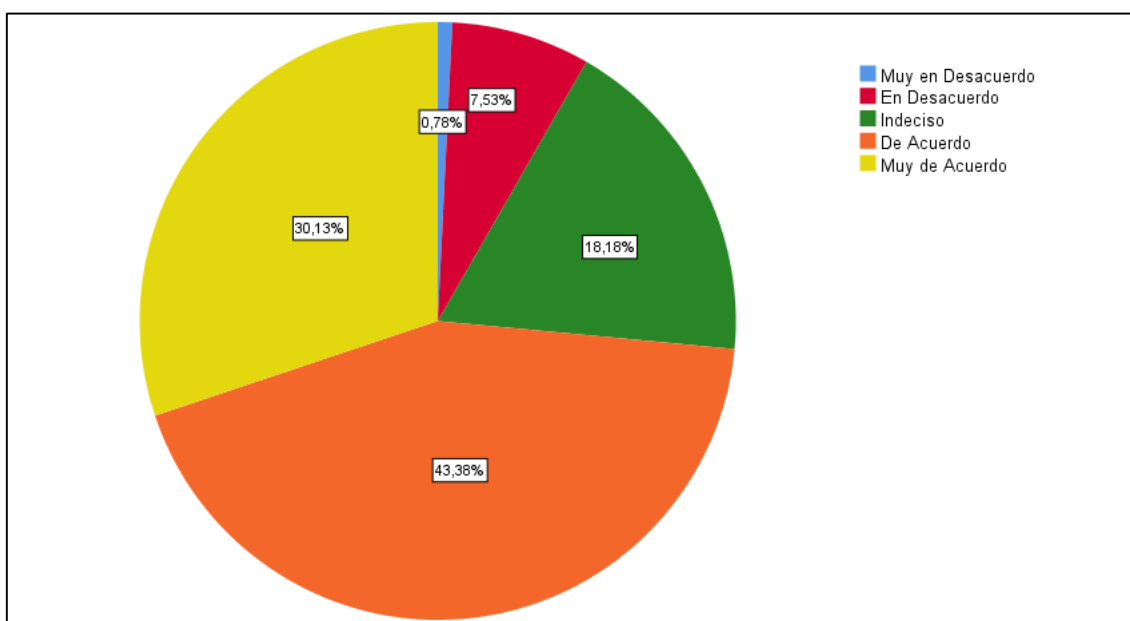


Ilustración 16 El cansancio laboral genera una sensación de abatimiento y eso lleva a no percibir los logros laborales

Fuente: Encuesta aplicada a los empleados de las PYMES Comerciales del Cantón Milagro

Elaboración propia de los autores

El 30,13% de los empleados de las PYMES Comerciales que fueron encuestados afirman estar de muy de acuerdo acerca de que el cansancio laboral genera una sensación de abatimiento y eso lleva a no percibir los logros laborales, el 43,38% de los encuestados indican que están de acuerdo con que el cansancio laboral genera una sensación de abatimiento y eso lleva a no percibir los logros laborales, de la misma manera existe un 18,18% de los empleados que consideran que el cansancio laboral genera una sensación de abatimiento y eso lleva a no percibir los logros laborales, un 7,53% de los encuestados estipulan que se encuentran en desacuerdo con que el cansancio laboral genera una sensación de abatimiento y eso lleva a no percibir los logros laborales y por último el 0,78% de los empleados mencionan que están muy en desacuerdo con que el cansancio laboral genera una sensación de abatimiento y eso lleva a no percibir los logros laborales.

PREGUNTA 17

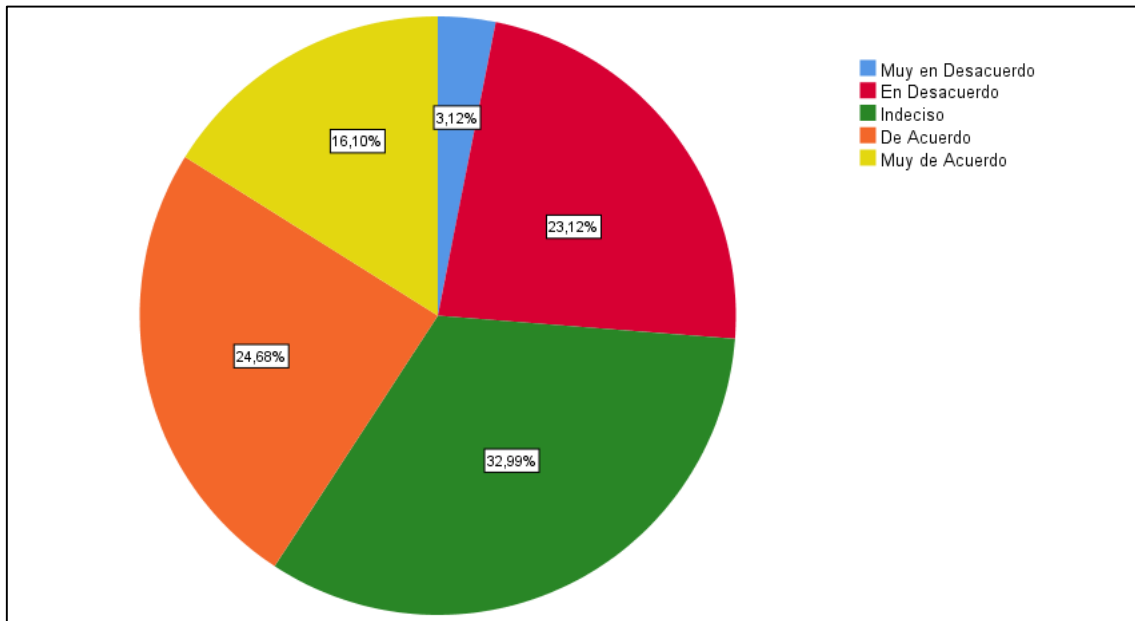


Ilustración 17 Actualmente se genera un alto nivel de agotamiento emocional en el desarrollo del trabajo

Fuente: Encuesta aplicada a los empleados de las PYMES Comerciales del Cantón Milagro

Elaboración propia de los autores

El 16,10% de los empleados de las PYMES Comerciales que fueron encuestados afirman estar de muy de acuerdo acerca de que actualmente se genera un alto nivel de agotamiento emocional en el desarrollo del trabajo, el 24,68% de los encuestados indican que están de acuerdo con que actualmente se genera un alto nivel de agotamiento emocional en el desarrollo del trabajo, de la misma manera existe un 32,99% de los empleados que consideran que están indeciso sobre que actualmente se genera un alto nivel de agotamiento emocional en el desarrollo del trabajo, un 23,12% de los encuestados estipulan que se encuentran en desacuerdo con que actualmente se genera un alto nivel de agotamiento emocional en el desarrollo del trabajo y por último el 3,12% de los empleados mencionan que están muy en desacuerdo con que actualmente se genera un alto nivel de agotamiento emocional en el desarrollo del trabajo.

PREGUNTA 18

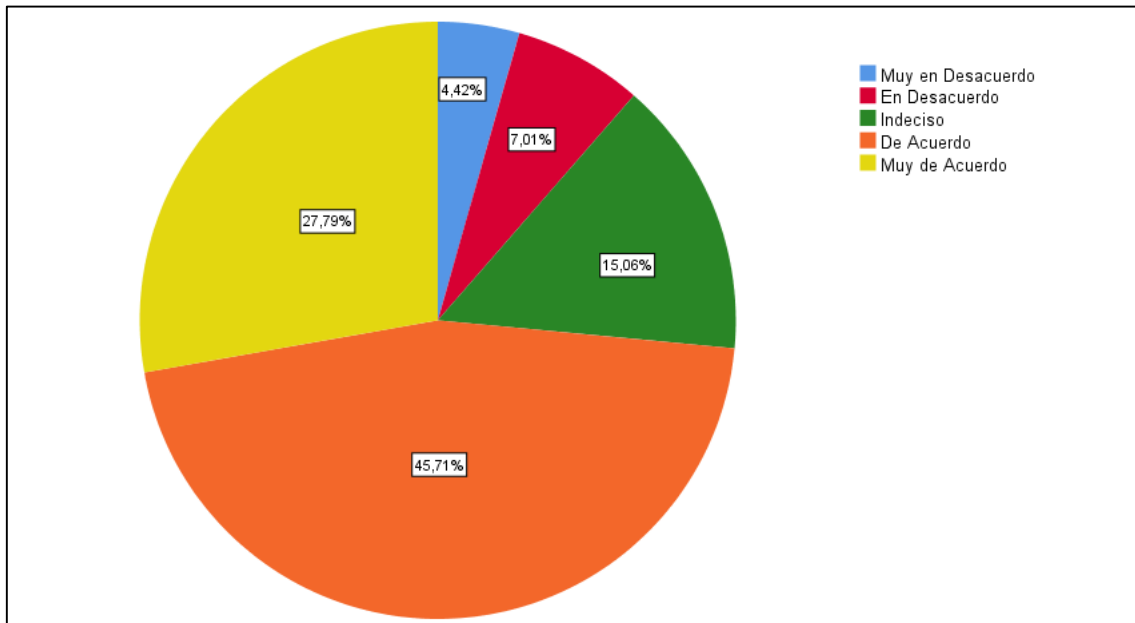


Ilustración 18 Considera que la PYME se caracteriza por mantener un ambiente de compañerismo y trabajo en equipo

Fuente: Encuesta aplicada a los empleados de las PYMES Comerciales del Cantón Milagro

Elaboración propia de los autores

El 27,79% de los empleados de las PYMES Comerciales que fueron encuestados afirman estar de muy de acuerdo acerca de que la PYME se caracteriza por mantener un ambiente de compañerismo y trabajo en equipo, el 45,71% de los encuestados indican que están de acuerdo con que la PYME se caracteriza por mantener un ambiente de compañerismo y trabajo en equipo, de la misma manera existe un 15,06% de los empleados que consideran que están indeciso sobre que la PYME se caracteriza por mantener un ambiente de compañerismo y trabajo en equipo, un 7,01% de los encuestados estipulan que se encuentran en desacuerdo con que la PYME se caracteriza por mantener un ambiente de compañerismo y trabajo en equipo, y por último el 4,42% de los empleados mencionan que están muy en desacuerdo con que la PYME se caracteriza por mantener un ambiente de compañerismo y trabajo en equipo.

PREGUNTA 19

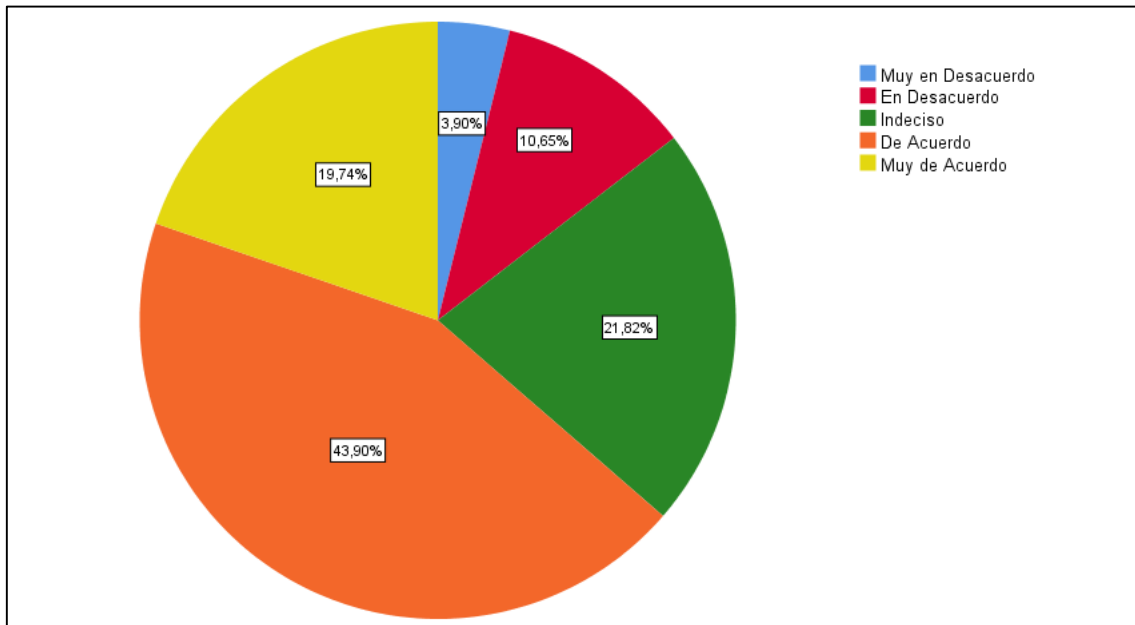


Ilustración 19 Su ambiente de trabajo se caracteriza por presentar un alto grado de integración entre colaboradores

Fuente: Encuesta aplicada a los empleados de las PYMES Comerciales del Cantón Milagro

Elaboración propia de los autores

El 19,74% de los empleados de las PYMES Comerciales que fueron encuestados afirman estar de muy de acuerdo acerca de que su ambiente de trabajo se caracteriza por presentar un alto grado de integración entre colaboradores, el 43,90% de los encuestados indican que están de acuerdo con que su ambiente de trabajo se caracteriza por presentar un alto grado de integración entre colaboradores, de la misma manera existe un 21,82% de los empleados que consideran que están indeciso sobre que su ambiente de trabajo se caracteriza por presentar un alto grado de integración entre colaboradores, un 10,65% de los encuestados estipulan que se encuentran en desacuerdo con que su ambiente de trabajo se caracteriza por presentar un alto grado de integración entre colaboradores y por último el 3,90% de los empleados mencionan que están muy en desacuerdo con que su ambiente de trabajo se caracteriza por presentar un alto grado de integración entre colaboradores.

PREGUNTA 20

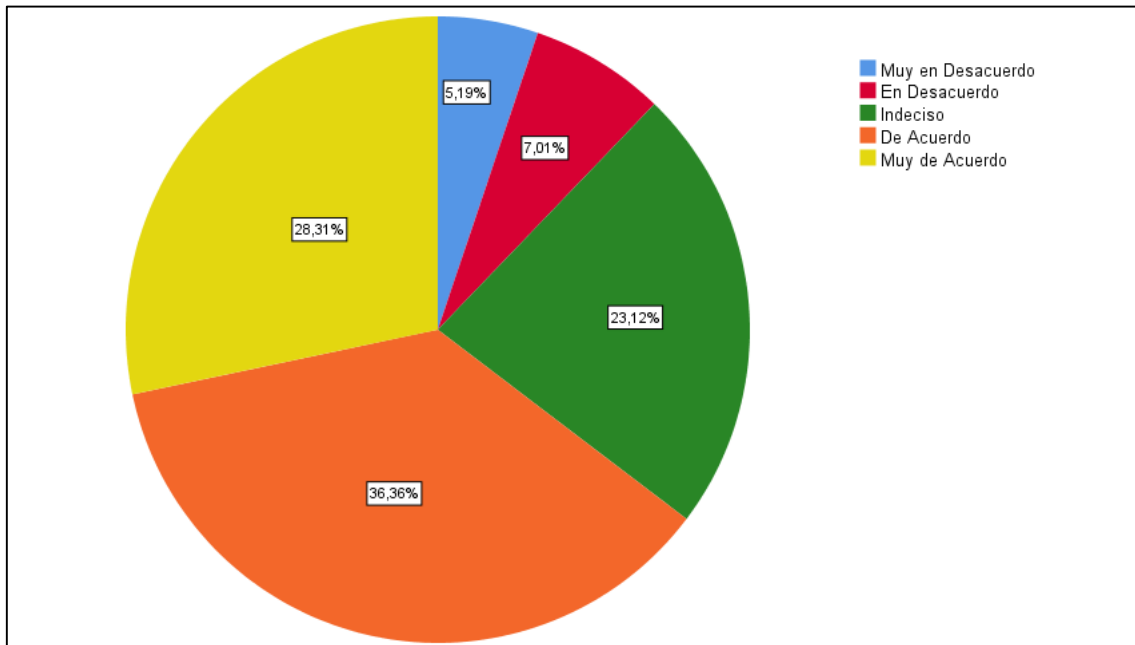


Ilustración 20 El clima laboral en su trabajo puede calificarse como satisfactorio

Fuente: Encuesta aplicada a los empleados de las PYMES Comerciales del Cantón Milagro

Elaboración propia de los autores

El 28,31% de los empleados de las PYMES Comerciales que fueron encuestados afirman estar de muy de acuerdo acerca de que el clima laboral en su trabajo puede calificarse como satisfactorio, el 36,36% de los encuestados indican que están de acuerdo con que el clima laboral en su trabajo puede calificarse como satisfactorio, de la misma manera existe un 23,12% de los empleados que consideran que están indeciso sobre que el clima laboral en su trabajo puede calificarse como satisfactorio, un 7,01% de los encuestados estipulan que se encuentran en desacuerdo con que el clima laboral en su trabajo puede calificarse como satisfactorio y por último el 5,19% de los empleados mencionan que están muy en desacuerdo con que el clima laboral en su trabajo puede calificarse como satisfactorio.

PREGUNTA 21

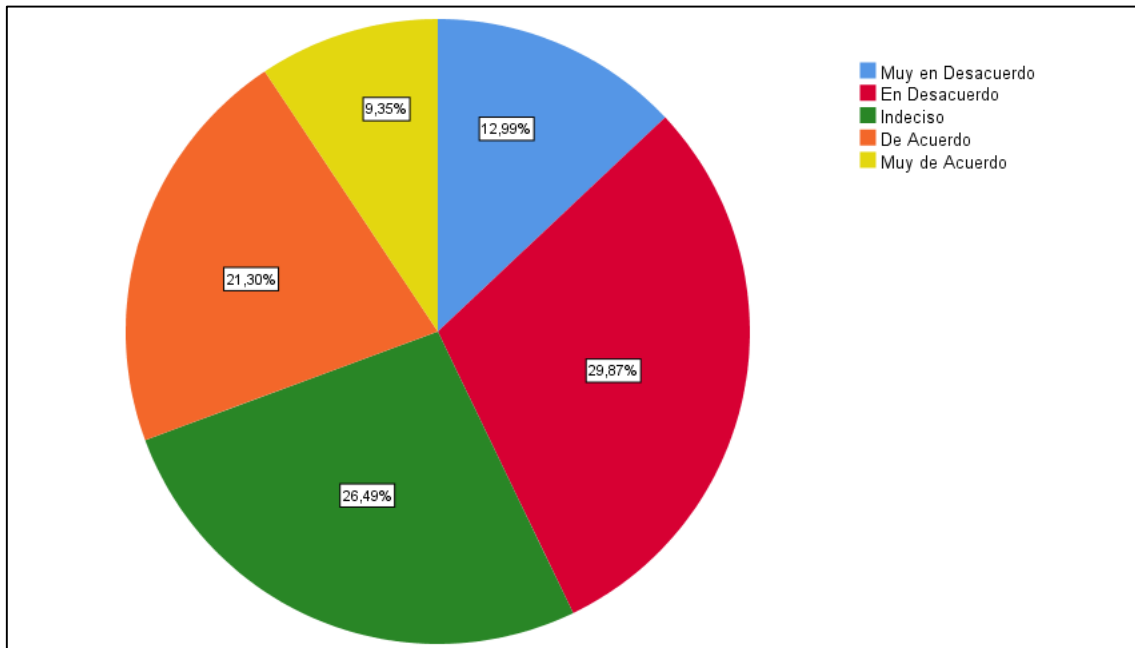


Ilustración 21 Actualmente se han generado despidos en la PYME

Fuente: Encuesta aplicada a los empleados de las PYMES Comerciales del Cantón Milagro

Elaboración propia de los autores

El 9,35% de los empleados de las PYMES Comerciales que fueron encuestados afirman estar de muy de acuerdo acerca de que actualmente se han generado despidos en la PYME, el 21,30% de los encuestados indican que están de acuerdo con que actualmente se han generado despidos en la PYME, de la misma manera existe un 26,49% de los empleados que consideran que están indeciso sobre que actualmente se han generado despidos en la PYME, un 29,87% de los encuestados estipulan que se encuentran en desacuerdo con que actualmente se han generado despidos en la PYME y por último el 12,99% de los empleados mencionan que están muy en desacuerdo con que actualmente se han generado despidos en la PYME.

PREGUNTA 22

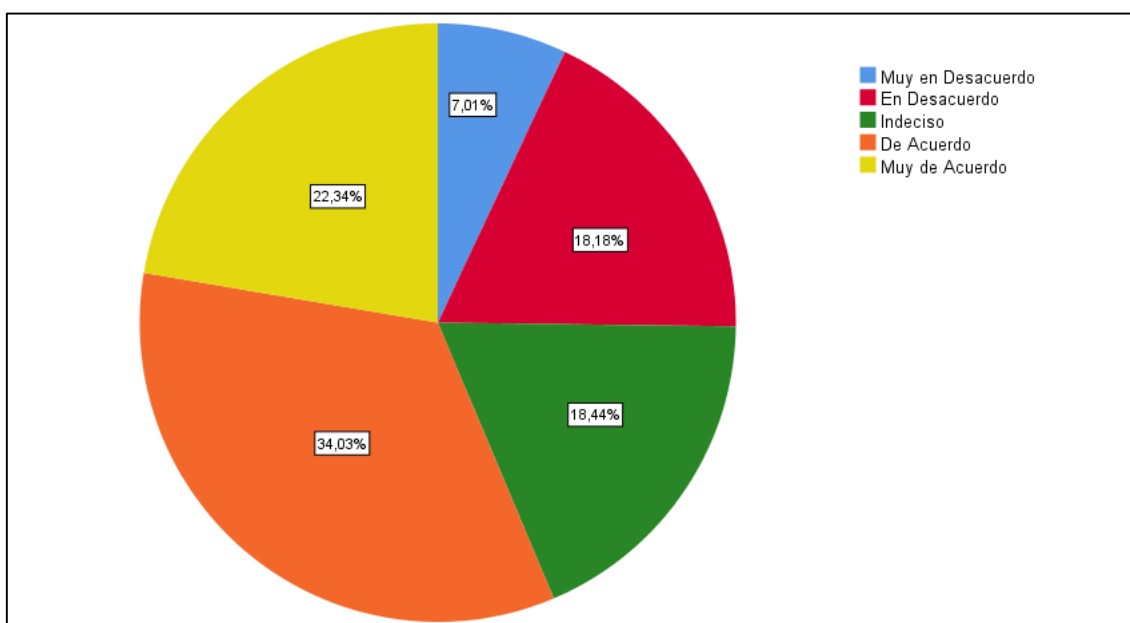


Ilustración 22 La crisis económica pone en riesgo la estabilidad del personal y eso ha generado despidos

Fuente: Encuesta aplicada a los empleados de las PYMES Comerciales del Cantón Milagro

Elaboración propia de los autores

El 22,34% de los empleados de las PYMES Comerciales que fueron encuestados afirman estar de muy de acuerdo acerca de que la crisis económica pone en riesgo la estabilidad del personal y eso ha generado despidos, el 34,03% de los encuestados indican que están de acuerdo con que la crisis económica pone en riesgo la estabilidad del personal y eso ha generado despidos, de la misma manera existe un 18,44% de los empleados que consideran que están indeciso sobre que la crisis económica pone en riesgo la estabilidad del personal y eso ha generado despidos, un 18,18% de los encuestados estipulan que se encuentran en desacuerdo con que la crisis económica pone en riesgo la estabilidad del personal y eso ha generado despidos y por último el 7,01% de los empleados mencionan que están muy en desacuerdo con que la crisis económica pone en riesgo la estabilidad del personal y eso ha generado despidos.

PREGUNTA 23

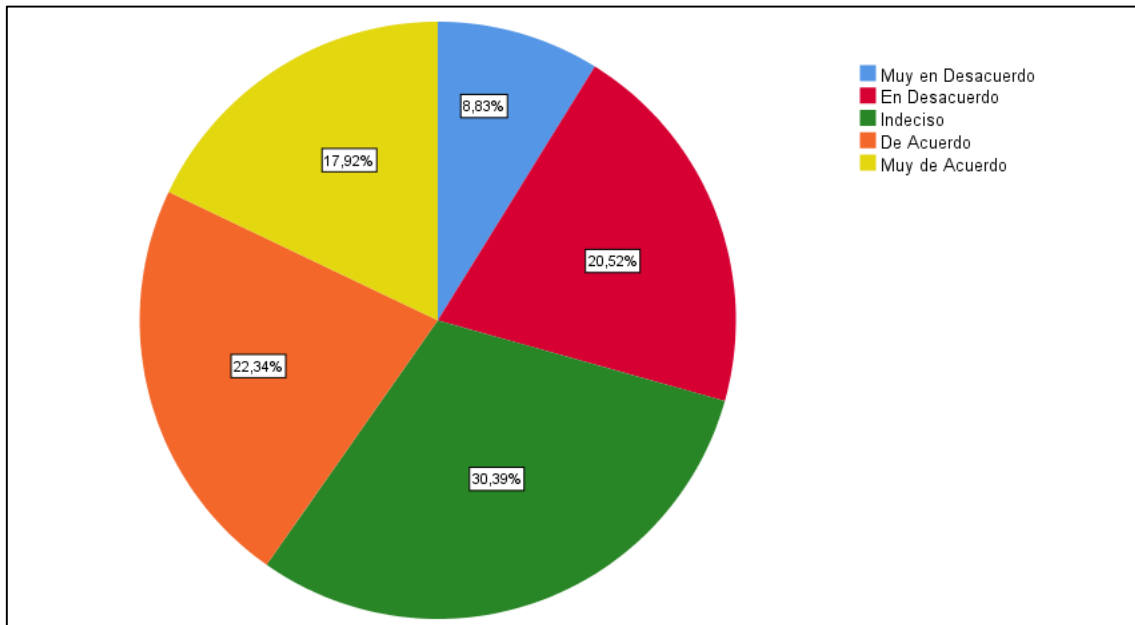


Ilustración 23 En la PYME se han generado despidos y eso ocasiona una disminución en el compromiso y motivación laboral

Fuente: Encuesta aplicada a los empleados de las PYMES Comerciales del Cantón Milagro

Elaboración propia de los autores

El 17,92% de los empleados de las PYMES Comerciales que fueron encuestados afirman estar de muy de acuerdo acerca de que en la PYME se han generado despidos y eso ocasiona una disminución en el compromiso y motivación laboral, el 22,34% de los encuestados indican que están de acuerdo con que en la PYME se han generado despidos y eso ocasiona una disminución en el compromiso y motivación laboral, de la misma manera existe un 30,39% de los empleados que consideran que están indeciso sobre que en la PYME se han generado despidos y eso ocasiona una disminución en el compromiso y motivación laboral, un 20,52% de los encuestados estipulan que se encuentran en desacuerdo con que en la PYME se han generado despidos y eso ocasiona una disminución en el compromiso y motivación laboral y por último el 8,83% de los empleados mencionan que están muy en desacuerdo con que en la PYME se han generado despidos y eso ocasiona una disminución en el compromiso y motivación laboral.

Análisis General de las preguntas realizadas a los encuestados

En base a todos los datos que se han adquirido en la realización de las encuestas a los empleados de las PYMES Comerciales del Cantón Milagro se puede expresar que la gran parte de los empleados tienen una excesiva carga laboral la misma que puede interferir en su desempeño, de esta manera, también han mencionado que para algunos han tenido una formación en relación a las actividades que realizan o anteriormente han trabajado en algún cargo similar al que ahorita se encuentra, también se pudo indagar sobre la eficiencia que tienen cuando se realiza una correcta división de tareas en la misma que afirman que es así, en un lugar donde existe una división de actividades puede generar eficiencia en cada uno de los empleados.

En el margen del teletrabajo, se puede destacar, que muchos de los empleados de las PYMES Comerciales no han realizado teletrabajo, pero, nos han podido brindar una respuesta en base a su perspectiva de lo que corresponde al teletrabajo. Un claro ejemplo es en el caso de que ellos aseguran que el teletrabajo no va a generar los mismos resultados que un trabajo presencia, debido a que muchos no han estado en teletrabajo, estipularon que los controles que se podrían realizar en los controles internos de cada una de las actividades, serían tratados con precisión, y en otros casos los que sí han estado en teletrabajo, mencionaron que si los controlaban de una manera en específica, como siendo el caso de los minutos que realizaban los LIVE o en VIVO y las ventas que han realizado o en otro caso las ventas que han hecho por el móvil, y al respecto de que si se podría mantener la productividad en la modalidad de teletrabajo considerando que no, por la razón de que no se puede generar una mejor relación con el cliente, demostrando los diferentes productos, los distintos precios, promociones e incluso si se realiza las actividades por teletrabajo no sabemos si las personas tienen tiempo libre o se encuentran ocupados.

En el caso de la comunicación que existe en la PYME una gran cantidad de los empleados mencionan que, si existe, y a su vez esa ayuda o aporta mucho al momento de realizar actividades en equipo, de la misma manera la comunicación existe promueve a que cada uno de los empleados puedan participar en la mejora de la PYME logrando así un crecimiento no solo del negocio sino también de cada uno de los empleados, gracias a la comunicación que existe en la mayoría de las PYMES en la cual no es en un eje vertical, sino más bien de manera horizontal, se menciona que todas las ordenes de trabajo siempre son dadas con instrucciones precisas para una mejor comprensión y un mejor manejo.

Sobre el nivel de rentabilidad, costos, gastos e incluso sobre el nivel de endeudamiento de la PYME, en el caso del nivel de endeudamiento por parte de la PYME lograría generar un clima laboral en el cual se encuentra lleno de preocupación debido a que podrían perder sus puestos de trabajo, en el caso de los ingresos los empleados compartieron que si son satisfactorio en cierto aspecto, que aun que exista déficit en las ventas si pueden seguir subsistiendo lo mismo que genera un clima laboral bueno, en el cual no existe mucha preocupación, de la misma manera los empleados consideran que si existe rentabilidad en la PYME que laboran y según ellos esto establece su estabilidad laboral.

Al referirnos sobre un agotamiento a nivel de cada empleado, se puede considerar que podrían sentirse agotado por la carga de trabajo, las horas que se laboral generalmente, el mismo estrés que pueden presentar, también podemos mencionar el cansancio al momento de realizar sus propias laborales, y a su vez se puede generar un agotamiento de manera emocional. Sobre la carga laboral una gran parte de los empleados consideran que no existe una excesiva carga laboral, pero si consideran que tienen más tareas que las que deben tener, las horas que se laboran a diario afecta a la eficiencia de cada uno de los empleados, también se considera que los trabajadores que han sido sometido a estrés no rinden de la misma manera que los demás, el cansancio laboral genera un abatimiento en los trabajadores, esto mismo provoca que no puedan percibir los logros, los empleados de las PYMES consideran que se han sentido que tienen demasiado agotamiento a nivel emocional al momento de realizar las actividades laborales.

Sobre el ambiente que puede existir dentro de las PYMES, los empleados consideran y afirman que si existen un ambiente en el cual abunda el compañerismo y el trabajo en equipo, de la misma manera existe una integración entre todos los trabajadores, muchos consideran que el clima laboral que tiene cada PYME se puede calificar como satisfactorio.

De todos los empleados que fueron encuestados mencionaron que últimamente no se han generado muchos despidos en las PYMES visitadas, pero de los despidos que si han existido fueron directamente por la crisis económica por la que ha pasado todos los negocios, poniendo en riesgo la estabilidad del personal y sobre el compromiso y la motivación de cada uno de los empleados ha sido afectado por culpa de los mismos despidos.

3.1.2. Entrevista

La entrevista estuvo dirigida a especialistas en la rama de la psicología y la organización empresarial. Los expertos entrevistados fueron: **Ps. Johanna Espinel, Msc. (J.E.G)** Docente Investigadora de la Universidad Estatal de Milagro y **Msc. Deysi Medina Hinojosa (D.M.H)** Decana de la Facultad de Ciencias Sociales, Educación Comercial y Derecho, con la finalidad de conocer desde una perspectiva profesional, como el clima laboral afecta al Síndrome de Burnout en las PYMES Comerciales del Cantón Milagro.

1) ¿De qué manera el exceso de asignación de tareas provoca un clima laboral poco propicio en el trabajo; y, a su vez, ¿qué repercusiones se generan en el personal?

J.E.G: Cuando se habla de clima, no se puede dejar de lado a la cultura, ya que el clima es el producto de una cultura y si ésta no ha estado bien establecida con las normativas correctas, el clima se va a dañar. Además, si no se tiene un descriptivo de puestos y un análisis de funciones bien hechos, se tendrá como repercusión un puesto de trabajo sobrecargado, causando en la persona a cargo cambios en su comportamiento, los cuales se pueden categorizar como un agotamiento, estrés o Burnout dependiendo de la frecuencia a la que ha estado expuesto el individuo a los elementos estresores; por lo cual, el clima es afectado porque el trabajador no estará con la mejor predisposición para las actividades e incluso empiezan las comparaciones con los demás: *¿por qué estoy en este puesto y no en el de allá? ¿por qué tal persona se puede ir más temprano y yo no? ¿por qué soy el único que tiene que trabajar fines de semana?*

D.M.H: Efectivamente el exceso de trabajo trae consigo como primera consecuencia al estrés laboral, porque el Burnout es cuando ya no la persona ya no puede seguir (quemado). Hoy en día, las organizaciones se encuentran con personas no son resilientes generando este esquema de no poder controlar sus emociones y dependiendo de las actividades que se realizan en diversos días, el exceso de trabajo si puede afectar al clima laboral.

2) ¿Cómo analiza usted el efecto del teletrabajo en las actividades laborales?

J.E.G: En una sociedad un poco machista que aún existe en el Ecuador, durante la época de pandemia, el teletrabajo tuvo más efecto en las mujeres ya que se unió el

trabajo normal (profesión) con el del hogar, con los hijos en casa se empezaron a adaptar espacios cómodos para las diferentes actividades que se tenían que realizar dentro de un mismo espacio; sin embargo, a pesar de la carga de trabajo que se generó debido a las diferentes atenciones que las mujeres tenían que hacer para cumplir con sus roles de trabajadora, ama de casa y mamá, se han presentado ventajas como es el compartir en familia, comer más sano y en las horas adecuadas; además, en ciertos hogares los padres empezaron a ayudar con las actividades del hogar y los niños, pese que se les han disminuido sus habilidades sociales, han compartido con su familia más que en tiempos anteriores cuando no podían socializar con sus padres.

D.M.H: El teletrabajo ha traído consigo grandes oportunidades en función de las organizaciones ya que han obtenido beneficio referente a la disminución de costos en servicios básicos, transporte de empleados, etc. porque quienes están asumiendo esos costos en la actualidad es el trabajador; por lo tanto, las empresas encontraron beneficios en esta modalidad e incluso muchos se quedarán trabajando bajo este ámbito del teletrabajo o en actividades híbridas (actividades en casa y en la empresa). Sin embargo, se toma en consideración el cómo se siente la persona, porque se acumularon las actividades del hogar con las del trabajo lo que llevaba a establecer tiempos para cumplir cada necesidad, en ocasiones se han generado el desarrollo de las actividades laborales en altas horas de la noche y cuando no llega a un equilibrio adecuado aparece el estrés, la desesperación y en los peores casos en el Burnout. Cabe recalcar que el teletrabajo ya existía en otros países y que no presenta consecuencias negativas porque el individuo se ha acostumbrado a ser organizado en cuanto a sus funciones.

3) ¿Por qué es importante mantener una buena comunicación en el ambiente laboral?

J.E.G: *Sin comunicación no hay nada.* La comunicación es la base para muchas cosas que se desarrollan en el trabajo, ya que, pueden no existir disposiciones claras sobre el trabajo a realizar, se quiere de una retroalimentación para conocer los errores que se pueden estar cometiendo y cuando no existe el colaborador no podrá entender si sus acciones son correctas o no; por lo tanto, la comunicación es básica para el clima pues el ser humano es un ser social y un ejemplo claro de esto es cuando teníamos las reuniones con los compañeros de trabajo, se desarrollaba una catarsis (todos empezaban hablar con el fin de desahogarse) y posterior a eso, se desarrollaban las

actividades que habían atribuido al encuentro virtual o en muchos casos, el proceso era inverso, pero siempre se visualizaba el hecho de la necesidad de conversar con los demás. Por lo tanto, se considera muy importante a la comunicación, porque contribuye que el individuo disminuya sus niveles de estrés y no se llegue al Síndrome de Burnout.

D.M.H: La comunicación debe ser efectiva en todo ámbito (personal, profesional y laboral), si no se expresa lo que siente, los demás no podrán comprender lo que sucede y no se puede dar por sentado que ellos se lo imaginan o conocen lo que necesitan para cumplir con sus actividades; por lo cual, la comunicación debe ser ascendente y descendente guiada por el respeto sobretodo y también se debe estar pendiente sobre la recepción del mensaje a comunicar a fin de que se pueda comprender.

4) Cuando las empresas están inestables financieramente, ¿cómo afecta esto al ambiente laboral?

J.E.G: Personalmente no considero que el hecho de que una empresa esté mal financieramente afecta al clima o ambiente, durante la pandemia, muchos colaboradores aceptaron que les disminuyan sus ingresos con la finalidad de que no existan despidos; en cambio, en otras organizaciones a pesar haber despidos, si existieron los malestares sobre la modalidad del trabajo. Todas estas acciones dependen de la manera en cómo se comunica, lo que se expresa y la forma de manejar la situación, y si, en una empresa donde sus finanzas están mal se puede tener gente estresada con niveles de agotamiento y Burnout, pero no es una como una regla pues, cuando se trabaja por medio de una buena comunicación, con aspectos de liderazgo, se puede conseguir que las personas trabajen en conjunto en función de mejorar la situación.

D.M.H: Esto también mantiene al trabajo en un punto de estrés, porque cuando se conoce que la empresa financieramente está mal y lo que hacen antes de declararse en quiebra empiezan a realizar reestructuraciones, nuevas planificaciones estratégicas con la finalidad de encontrar los medios para disminuir los gastos y costos, generalmente se conoce que el rubro más importante son los salarios, siendo una de las razones por la cual se genera preocupación en los trabajadores ya que, una de las opciones se consideradas es el despido del personal ante los problemas económicos

se presentan, provocando en el individuo un estrés y esto a su vez afecta al clima laboral.

5) ¿De qué forma el clima laboral incide en el estrés que se puede generar entre los trabajadores?

J.E.G: Influye bastante porque en un clima hostil donde se tiene un liderazgo no adecuado (abusador, dictatorial) genera en las personas un estado de ansiedad, agotamiento, de estrés y un Burnout, porque para el individuo cada día que tiene que ir al trabajo le provoca inseguridad porque al no mantener una buena comunicación con su jefe no puede comprender que aspecto del trabajo no es el correcto; por lo tanto, el clima que se está desarrollando si provoca un estrés. Sin embargo, se debe comprender que en ocasiones el problema surge cuando el trabajador no está capacitado para el desempeño del puesto de trabajo que tiene a cargo y esto sería el causal para que no se cumplan con los objetivos y los problemas se presenten. En una organización es muy importante tener en consideración a la parte humana, es por eso, se crea un buen equipo cuando se tiene personas con perspectivas organizacionales y otras guiadas al ámbito humano, a fin de establecer soluciones que beneficien a ambos.

D.M.H: El clima en la organización si puede afectar ya que se puede generar cuando un jefe no es comprensible o no aplica la seguridad y salud ocupacional; además, no es empático con los demás y no se preocupa por la salud de sus colaboradores; por lo que puede provocar en el trabajador un nivel de estrés alto dependiendo de cada uno de los factores que se presentan en la organización.

6) ¿Cómo se origina el síndrome de Burnout, a partir de un clima laboral inadecuado u hostil?

J.E.G: Personalmente, considero que se debe diferenciar tres términos que pueden generar confusión, el primero es el agotamiento y este sucede porque puede ser que esta semana el jefe produjo un clima hostil, pero es algo temporal o eventual ya que su comportamiento ha sido inusual y eso es lo que provoca tener una semana agotadora, pero, eso no es estrés; sin embargo, cuando el clima hostil permanece si genera estrés y esto es cuando se está sometido de forma constante a una situación, además, se empiezan a presentar cambios fisiológicos como el sudor de las manos, miedo o palpitaciones ante la presencia de una persona o sucesos. Por otro lado, el

Burnout viene acompañado de algo que el estrés no tiene esto es la parte emocional, donde el individuo presenta características de negación y llanto ante una actividad o mantener un diálogo con los demás, por ejemplo: *no quiero estar aquí, ya no quiero hacer esto, no quiero hablar con ese jefe*, a esto se puede adjuntar el hecho de ponerse irritable, ser agresivos; principalmente características donde se reflejen las emociones lo que quiere decir que si afecta al clima y esto deja a la persona realizarse como profesional, definitivamente es un Síndrome de Burnout (agotamiento, despersonalización y realización personal).

D.M.H: Se origina cuando las personas ya han insistido sobre sus necesidades y razones no son escuchados y mantienen una presión laboral, provoca en el individuo un estado donde se enferma de manera emocional lo que puede llevar a un estado de depresión que puede tener consecuencias peores no favorables para el colaborador.

7) ¿Cómo afecta el agotamiento emocional a las actividades de trabajo?

J.E.G: El ser humano es un ser biopsicosocial afectivo y cuando no se está emocionalmente en el mejor momento todo le puede afectar, porque afectivamente no está bien; por lo tanto, la parte emocional tiene mucho componente en el clima, pero también lo que se está viviendo alrededor puede ocasionar una afección en las emociones generando un vínculo bilateral; por lo tanto, la persona que tiene un estilo de personalidad con extroversión alta no se va a afectar con la situación que se le presencia, en cambio, aquel que tenga introversión si se sentirá afectado en una misma situación y esto sucede porque el clima se establece por la percepción del individuo (bueno o malo).

D.M.H: El agotamiento disminuye la productividad dentro de la institución y hay que tener en cuenta que dentro de las organizaciones siempre se evalúa a los colaboradores, si se es productivo (alto, medio, bajo) y si se mantiene un agotamiento laboral ya no podrá trabajar con el mismo ahínco lo que puede provocar que una persona desarrolle Síndrome de Bunout, razón por la cual ya no quiere desempeñar sus funciones.

8) ¿De qué forma el COVID-19 ha generado un agotamiento emocional y cómo esto ha generado un Síndrome de Burnout?

J.E.G: Definitivamente el COVID-19 ha causado estragos emocionales hasta en la persona más fuerte porque durante la época dura de pandemia no se sabía cuál era el futuro de las personas debido a la incertidumbre y el miedo a la muerte, afectando considerablemente a todos, donde muchos han valorado más su trabajo y otros no; más aún, afectó emocionalmente a aquellos que perdieron familiares, amigos, compañeros y jefes trabajo durante este tiempo; sin embargo, todo depende de la forma en cómo se sobrelleva la situación por medio de los componentes que se tiene para salir adelante y la necesidad de sobrevivir ante la situación es lo que ha permitido que muchos a pesar del miedo puedan cumplir con sus necesidades.

D.M.H: El estado de emergencia trajo como consecuencia cambios abruptos en el cual tuvimos que adaptarnos tanto los empleados como las organizaciones y los cambios tan repentinos que se presentaron sin preparación alguna, generó que varias personas pudieron llegar en estado de Burnout.

9) ¿Qué relación o diferencia considera que existe entre el Síndrome de Burnout y el estrés laboral?

J.E.G: *Para mí es diferente;* el estrés, el cansancio, el agotamiento por diversos factores reales generan diferentes malestares fisiológicos, pero no son un impedimento para continuar en el trabajo, no le quita el entusiasmo sobre sus actividades y metas planificadas; sin embargo, el Burnout tiene un componente emocional en el cual casi siempre la despersonalización conlleva a ya no querer estar en el lugar, ya no cumplir con las funciones, empezar a decir “*esto no es para mí*” y esto se puede ocasionar al no tener los componentes adecuados para superar la situación o el clima ya sobrepasó el nivel de estabilidad que el individuo puede soportar.

D.M.H: Considero que no son lo mismo, el estrés laboral siempre va a estar de acuerdo como se lo maneje y se entiende que existen días cargados y no cargados para los trabajadores y siempre hay que tener la predisposición de cumplir con las actividades; pero cuando se presenta el Burnout a través de los aspectos emocionales, se empieza a mantener y generar un desequilibrio en relación a la parte laboral de los colaboradores.

3.2. Prueba de Hipótesis

3.2.1. Contrastación de Hipótesis

3.2.1.1. Contrastación de Hipótesis Específica 1

Teniendo la hipótesis:

La división de tareas afecta a la carga laboral en los empleados de las PYMES Comerciales del Cantón Milagro, periodo 2020-2021.

Se desarrolla los siguientes pasos:

1. Planteamiento:

H₀: La división de tareas no afecta a la carga laboral en los empleados de las PYMES Comerciales del Cantón Milagro, periodo 2020-2021.

H_a: La división de tareas afecta a la carga laboral en los empleados de las PYMES Comerciales del Cantón Milagro, periodo 2020-2021.

2. Nivel de significancia: $\alpha = 0.05$ (nivel de confianza de 95%)

3. Criterios para la contrastación:

$p\text{-valor} < 0.05$, se rechaza la H₀ y se acepta H_a.

$p\text{-valor} \geq 0.05$, se acepta la H₀.

4. Prueba estadística

Por medio del software SPSS Statistics, se realiza el cálculo del coeficiente de correlación entre las variables *División de tareas* y *Carga Laboral* (Tabla 5).

Tabla 5

Correlación de Pearson para la hipótesis específica 1

Correlaciones		División de tareas	Carga Laboral
División de Tareas	Correlación de Pearson	1	,170**
	Sig. (bilateral)		,001
	N	385	385
Carga Laboral	Correlación de Pearson	,170**	1
	Sig. (bilateral)	,001	
	N	385	385

** La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

Fuente: Encuesta aplicada a los empleados de las PYMES Comerciales del Cantón Milagro.

Elaboración propia de los autores.

El valor alcanzado como resultado del coeficiente de correlación es de 0,170, con el valor $p=0,001 < 0,05$, mostrando una correlación alta entre los indicadores

Para evaluar y estimar una recta de regresión, se aplica el modelo estadístico de análisis de regresión lineal simple con la finalidad de establecer predicciones. La predicción lineal es calculada (Tabla 6 y 7).

Tabla 6

Resumen del modelo

Modelo	R	R cuadrado	R cuadrado ajustado	Error estándar de la estimación
1	,170 ^a	,029	,026	2,380

a. Predictores: (Constante), División de tareas

Fuente: Encuesta aplicada a los empleados de las PYMES Comerciales del Cantón Milagro.

Elaboración propia de los autores.

Tabla 7

Coefficientes de regresión lineal

Modelo	Coeficientes no estandarizados		Coeficientes estandarizados	t	Sig.	95,0% intervalo de confianza para B		
	B	Desv. Error	Beta			Límite inferior	Límite superior	
1	(Constante)	7,671	,751		10,215	,000	6,195	9,148
	División de Tareas	,224	,066	,170	3,377	,001	,094	,354

a. Variable dependiente: Carga Laboral

Fuente: Encuesta aplicada a los empleados de las PYMES Comerciales del Cantón Milagro.

Elaboración propia de los autores.

5. Decisión:

El modelo se presenta con mínimos errores y se observa que coeficiente de regresión es de 0,224, mostrando una evolución en la *División de Tareas* en función a la *Carga Laboral*, con un coeficiente de determinación del 2.9% (*R-sq*), por lo que es un buen

ajuste y, por tanto, los residuos son mínimos. El valor $p\text{-valor} = 0,001 < 0,05$, lo que se debe rechazar la H_0 y aceptar la H_a .

Conclusión: La división de tareas afecta a la carga laboral en los empleados de las PYMES Comerciales del Cantón Milagro, periodo 2020-2021.

3.2.1.2. Contrastación de Hipótesis Específica 2

Teniendo la hipótesis:

La modalidad de teletrabajo influye en el abatimiento laboral de los empleados de las PYMES Comerciales del Cantón Milagro, periodo 2020-2021.

Se desarrolla los siguientes pasos:

1. Planteamiento:

H_0 : La modalidad de teletrabajo no influye en el abatimiento laboral de los empleados de las PYMES Comerciales del Cantón Milagro, periodo 2020-2021.

H_a : La modalidad de teletrabajo influye en el abatimiento laboral de los empleados de las PYMES Comerciales del Cantón Milagro, periodo 2020-2021.

2. Nivel de significancia: $\alpha = 0.05$ (nivel de confianza de 95%)

3. Criterios para la contrastación:

$p\text{-valor} < 0.05$, se rechaza la H_0 y se acepta H_a .

$p\text{-valor} \geq 0.05$, se acepta la H_0 .

4. Prueba estadística:

Por medio del software SPSS Statistics, se realiza el cálculo del coeficiente de correlación entre las variables *Teletrabajo* y *Abatimiento Laboral* (Tabla 8).

Tabla 8*Correlación de Pearson para la hipótesis específica 2.*

Correlaciones		Teletrabajo	Abatimiento Laboral
Teletrabajo	Correlación de Pearson	1	,059
	Sig. (bilateral)		,250
	N	385	385
Abatimiento Laboral	Correlación de Pearson	,059	1
	Sig. (bilateral)	,250	
	N	385	385

Fuente: Encuesta aplicada a los empleados de las PYMES Comerciales del Cantón Milagro.

Elaboración propia de los autores.

Los datos obtenidos por medio del coeficiente de Pearson de correlación son de 0,059, con el valor $p=0,250 > 0,05$, estableciendo que la correlación entre ambas dimensiones es muy baja, teniendo como resultado una correlación inversa.

Se utiliza el estadístico de análisis de regresión lineal simple, para evaluar y estimar una recta de regresión sobre la relación de los indicadores lo que facilitará realizar predicciones. Calculamos ahora la regresión lineal (Tabla 9 y 10).

Tabla 9*Resumen del modelo*

Modelo	R	R cuadrado	R cuadrado ajustado	Error estándar de la estimación
1	,059 ^a	,003	,001	1,470

a. Predictores: (Constante), Teletrabajo

Fuente: Encuesta aplicada a los empleados de las PYMES Comerciales del Cantón Milagro.

Elaboración propia de los autores.

Tabla 10*Coefficientes de regresión lineal*

Modelo	Coeficientes no estandarizados		Coeficientes estandarizados	t	Sig.	95,0% intervalo de confianza para B	
	B	Desv. Error	Beta			Límite inferior	Límite superior
1	(Constante)	6,925	,267	25,901	,000	6,399	7,451
	Teletrabajo	,035	,031	1,153	,250	-,025	,095

a. Variable dependiente: Abatimiento Laboral

Fuente: Encuesta aplicada a los empleados de las PYMES Comerciales del Cantón Milagro.

Elaboración propia de los autores.

5. Decisión:

El modelo de regresión lineal indica que el coeficiente de regresión es de 0,035, cuyo coeficiente de determinación es 0.3% (*R-sq*) y valor *p-valor* = 0,250 > 0,05 demostrando que existe ningún cambio *Abatimiento Laboral*, en función del *Teletrabajo*, por lo cual se rechaza H_a y se acepta H_o

Conclusión: La modalidad de teletrabajo no influye en el abatimiento laboral de los empleados de las PYMES Comerciales del Cantón Milagro, periodo 2020-2021.

3.2.1.3. Contrastación de Hipótesis Específica 3

Teniendo la hipótesis:

La comunicación incide en la socialización laboral entre los empleados de las PYMES Comerciales del Cantón Milagro, periodo 2020-2021.

Se desarrolla los siguientes pasos:

1. Planteamiento:

H_o : La comunicación no incide en la socialización laboral entre los empleados de las PYMES Comerciales del Cantón Milagro, periodo 2020-2021.

H_a: La comunicación incide en la socialización laboral entre los empleados de las PYMES Comerciales del Cantón Milagro, periodo 2020-2021.

2. **Nivel de significancia:** $\alpha = 0.05$ (nivel de confianza de 95%)

3. **Criterios para la contrastación:**

$p\text{-valor} < 0.05$, se rechaza la H₀ y se acepta H_a.

$p\text{-valor} \geq 0.05$, se acepta la H₀.

4. **Prueba estadística**

Por medio del software SPSS Statistics, se realiza el cálculo del coeficiente de correlación entre las variables *Comunicación* y *Socialización* (Tabla 11).

Tabla 11

Correlación de Pearson para la hipótesis específica 3

Correlaciones		Comunicación	Socialización
Comunicación	Correlación de Pearson	1	,528**
	Sig. (bilateral)		,000
	N	385	385
Socialización	Correlación de Pearson	,528**	1
	Sig. (bilateral)	,000	
	N	385	385

** . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

Fuente: Encuesta aplicada a los empleados de las PYMES Comerciales del Cantón Milagro.

Elaboración propia de los autores.

El valor alcanzado para el coeficiente de correlación de Pearson es de 0,528, con el valor $p=0,000 < 0,05$, lo cual indica que la correlación entre ambos indicadores es alta.

Para poder establecer las predicciones respectivas, se adjudica el modelo de regresión lineal, de esta manera, se puede evaluar y estimar una recta de regresión. La predicción lineal es calculada (Tabla 12 y 13).

Tabla 12*Resumen del modelo*

Modelo	R	R cuadrado	R cuadrado ajustado	Error estándar de la estimación
1	,528 ^a	,278	,276	2,135

a. Predictores: (Constante), Comunicación

Fuente: Encuesta aplicada a los empleados de las PYMES Comerciales del Cantón Milagro.**Elaboración propia de los autores.****Tabla 13***Coefficientes de regresión lineal*

Modelo	Coeficientes no estandarizados		Coeficientes estandarizados	t	Sig.	95,0% intervalo de confianza para B	
	B	Desv. Error	Beta			Límite inferior	Límite superior
1	(Constante)	4,225	,589	7,172	,000	3,066	5,383
	Comunicación	,607	,050	,528	12,153	,000	,509

a. Variable dependiente: Socialización

Fuente: Encuesta aplicada a los empleados de las PYMES Comerciales del Cantón Milagro.**Elaboración propia de los autores.****5. Decisión:**

El modelo se presenta con mínimos errores y se observa que coeficiente de regresión es de 0,607, mostrando una evolución en la *Comunicación* en función a la *Socialización*, con un coeficiente de determinación del 27,8% (*R-sq*), por lo que es un buen ajuste y, por tanto, los residuos son mínimos. El valor *p-valor* = 0,000 < 0,05, lo que se debe rechazar la H_0 y aceptar la H_a

Conclusión: La comunicación incide en la socialización laboral entre los empleados de las PYMES Comerciales del Cantón Milagro, periodo 2020-2021.

3.2.1.4. Contrastación de Hipótesis Específica 4

Teniendo la hipótesis:

La inestabilidad financiera influye en los despidos de personal de las PYMES Comerciales del Cantón Milagro, periodo 2020-2021.

Se desarrolla los siguientes pasos:

1. Planteamiento:

H₀: La comunicación no incide en la socialización laboral entre los empleados de las PYMES Comerciales del Cantón Milagro, periodo 2020-2021.

H_a: La comunicación incide en la socialización laboral entre los empleados de las PYMES Comerciales del Cantón Milagro, periodo 2020-2021.

2. Nivel de significancia: $\alpha = 0.05$ (nivel de confianza de 95%)

3. Criterios para la contrastación:

$p\text{-valor} < 0.05$, se rechaza la H₀ y se acepta H_a.

$p\text{-valor} \geq 0.05$, se acepta la H₀.

4. Prueba estadística

Por medio del software SPSS Statistics, se realiza el cálculo del coeficiente de correlación entre las variables *Inestabilidad Financiera* y *Despidos del Personal* (Tabla 14).

Tabla 14

Correlación de Pearson para la hipótesis específica 4

Correlaciones		Inestabilidad Financiera	Despidos del Personal
Inestabilidad Financiera	Correlación de Pearson	1	-,004
	Sig. (bilateral)		,936
	N	385	385
Despidos del Personal	Correlación de Pearson	-,004	1
	Sig. (bilateral)	,936	
	N	385	385

Fuente: Encuesta aplicada a los empleados de las PYMES Comerciales del Cantón Milagro.

Elaboración propia de los autores.

Los datos que se obtuvieron del coeficiente de correlación por medio del coeficiente de Pearson es de $-0,004$, $p=0,936 > 0,05$, estableciendo que la correlación entre ambas dimensiones es muy baja.

Se aplica el modelo estadístico de análisis de regresión lineal simple con la finalidad de establecer predicciones, a través de la evaluación y estimación una recta de regresión. La predicción lineal es calculada (Tabla 15 y 16).

Tabla 15

Resumen del modelo

Modelo	R	R cuadrado	R cuadrado ajustado	Error estándar de la estimación
1	,004 ^a	,000	-,003	2,753

a. Predictores: (Constante), Inestabilidad Financiera

Fuente: Encuesta aplicada a los empleados de las PYMES Comerciales del Cantón Milagro.

Elaboración propia de los autores.

Tabla 16

Coefficientes de regresión lineal

Modelo	Coeficientes no estandarizados		Coeficientes estandarizados	t	Sig.	95,0% intervalo de confianza para B	
	B	Desv. Error	Beta			Límite inferior	Límite superior
1	(Constante)	9,568	,780	12,274	,000	8,036	11,101
	Inestabilidad Financiera	-,006	,071	-,004	-,081	,936	-,144

a. Variable dependiente: Despidos del Personal

Fuente: Encuesta aplicada a los empleados de las PYMES Comerciales del Cantón Milagro.

Elaboración propia de los autores.

5. Decisión:

El modelo de regresión lineal indica que el coeficiente de regresión es de $-0,06$, cuyo coeficiente de determinación es 0% ($R-sq$) y valor p -valor = $0,936 > 0,05$

demonstrando que existe ningún cambio *Despidos de Personal*, en función del *Inestabilidad Financiera*, por lo cual se rechaza H_a y se acepta H_o

Conclusión: La comunicación no incide en la socialización laboral entre los empleados de las PYMES Comerciales del Cantón Milagro, periodo 2020-2021.

3.2.2. Contrastación de Hipótesis General

Teniendo la hipótesis:

El Clima laboral afecta al Síndrome de Burnout en los empleados de las PYMES Comerciales del Cantón Milagro, periodo 2020-2021.

Se desarrolla los siguientes pasos:

1. Planteamiento:

H_o : El clima laboral no afecta al síndrome de Burnout en los empleados de las PYMES Comerciales del Cantón Milagro, periodo 2020-2021.

H_a : El clima laboral afecta al síndrome de Burnout en los empleados de las PYMES Comerciales del Cantón Milagro, periodo 2020-2021.

2. Nivel de significancia: $\alpha = 0.05$ (nivel de confianza de 95%)

3. Criterios para la contrastación:

$p\text{-valor} < 0.05$, se rechaza la H_o y se acepta H_a .

$p\text{-valor} \geq 0.05$, se acepta la H_o .

4. Prueba estadística:

Por medio del software SPSS Statistics, se realiza el cálculo del coeficiente de correlación entre las variables *Clima Laboral* y *Síndrome de Burnout* (Tabla 17).

Tabla 17*Correlación de Pearson para la Hipótesis Principal*

Correlaciones		Clima Laboral	Síndrome de Burnout
Clima Laboral	Correlación de Pearson	1	,311**
	Sig. (bilateral)		,000
	N	385	385
Síndrome de Burnout	Correlación de Pearson	,311**	1
	Sig. (bilateral)	,000	
	N	385	385

** . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

Fuente: Encuesta aplicada a los empleados de las PYMES Comerciales del Cantón Milagro.

Elaboración propia de los autores.

Los datos que se obtuvieron del coeficiente de correlación por medio del coeficiente de Pearson es de 0,311, $p=0,000 < 0,05$, lo cual indica que la correlación entre ambos indicadores es alta.

Completamos el estudio estadístico a través del análisis de regresión lineal simple, para evaluar dicha relación y estimar una recta de regresión, que nos permita hacer predicciones. Calculamos ahora la regresión lineal (Tabla 18 y 19).

Tabla 18*Resumen del modelo*

Modelo	R	R cuadrado	R cuadrado ajustado	Error estándar de la estimación
1	,311 ^a	,097	,095	5,006

a. Predictores: (Constante), Clima Laboral

Fuente: Encuesta aplicada a los empleados de las PYMES Comerciales del Cantón Milagro.

Elaboración propia de los autores.

Tabla 19*Coefficientes de regresión lineal*

Modelo	Coeficientes no estandarizados		Coeficientes estandarizados	t	Sig.	95,0% intervalo de confianza para B		
	B	Desv. Error	Beta			Límite inferior	Límite superior	
1	(Constante)	24,142	2,201		10,969	,000	19,815	28,470
	Clima Laboral	,333	,052	,311	6,412	,000	,231	,436

a. Variable dependiente: Síndrome de Burnout

Fuente: Encuesta aplicada a los empleados de las PYMES Comerciales del Cantón Milagro.

Elaboración propia de los autores.

5. Decisión:

El modelo se presenta con mínimos errores y se observa que coeficiente de regresión es de 0,333, mostrando una evolución en el *Clima Laboral* en función al *Síndrome de Burnout*, con un coeficiente de determinación del 9.7% (*R-sq*), por lo que es un buen ajuste y, por tanto, los residuos son mínimos. El valor *p-valor* = 0,000 < 0,05, lo que se debe rechazar la H_0 y aceptar la H_a

Conclusión: El clima laboral afecta al síndrome de Burnout en los empleados de las PYMES Comerciales del Cantón Milagro, periodo 2020-2021.

3.3. Propuesta

3.3.1. Título

Estrategia potenciadora del Clima laboral para disminuir el impacto del Síndrome de Burnout en los empleados de las PYMES Comerciales del Cantón Milagro.

3.3.2. Objetivos

3.3.2.1. Objetivo General

Diseñar una estrategia potenciadora del Clima Laboral para la disminución del impacto del Síndrome de Burnout en los empleados de las PYMES Comerciales del Cantón Milagro.

3.3.2.2. Objetivos Específicos

- Formular actividades estratégicas enmarcadas en las categorías de división de tareas y comunicación como aspectos generadores del Síndrome de Burnout.
- Determinar los recursos requeridos para la implementación de cada actividad estratégica.
- Determinar los costos que deberán ser asumidos por las PYMES Comerciales en el momento de implementar cada actividad estratégica propuesta.
- Proyectar los resultados que se esperan obtener con la implementación de las actividades propuestas.
- Formular indicadores que permitirán a los dueños de las PYMES Comerciales monitorear y controlar el desarrollo de cada actividad estratégica que se ha propuesto

3.3.3. Justificación

El clima laboral en las PYMES Comerciales del Cantón Milagro ha sido afectado por el Síndrome de Burnout manifestado de diferente manera, sobre las cuales a través de un estudio realizado a los empleados de las PYMES Comerciales se ha logrado comprobar las diversas variables del clima de una organización sobre el Síndrome de Burnout; por lo tanto, se presentan actividades estratégicas basadas en las categorías de división de tareas y comunicación.

La mejora en el clima laboral es el beneficio principal que se obtendrá a través de la implementación de las actividades estratégicas y por las cuales, se podrán establecer las diferentes actividades que mediante su uso se logrará cambiar los resultados que se generan de manera interna en las organizaciones, con la finalidad de disminuir el efecto que ejercido sobre la estabilidad emocional de quienes desempeñan sus funciones en las PYMES Comerciales.

El estudio está enfocado en buscar alternativas que permitan establecer soluciones ante la problemática planteada, enfocada en los empleados de las PYMES Comerciales, los mismos que serán los beneficiarios principales de las propuestas ofertadas, ya que, son ellos la base de la investigación de campo y sobre quienes se ha establecido el estudio del trabajo de investigación. De la misma manera, se busca una mejora en el clima laboral que posee las organizaciones, con la finalidad de que los mismos empleados puedan obtener actividades que estén acordes a sus experiencias y conocimientos; a su vez, que puedan interactuar de una mejor manera y lograr un aumento en la productividad de la PYME reduciendo el desgaste tanto físico como emocional de cada empleado.

3.3.4. Desarrollo de la propuesta

Estrategia potenciadora del Clima laboral para disminuir el impacto del Síndrome de Burnout en los empleados de las PYMES Comerciales del Cantón Milagro

Tabla 20*Desarrollo de la Propuesta Planteada*

Categorías	Actividades	Recursos	Costo	Responsables	Resultados	Indicadores
División de tareas	Desarrollo de un manual de funciones que evite duplicidad de tareas.	Organigrama de la PYME Manual de funciones de la PYME Consultor externo	\$450	Dueño de la PYME Comercial	Se reduce la duplicidad de tareas entre colaboradores	Máximo 3 conflictos semestrales como respuesta a errores en asignación de tareas, a partir de fines de junio del 2022.
	Asignación laboral de acuerdo a competencias laborales de los empleados	Curriculum de empleados Computadora Manual de funciones de la PYME	-	Dueño de la PYME Comercial	Mejora en el rendimiento laboral	Máximo 3 conflictos semestrales como respuesta a errores en asignación de tareas, a partir de fines de junio del 2022.
	Asignación de responsabilidades y autoridad en función de las tareas desarrolladas.	Organigrama de la PYME Manual de funciones de la PYME Nómina de trabajadores	-	Dueño de la PYME Comercial	Fomentar el liderazgo participativo y las relaciones de confianza en la delegación de autoridad	Al menos el 85% de los empleados cumplen con las responsabilidades establecidas, a partir de enero del 2022.

Comunicación	Charla de fomento de relaciones humanas entre empleados.	Especialista	\$300	Dueño de la PYME Comercial	Se mejora el clima laboral de la PYME Comercial	Máximo 2 discusiones al mes, a partir de la fecha posterior a la charla.
	Reuniones mensuales para fomentar la participación de los empleados en la vida del negocio.	Computadora Internet	\$360	Dueño de la PYME Comercial	Se enfatiza la participación entre colaboradores en relación a mejoras para la PYME.	Al menos una idea de los empleados es aplicada cada semestre, a partir de junio del 2022.
	Fomento del trabajo en equipo: olimpiadas de integración laboral a inicios de año.	Alquiler de cancha deportiva Refrigerio Equipos (camiseta)	\$700	Dueño de la PYME Comercial	Fomentar una comunicación efectiva y participativa entre los empleados	90% de empleados asumen el trabajo en equipo, a partir de enero del 2022.
	Declaración y socialización escrita de las instrucciones para actividades laborales de los empleados (PYMES pequeñas).	Administrador de la PYME	.	Dueño de la PYME Comercial	Socialización de las tareas que son asignadas a la labor del empleado	El 100% de los trabajadores conocen cómo efectuar sus actividades dentro de la PYME Comercial, a partir de enero del 2022
	Diseño y socialización escrita de manuales de procedimientos (PYMES medianas).	Consultor externo	\$350	Dueño de la PYME Comercial	Se comprende los pasos adecuados para el cumplimiento de las actividades	Mínimo 50%, de reducción de errores en el cumplimiento de las actividades, a partir de marzo del 2022.
Costo total			\$2150			

Elaboración propia de los autores

3.3.4.1. Actividades y Costo de la propuesta

Tabla 21

Actividades y Costo de la Propuesta

ACTIVIDADES	COSTOS
Desarrollo de un manual de funciones que evite duplicidad de tareas.	\$450
Asignación laboral de acuerdo a competencias laborales de los empleados	-
Asignación de responsabilidades y autoridad en función de las tareas desarrolladas.	-
Charla de fomento de relaciones humanas entre empleados.	\$300
Reuniones mensuales para fomentar la participación de los empleados en la vida del negocio.	\$360
Fomento del trabajo en equipo: olimpiadas de integración laboral a inicios de año.	\$700
Declaración y socialización escrita de las instrucciones para actividades laborales de los empleados (PYMES pequeñas).	.
Diseño y socialización escrita de manuales de procedimientos (PYMES medianas).	\$350
TOTAL	\$2150

Fuente: Operatividad de la estrategia propuesta

Elaboración propia de los autores.

El costo total debe ser asumido por el dueño de la PYME, como una inversión al implementar las actividades, las mismas que deberían ejecutarse a partir del año 2022, siendo el costo de \$2150 dólares anual, el mismo que corresponde a \$179,17 por mes. Sin embargo, a partir del 2023 se reduciría los costos de las actividades: desarrollo de manual de funciones que evite duplicidad de tareas y de diseño y socialización escrita de manuales de procedimientos (PYMES medianas), disminuyendo la inversión en \$800, lo que daría un costo total de \$1350 para el 2023; es decir, una inversión mensual de \$112,50.

3.3.4.2. Cronograma de aplicación de actividades de la estrategia

Tabla 22

Cronograma de aplicación de actividades

ACTIVIDADES	AÑO 2022											
	EN.	FEB.	MAR.	ABR.	MAY.	JUN.	JUL.	AGTO.	SEP.	OCT.	NOV.	DIC.
Desarrollo de un manual de funciones que evite duplicidad de tareas.												
Asignación laboral de acuerdo a competencias laborales de los empleados												
Asignación de responsabilidades y autoridad en función de las tareas desarrolladas.												
Charla de fomento de relaciones humanas entre empleados.												
Reuniones mensuales para fomentar la participación de los empleados en la vida del negocio.												

Fomento del trabajo en equipo: olimpiadas de integración laboral a inicios de año.													
Declaración y socialización escrita de las instrucciones para actividades laborales de los empleados (PYMES pequeñas).													
Diseño y socialización escrita de manuales de procedimientos (PYMES medianas).													

Elaboración propia de los autores

Meses en que se realizan las actividades
 Meses en que se realizan los seguimientos a través de la aplicación de los indicadores.



Se ha tomado en consideración a las siguientes fechas tanto de implementación de actividades como en la cual se les va a realizar el seguimiento para su respectiva validación en relación a sus indicadores, de la misma manera se ha especificado que dentro del mismo mes se comenzaría con el seguimiento de las actividades

3.4. Impacto de la propuesta

El impacto que va a tener nuestras propuestas planteadas van a ser a nivel tanto económico como social, de esta manera se busca que todas las PYMES puedan generar ganancias con los resultados que se obtuvieron. Desde el ámbito económico, se considera que al momento de reducir las actividades que tengan duplicidad, se aprovecharía el tiempo de los empleados para realizar actividades diferentes, asimismo, mejorar el rendimiento de los trabajadores, volviéndolos más eficientes, existiendo un fortalecimiento del liderazgo, la participación y las relaciones que se tienen con los colaboradores al momento de generar algún tipo de confianza sobre la delegación de autoridades permitiendo que la PYME aproveche el tiempo y los recursos humanos para mejorar la productividad de los empleados.

En lo que respecta al aspecto social, se considera como puntos de impacto a la mejora del clima laboral de la PYME enfatizando la participación entre los colaboradores y fomentar una comunicación efectiva, participativa, la socialización al momento de realizar las tareas que se les han asignado y así poder entender cuáles serían los pasos a seguir para que se puedan cumplir las actividades, logrando así que los propios empleados puedan reforzar la comunicación entre ellos incluso exista un trabajo en equipo y también pueda surgir ese sentimiento de empatía, para poder mejorar entre ellos y a su vez aportar de manera eficiente a la empresa.

3.5. Lineamientos para evaluar la propuesta

Los lineamientos con los que se van a evaluar la propuesta serán los siguientes:

- Máximo 3 conflictos semestrales como respuesta a errores en asignación de tareas, a partir de fines de junio del 2022.
- Máximo 3 conflictos semestrales como respuesta a errores en asignación de tareas, a partir de fines de junio del 2022.
- Al menos el 85% de los empleados cumplen con las responsabilidades establecidas, a partir de enero del 2022.
- Máximo 2 discusiones al mes, a partir de la fecha posterior a la charla.
- Al menos una idea de los empleados es aplicada cada semestre, a partir de junio del 2022.
- 90% de empleados asumen el trabajo en equipo, a partir de enero del 2022.

- El 100% de los trabajadores conocen cómo efectuar sus actividades dentro de la PYME Comercial, a partir de enero del 2022
- Mínimo 50%, de reducción de errores en el cumplimiento de las actividades, a partir de marzo del 2022.

3.5.1. Matriz de indicadores - Articulación de Categorías- Actividades

Tabla 23

Matriz de Indicadores

CATEGORÍAS	OBJETIVO ESTRATÉGICO (RESULTADOS ESPERADOS)	ACTIVIDADES	INDICADORES	FÓRMULAS	META Dic. 2022	DESGLOSE META		
						Primer semestre 2022	Segundo semestre 2022	2022
1.- División de tareas	Se reduce la duplicidad de tareas entre colaboradores	Desarrollo de un manual de funciones que evite duplicidad de tareas.	Máximo 3 conflictos semestrales como respuesta a errores en asignación de tareas, a partir de fines de junio del 2022.	Total de conflictos generados entre junio y diciembre del año 2022 (Número de conflictos que se planificaron/Número de conflictos generados) *100	6	3	3	100%
	Mejora en el rendimiento laboral	Asignación laboral de acuerdo a competencias	Máximo 3 conflictos semestrales como respuesta a errores en asignación de tareas, a	Total de conflictos generados entre junio y diciembre del año 2022	6	3	3	100%

		laborales de los empleados	partir de fines de junio del 2022.	(Número de conflictos que se planificaron/Número de conflictos generados) *100				
	Fomentar el liderazgo participativo y las relaciones de confianza en la delegación de autoridad	Asignación de responsabilidades y autoridad en la función de las tareas desarrolladas.	Al menos el 85% de los empleados cumplen con las responsabilidades establecidas, a partir de enero del 2022.	(Número de empleados que cumplen responsabilidades/Número total de empleados)*100	85%	85%		100%
2.- Comunicación	Se mejora el clima laboral de la PYME Comercial	Charla de fomento de relaciones humanas entre empleados.	Máximo 2 discusiones al mes, a partir de la fecha posterior a la charla.	Total de discusiones mensuales a partir de marzo 2022 (Número de discusiones mensuales planificadas o esperadas /Número de	18	6	12	100%

				discusiones mensuales generados) *100				
Se enfatiza la participación entre colaboradores en relación a mejoras para la PYME.	Reuniones mensuales para fomentar la participación de los empleados en la vida del negocio.	Al menos una idea de los empleados es aplicada cada semestre, a partir de junio del 2022.	Total de ideas aportadas por empleados, se aplican en junio y diciembre del 2022 (Número de ideas planificadas para aplicación (aporte de empleados) /Número de ideas generadas por los empleados) *100	2	1	1	100%	
Fomentar una comunicación efectiva y participativa entre los empleados	Fomento del trabajo en equipo: olimpiadas de integración laboral a inicios de año.	90% de empleados asumen el trabajo en equipo, a partir de enero del 2022.	(Planificación de Número de empleados que trabajen en equipo /Número total de empleados) *100	90%	90%		100%	

Socialización de las tareas que son asignadas a la labor del empleado	Declaración y socialización escrita de las instrucciones para actividades laborales de los empleados (PYMES pequeñas).	El 100% de los trabajadores conocen cómo efectuar sus actividades dentro de la PYME Comercial, a partir de enero del 2022	(Número de empleados que conocen el proceso de efectuar sus actividades (instrucciones) /Número total de empleados) *100	100%	100%		100%
Se comprende los pasos adecuados para el cumplimiento de las actividades	Diseño y socialización escrita de manuales de procedimientos (PYMES medianas).	Mínimo 50%, de reducción de errores en el cumplimiento de las actividades, a partir de marzo del 2022.	(Número de errores planificados en el cumplimiento de actividades /Número total de errores cometidos por los empleados) *100	50%	50%		100%

Elaboración propia de los autores

CONCLUSIONES

Luego de haber concluido la investigación, los resultados estadísticos que se establecieron en la prueba de hipótesis determinaron que $p=0,001\leq 0,05$; por tal motivo, se puede inferir o concluir que el clima laboral afecta al síndrome de Burnout en los empleados de las PYMES Comerciales del Cantón Milagro. Además, si se consideran los antecedentes referenciales, la estadística presentada corrobora el hecho de que el Clima Laboral genera aspectos positivos o negativos en los empleados, al menos así lo estableció Cristhian Pilligua y Flor Arteaga en el 2019 en su trabajo de “El clima laboral como factor clave en el rendimiento productivo de las empresas. Estudio caso: Hardepex Cía. Ltda.” en donde se estipuló los aspectos más adecuados para la mejora y la evaluación de un clima laboral, en donde se expresa que una de las características para que pueda funcionar y no exista una carga o estrés laboral es mejora en la participación, especificar las actividades y mantener la comunicación.

La división de tareas es un factor fundamental en el ambiente laboral, permite, a cada empleado o trabajador, conocer sus funciones y acciones de trabajo, evitando errores, duplicidad de tareas y conflictos con sus compañeros; por lo tanto, al efectuar la prueba de hipótesis, el resultado obtenido demostró que $p=0,000\leq 0,05$, esto demuestra que sí existe una relación entre las variables “división de tareas y carga laboral”, bajo esta perspectiva, se prueba la relación correspondiente a: la división de tareas afecta a la carga laboral en los empleados de las PYMES Comerciales del Cantón Milagro. Es de suma importancia también recalcar que al momento de realizar la recolección de datos se le implementó una encuesta a la Ps. Johana Espinel y a la Msc. Deysi Medina, en donde ambas indicaron que al momento de que un empleado no tenga una descripción clara de su puesto de trabajo, esto generaría que la persona entre en un agotamiento, este puede ser físico o mental, luego vendría a convertirse en el estrés que todos conocemos y que puede terminar en Burnout que es cuando se ven inmersas las emociones al momento de estar estresado.

El teletrabajo es una modalidad laboral que tuvo gran repercusión a partir del 2020, especialmente por la presencia del COVID 19, virus o pandemia que llevó a tomar la decisión de un distanciamiento social; y, con ello, requirió de un amplio lapso de tiempo en cuarentena, donde las actividades laborales debieron efectuarse desde casa, haciendo uso de la tecnología; obviamente esto tuvo un efecto en los empleados, planteándose la

hipótesis de que el teletrabajo afectaba o generaba abatimiento laboral; sin embargo, al desarrollarse la investigación y con ella las estadísticas respectivas, se obtuvo un valor de $p=0,786 \geq 0,05$; por lo tanto, no hay relación entre lo que se había planteado, dejando claro que el teletrabajo no influye en el abatimiento laboral de los empleados de las PYMES Comerciales del Cantón Milagro. Es importante indicar que se llevó a cabo una entrevista donde la Ps. Johanna Espinel, en su calidad de especialista en la rama de psicología, indica que el teletrabajo sí generó un efecto negativo en las personas, especialmente mujeres que vieron multiplicarse sus actividades diarias, entre las labores de hogar y las labores de su trabajo; de la misma manera la Msc. Deysi Medina menciona que tanto hombre como mujeres se vieron afectados por la acumulación de actividades del hogar y las actividades de trabajo, provocando que muchos de ellos recurran a la realización de sus actividades de trabajo fuera de sus horas hábiles, provocando una disminución en la salud de la persona y así empezando a aparecer el estrés por causas de las actividades, la desesperación y en el peor de los casos el Burnout. Sin embargo, se concluye que el aspecto de teletrabajo no deberá ser considerado en el momento de tomar acciones que permitan disminuir el impacto de la problemática denominada Síndrome de Burnout, esto como respuesta a los resultados de prueba de hipótesis.

La socialización siempre ha sido importante, permite a las personas generar un ambiente de armonía en el ámbito laboral, es importante una buena relación entre compañeros; sin embargo, cuando la comunicación falla, toda socialización se verá limitada. El aspecto mencionado fue estudiado y las estadísticas de prueba de hipótesis reportaron que $p=0,000 \leq 0,05$, dejando claro que la comunicación incide en la socialización laboral entre los empleados, en este caso de las PYMES comerciales del cantón Milagro. Lo expuesto se corroboró también con la exposición emitida por la Psicóloga Johanna Espinel y la MSc. Deysi Medina, quienes supieron exponer que la comunicación es fundamental en todo ambiente de trabajo, debido a que así se fortalecen los lazos de amistad y se genera un clima laboral positivo.

Otro aspecto que suele generar un alto nivel de síndrome de Burnout son los despidos del personal, durante el periodo 2020-2021 la investigación plantea que la inestabilidad financiera que vivieron y siguen viviendo muchas de las PYMES Comerciales del Cantón Milagro influyó en el despido de personal, sin embargo, cuando se realizó la prueba de hipótesis $p=0,936 \geq 0,05$, esta indicó lo contrario a lo anteriormente expuestos. Es importante acotar que la Ps. Johana Espinel y la Msc Deysi Medina, mencionaron que

por causa de la pandemia la mayoría de PYMES Comerciales del Canton Milagro prefirieron hacer una reducción de los ingresos de los empleados con la finalidad de que no existan despidos de manera masiva, tambien mencionaron que una PYME que se encuentre inestable financieramente estaría próxima a quedar en quiebra, dejando sin empleo a muchas personas, lo que generaría el Burnout en dichos trabajadores.

RECOMENDACIONES

Una vez que se generó la relación directa entre las variables principales de este estudio es importante que se logre desarrollar estrategias potenciadoras del Clima laboral para disminuir el impacto del Síndrome de Burnout en los empleados de las PYMES Comerciales del Cantón Milagro. Las actividades estratégicas que se deben de tener como una referencia son de aspecto de: división de tareas y comunicación. Estos son los elementos que van a disminuir la problemática estudiada.

En base a los resultados que se lograron obtener en la prueba de hipótesis, se demostró que división de tareas afecta a la carga laboral, por tal motivo, se recomienda la implementación de actividades como: desarrollo de un manual de funciones que evite duplicidad de tareas y asignación de responsabilidades y autoridad en función de las tareas desarrolladas; estas actividades permitirán la reducción de la duplicidad de tareas entre colaboradores, mejorará el rendimiento laboral y fomentará el liderazgo participativo y las relaciones de confianza en la delegación de autoridad.

Los empleados de las PYMES Comerciales del Cantón Milagro han demostrado que sin importar si el trabajo es presencial o por teletrabajo no influye con el abatimiento laboral, por tal motivo, no se debe de considerar actividades de mejora en cuanto al teletrabajo, lo que si se recomienda es un análisis en los estados emocionales de cada uno de los empleados a causas de sus labores, lo cual va a permitir conocer si se encuentran o no con abatimiento.

Como se entiende, el ser humano es en gran parte un ser muy social, por esta motivo se ha encontrado que la comunicación incide en la socialización laboral entre los empleados, se recomienda hacer uso de las siguientes actividades: charla de fomento de relaciones humanas entre empleados, reuniones mensuales para fomentar la participación de los empleados en la vida del negocio, fomento del trabajo en equipo: olimpiadas de integración laboral a inicios de año, declaración y socialización escrita de las instrucciones para actividades laborales de los empleados (PYMES pequeñas) y diseño y socialización escrita de manuales de procedimientos (PYMES medianas), permitiendo que se mejora el clima laboral de la PYME Comercial, también se enfatiza la participación entre colaboradores en relación a mejoras para la PYME, fomentar una comunicación efectiva y participativa entre los empleados, socialización de las tareas que son asignadas

a la labor del empleado y que se comprendan los pasos adecuados para el cumplimiento de las actividades.

Por cuestiones de la crisis sanitaria emergente en los periodos 2020-2021 a causa del COVID-19, la mayoría de las PYMES Comerciales se han enfrentado a una inestabilidad financiera, la misma que en algunas ha tenido una incidencia en los despidos de los empleados, pero esta cantidad ha sido poca, sin embargo, se logró demostrar que no existe relación alguna, debido a que muchas PYMES prefirieron reducir los ingresos para poder mantener a los mismos empleados en sus puestos de trabajo, por esta razón no se considera alguna actividad de mejora en cuanto a la inestabilidad financiera de la PYME.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Aguilar Cruz, C. C., & Llaza Corrales, M. A. (2019). *Percepción de los trabajadores de la Universidad Católica de Santa María respecto al Clima Laboral - Arequipa, 2018*. Universidad Católica de Santa María, Arequipa. Obtenido de <http://tesis.ucsm.edu.pe/repositorio/bitstream/handle/UCSM/8875/51.1122.CS.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Alan Neill, D., & Cortez Suárez, L. (2018). *Procesos y Fundamentos de la Investigación Científica*. Machala: UTMACH, 2018. Obtenido de <http://repositorio.utmachala.edu.ec/bitstream/48000/12498/1/Procesos-y-FundamentosDeLainvestiacionCientifica.pdf>
- Bordas Martínez, M. J. (2016). *Gestión Estratégica del Clima Laboral*. Madrid: Universidad Nacional de Educación a Distancia.
- Carranco, R. (2017). *La aportación de las Pequeñas y Medianas Empresas (PYMES) en la economía ecuatoriana*. Universidad Internacional del Ecuador, Quito. Obtenido de <https://www.uv.mx/iiesca/files/2018/03/14CA201702.pdf>
- Centro de Desarrollo de la Docencia. (2018). *Formulación de preguntas*. Obtenido de https://cdd.udd.cl/files/2018/10/formulacion_preguntas.pdf
- Chagray Ameri, N. H., Ramos Yovera, S. E., Maguiña Maza, R. M., Hidalgo Vasquez, Y. N., & Neri Ayala, A. C. (2020). Clima organizacional y desempeño laboral, caso: Empresa Lechera Peruana. *UNED*. doi:<https://doi.org/10.22458/rna.v11i2.3297>
- Chiavenato, I. (2017). *Administración de recursos humanos* (10ED ed.). México: McGrawHill/Interamericana Editores, S.A. de C.V.
- Cummings, T., & Worley, C. (2007). *Desarrollo Organizacional y Cambio*. Cengage Learning Latin America. Obtenido de https://books.google.com.ec/books/about/Desarrollo_Organizacional_Y_Cambio.html?hl=es&id=-mu30D3hA8UC&redir_esc=y
- Enríquez Salas, P., & Argota Pérez, G. (2018). Descripción interpretativa para la elaboración del perfil de tesis de investigación científica con enfoque cualimétrico (mixto). *Campus*, XXI(22), 151-164.

- España Jojoa, J. J., Guevara Patiño, D., & López, H. A. (31 de Mayo de 2020). *ESTUDIO DESCRIPTIVO SOBRE LAS ESTRATEGIAS DE MARKETING DIGITAL PARA EL RESTAURANTE MACAKUS DURANTE EL PERIODO DE COYUNTURA COVID -19 EN EL SEGUNDO SEMESTRE DEL 2020 MUNICIPIO DE PASTO NARIÑO*. Obtenido de Universidad EAN: <https://repository.ean.edu.co/bitstream/handle/10882/9914/GuevaraDaniella2020.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Espinel Guadalupe, J., Ruperti Lucero, E., Ruperti Lucero, D., & Miranda Vera, W. (2021). El compromiso como rasgo de personalidad y su relación con el burnout en docentes ecuatorianos. *Interdisciplinaria*, 38(2), 135-148. doi:<https://doi.org/10.16888/interd.2021.38.2.9>
- Feria Ávila, H., Matilla González, M., & Mantecón Licea, S. (2020). La Entrevista y la Ecueta: ¿Métodos o técnicas de indagación empírica? *D&E. Publicación del CEPUT-Las Tunas*, XI(3), 62-79.
- García Hernández, C., & Mercado Ibarra, S. M. (2018). El estrés en el entorno laboral. (64).
- García Ruiz, F. J., & Benavides Quinto, E. Á. (2020). Clima Organizacion. *UNAN*. Obtenido de <https://repositorio.unan.edu.ni/12869/1/23120.pdf>
- Hernández Laina, M. Y. (2018). *Cultura económica y socialización política en los manuales escolares del tardofranquismo y la transición española (1960 - 1985)*. Escuela Internacional de Doctorado.
- Hernández Sampieri, R., Fernández Collado, C., & Baptista Lucio, M. (2014). *Metodología de la Investigación*. México D.F.: McGRAW-HILL. Obtenido de <http://observatorio.epacartagena.gov.co/wp-content/uploads/2017/08/metodologia-de-la-investigacion-sexta-edicion.compressed.pdf>
- Huaita Acha, D. M., & Luza Castillo, F. F. (30 de Agosto de 2018). El clima laboral y la satisfacción laboral en el desempeño docente de instituciones educativas públicas. *Innova Research Journal*, 300-312. doi:<https://doi.org/10.33890/innova.v3.n8.1.2018.801>

- Iglesias Armenteros, A. L., & Sánchez García, Z. T. (Junio de 2015). Generalidades del clima organizacional. *Revista Electronica*, 13(3), 455-457. Obtenido de <https://www.redalyc.org/pdf/1800/180039699016.pdf>
- Jácome Ortega, M., & Jácome Ortega, X. (2017). Clima Laboral: Efecto del agotamiento profesional "Burnout" en la calidad de vida en el trabajo. *Revista Empresarial, ICE-FEE-UCSG*, 11(1), 7-14.
- Lascano Oñate, W. V. (2017). *Sistemas Organizacionales y la productividad de la empresa ANDINAN'S de la ciudad de Ambato*. Trabajo de tesis, Universidad Técnica de Ambato, Ambato. Obtenido de <http://repositorio.uta.edu.ec/bitstream/123456789/24553/1/317%20o.e..pdf>
- López Carballeira, A. (2017). *El Síndrome de Burnout: Antecedentes y consecuencias organizacionales en el ámbito de la sanidad pública gallega*. Universidad de Vigo. Vigo: Escuela Internacional de Doctoramiento.
- López Carballeira, A. (2017). *El Síndrome de Burnout: Antecedentes y consecuencias organizacionales en el ámbito de la sanidad pública gallega*. Universidad de Vigo. Vigo: Escuela Internacional de Doctoramiento. Obtenido de http://www.investigacion.biblioteca.uvigo.es/xmlui/bitstream/handle/11093/791/sindrome_burnout_antecedentes_consecuentes_organizacionales_sanidad_gallega_analia.pdf?sequence=1
- Lovo, J. (2020). Síndrome de burnout: Un problema moderno. *Revista Entorno*(70), 110-120.
- Mantilla Peñafiel, J. L. (2017). *Prevalencia del síndrome de Burnout y su relación con variables sociodemográficas y laborales en maestros de una unidad educativa del cantón Otavalo, provincia de Imbabura en el año 2016*. Trabajo de Investigación, Universidad Central del Ecuador, Quito. Obtenido de <http://www.dspace.uce.edu.ec:8080/bitstream/25000/14773/1/T-UCE-0007-ISIP0017-2018.pdf>
- Martín Cáceres, F. (2018). *La división del trabajo y su influencia en la productividad de las MYPES ubicadas en el distrito de Ciudad Nueva de la región de TACNA 2017*. Tacna. Obtenido de

- <http://repositorio.upt.edu.pe/bitstream/handle/UPT/709/Martinez-Caceres-Fiorella.pdf;jsessionid=78C24B3AD3E12627F89C61A612F6EF8D?sequence=1>
- Mecca, D. L., Carabelli Cichello, D., & Lavecchia Gaitán, S. (2017). *Síndrome de burnout y estrés laboral en enfermeros de instituciones hospitalarias*. Trabajo de Investigación Final, UADE, Argentina.
- MIDE UC y INEE. (2019). *Desarroll de instrumentos de evaluación: cuestionarios*. México. Obtenido de <https://www.inee.edu.mx/wp-content/uploads/2019/08/P2A355.pdf>
- Muñoz Loayza, B. (2018). *Ventajas y Desventajas del Muestreo Probabilístico y no Probabilístico en Investigaciones Científicas*. Examen Complexivo, Universidad Técnica de Machala, Machala. Obtenido de <http://repositorio.utmachala.edu.ec/bitstream/48000/12838/1/ECUACE-2018-CA-DE00859.pdf>
- Pilligua Lucas, C. F., & Arteaga Ureta, F. M. (2019). El clima laboral como factor clave en el rendimiento productivo de las empresas. Estudio caso: Hardepex Cía. Ltda. *Cuadernos Latinoamericanos de Administración*. Obtenido de <https://masd.unbosque.edu.co/index.php/cuaderlam/article/view/2686/2177>
- Porras Velásquez, A. (2017). Conceptos basicos de estadística. *CONACYT*. Obtenido de <https://207.249.117.43/jspui/bitstream/1012/157/1/13-Conceptos%20B%3%A1sicos%20de%20Estad%3%ADstica%20-%20Diplomado%20en%20An%3%A1lisis%20de%20Informaci%C3%B3n%20Geoespacial.pdf>
- Quesada Somano, A. K., & Medina León, A. (2020). *Métodos Teóricos de Investigación: Análidid - Síntesis,Inducción - Deducción, Abstractoi - Concreto e Histórico - Lógico*. Universidad de Matanzas.
- Ramos, V., & Tejera, E. (Diciembre de 2017). Estudio de Relaciones entre Cutura, Clima y Fuerza de Clima Laboral en Ecuador. *Acción Psicológica*, 14(2), 225-239. Obtenido de <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=344054646015>
- Rivera Guerrero, Á., Ortiz Zambrano, R., Miranda Torres, M., & Navarrete Freire, P. (2019). Factores de riesgo asociados al síndrome de desgaste profesional (Burnout). *Revista Digital de Postgrado*, 8(2), 2-7. Obtenido de

<https://docs.bvsalud.org/biblioref/2019/08/1008595/16488-144814485158-1-sm.pdf>

Riviera Guerrero, Á., Segarra Jaime, P., & Giler Valverde, G. (2018). Síndrome de Burnout en docentes de instituciones de educación superior. *Archivos Venezolanos de Farmacología y Terapéutica*, 38(2), 17-25.

Rodríguez, E. (Enero - Junio de 2016). El clima organizacional presente en una empresa de servicio. *Revista Educación en Valores*, 1(25), 3-18. Obtenido de <http://servicio.bc.uc.edu.ve/multidisciplinarias/educacion-en-valores/v1n25/vol1n252016.pdf#page=9>

Román Tinoco, I. M., & Muñoz Llor, K. (2020). Síndrome de Burnout y su impacto en los trabajadores de las pymes del sector alimenticio de la ciudad de Guayaquil, Ecuador. *Revista Ciencia & Tecnología*, 20(28), 93-103. Obtenido de <http://cienciaytecnologia.uteg.edu.ec/revista/index.php/cienciaytecnologia/article/view/399/493>

Saborío Morales, L., & Hidalgo Murillo, L. F. (2015). Síndrome de Bournout. *Medicina Legal de Costa Rica*, 32(1), 119-124.

Salazar Vargas, C., & Serpa Barrientos, A. (2017). Análisis confirmatorio y coeficiente Omega como propiedades psicométrcas del instrumento Clima Laboral de Sonia Palma. *Investigación en Psicología*, 20(2), 377-388. doi:ht t p://d x.doi.org /10.15381/r inv p.v20i2.14047

Sánchez Carlessi, H., Reyes Romero, C., & Mejía Sáenz, K. (2018). *Manual de términos en investigación científica, tecnológica y humanística*. Lima: Universidad Ricardo Palma.

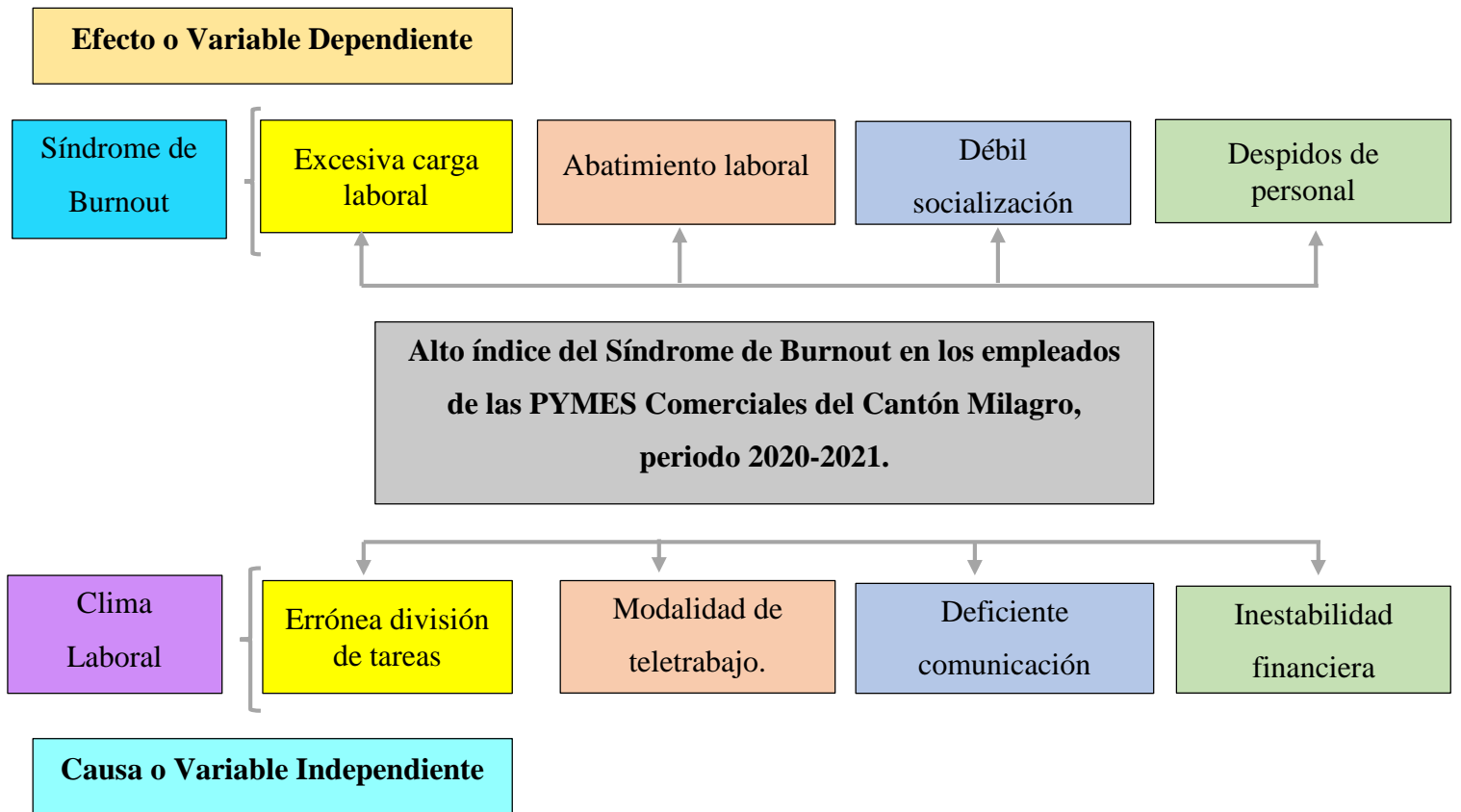
Sánchez Narváez, F., & Velasco Orozco, J. J. (2017). Cormobilidad entre síndrome de Burnout, depresión y ansiedad en una muestra de profesores de Educación Básica del Estado de México. *Papeles de Población*(94), 261 - 286.

Serrano Medina, M. A., Rangel Ávila, A., Vidal Tovar, C. R., Ureña Villamizar, Y. C., Anillo Lora, H., & Angulo Blanquicet, G. (2017). Burnout: Síndrome silenciosos que afecta el desempeño laboral de los docentes universitarios. *Revista Espacios*, 38(55), 28. Obtenido de <https://www.revistaespacios.com/a17v38n55/a17v38n55p28.pdf>

- Torres Miranda, T. (2019). En defensa del método - lógico de la Lógica como ciencia. *Revista Cubana Educativa*, 39(2). Obtenido de <http://scielo.sld.cu/pdf/rces/v39n2/0257-4314-rces-39-02-e16.pdf>
- Treviño, E., Treviño, R., Reyna, F., & Vallejo, B. (2019). Burnout en las Pymes: Una aproximación desde el nivel gerencial. *AD-minister*, 137-163.
- Unamuno Vera, N. (2018). *Análisis de los factores que inciden en el síndrome burnout en los empleados de las fiduciarias de la ciudad de Guayaquil*. Maestría, Universidad Católica Santiago de Guayaquil, Guayaquil. Obtenido de <http://repositorio.ucsg.edu.ec/bitstream/3317/10922/1/T-UCSG-POS-MAE-180.pdf>
- Zuluaga Alvarado, I., & Ruiz Rico, J. (2020). *El Burnout y cómo incide en Trabajadores de Organizaciones*. Universidad Cooperativa de Colombia, Bogotá D.C. Obtenido de https://repository.ucc.edu.co/bitstream/20.500.12494/32589/1/2020-Burnout_Incide_Organizaciones%20.pdf

ANEXOS

Árbol de problema



Encuesta

Objetivo: Conocer si las actividades de los empleados de las PYMES Comerciales del Cantón Milagro genera un Síndrome de Burnout a causa del clima laboral al que están expuestos.

Escala de Likert	
5	Muy de acuerdo
4	De acuerdo
3	Indeciso
2	En desacuerdo
1	Muy en desacuerdo

No.	ÍTEMS	ESCALA				
		5	4	3	2	1
1	Considera que la cantidad de tareas asignadas es excesiva e interfiere en su óptimo desempeño laboral.					
2	Las tareas que se le han asignado como trabajador, corresponden a su especialización o experiencia.					
3	Considera que la eficiencia de los trabajadores se debe a una correcta división de tareas.					
4	Considera que el teletrabajo genera los mismos resultados que el trabajo presencial.					
5	Los controles de los procesos internos son ejecutados con precisión, incluso en modalidad de teletrabajo.					
6	Considera que el teletrabajo permite mantener la productividad laboral al igual que la presencialidad.					
7	La comunicación existente en la PYME aporta al trabajo en equipo.					
8	La comunicación que existe en la PYME provoca la participación de los empleados para mejorar el accionar del negocio.					
9	Considera que las órdenes de trabajo están acompañadas de instrucciones laborales precisas.					

10	El nivel de endeudamiento del negocio genera un clima laboral de preocupación entre los trabajadores.					
11	Los ingresos son satisfactorios en relación a los costos y gastos; por lo tanto la estabilidad de la PYME genera un buen clima laboral.					
12	La PYME en que labora actualmente genera rentabilidad y eso asegura su estabilidad laboral.					
13	Considera que existe una excesiva carga laboral.					
14	Considera usted que la cantidad de horas trabajadas afecta directamente a la eficiencia de los trabajadores.					
15	Está de acuerdo que un trabajador sometido a una carga de estrés no genera un rendimiento de trabajo óptimo.					
16	El cansancio laboral genera una sensación de abatimiento y eso lleva a no percibir los logros laborales.					
17	Actualmente se genera un alto nivel de agotamiento emocional en el desarrollo del trabajo.					
18	Considera que la PYME se caracteriza por mantener un ambiente de compañerismo y trabajo en equipo.					
19	Su ambiente de trabajo se caracteriza por presentar un alto grado de integración entre colaboradores.					
20	El clima laboral en su trabajo puede calificarse como satisfactorio.					
21	Actualmente se han generado despidos constantes en la PYME.					
22	La crisis económica pone en riesgo la estabilidad del personal y eso ha generado despidos.					
23	En la PYME se han generado despidos y eso ocasiona una disminución en el compromiso y motivación laboral.					

Entrevista

Objetivo: Conocer el punto de vista de diferentes expertos sobre el efecto que tiene el clima laboral sobre el síndrome de burnout en los empleados.

No.	PREGUNTAS
1	¿De qué manera el exceso de asignación de tareas provoca un clima laboral poco propicio en el trabajo; y, a su vez, qué repercusiones se generan en el personal?
2	¿Cómo analiza usted el efecto del teletrabajo en las actividades laborales?
3	¿Por qué es importante mantener una buena comunicación en el ambiente laboral?
4	Cuando las empresas están inestables financieramente, ¿cómo afecta esto al ambiente laboral?
5	¿De qué forma el clima laboral incide en el estrés que se puede generar entre los trabajadores?
6	¿Cómo se origina el síndrome de Burnout, a partir de un clima laboral inadecuado u hostil?
7	¿Cómo afecta el agotamiento emocional a las actividades de trabajo?
8	¿De qué forma el COVID 19 ha generado un agotamiento emocional y cómo esto ha generado un Síndrome de Burnout?
9	¿Qué relación o diferencia considera que existe entre el Síndrome de Burnout y el estrés laboral?

Aval del dato poblacional

La población fue de tipo infinita, debido a que la investigación está direccionada hacia los empleados de las PYMES Comerciales del Cantón Milagro; por ende, no existe un aval o una estadística específica sobre esta población; sin embargo, se tomó la información proporcionada por el Municipio del Cantón Milagro GAD para establecer los nombres de las PYMES y acudir a ellas y poder aplicar el instrumento a quienes trabajan en dichas dependencias

Catastro de Patentes (Activas)

Patentes Total: 33

Tipo	PERSONA NATURAL	
Actividad	VENTA AL POR MENOR DE ALIMENTOS BEBIDAS EN MINIMARKET	
Nro. Patente	Propietario	Nombre Comercial
1900	SUÁREZ SEMPETEGUI GEOVANNY GUILLERMO	MINIMARKET EL GATO
1061	MORA MACIAS ADITA VIOLETA	MINI MARKET AJOLI
2772	LOYOLA VILLAGRAN MARIO LEONARDO	DESPENSA MARIO
2765	CEDEÑO SANCHEZ JULIO JOEL	TALLER DE DISFRAZ
3904	MONAR RIOS ELENA MATILDE	MINI MARKET BRYAN
4859	SUÁREZ SEMPETEGUI SAUL HOMERO	MINIMARKET EL GATO
5490	MARIN MARIN NANCY PATRICIA	EL BOTELLON MARKET
6724	VACACELA CUNAS ANA MERCEDES	MINIMARKET EL AHORRO
5716	SALINAS JACOME EVA MARINA	MINI MARKET NIÑO CHRISTIAN
5844	BOLANOS AYCART LOURDES DEL PILAR	MINI MARKET DE TERE
5996	VIZUETA PRADO DIMAS PEDRO	ATIMASA E/S MILAGRO
5903	PESANTEZ PESANTEZ LILIANA JACQUELINE	VENTA AL PO MENOR DE ALIMENTOS Y BEBIDAS ALCOHOLICAS EN TIENDAS
6111	LOOR CISNEROS JORGE LUIS	MINIMARKET Y DISTRIBUCION SEMINARIO
6794	LLIQUIN ROMERO NOEMI FABIOLA	TIENDA DE ABARROTES LA MORENITA
7961	BAJANA TORRES MESIAS JAVIER	MINIMARKET MACYS
7289	GUILLERMO CHAUCA MIRELLA MARIBEL	FINOS GUILLERMO
7342	MENDEZ JARAMILLO CARLOS FABRICIO	MINIMARKET DON CARLOS
7928	MENENDEZ MENDOZA ROSY JAQUELINE	MINIMARKET YOLANDA
8456	CARCHI GUACHICHULCA ROSA AMALIA	MINI MARKET DIANA LISSETTE
7628	CAIZA PAGUAY MARIA MATILDE	MINI MARKET CARMITA
7992	AREVALO CHUIZA DARWIN VICENTE	MINI MARKET JEREMY
7958	MOPOSITA SALAZAR NORMA YOLANDA	VENTA AL POR MENOR DE ALIMENTOS BEBIDAS ALCOHOLICA EN MINIMARKET
8194	ATIENCIA TORRES FREDDY SENEN	MINI MARKET AHORRA MAS
8330	SEVILLA TORRES KAREN JULIANA	VENTA AL POR MENOR DE GRAN VARIEDAD DE PRODUCTOS EN MINIMARKET
8368	SAMPEDRO ACOSTA HOMERO GREGORIO	MINIMARKET EMANUEL
9596	MERCHAN LOPEZ YORDI FERNANDO	MINIMARKET G&Y
9998	QUIROZ VERA MARIA MARGARITA	EMMANUEL
10126	RAMOS VERA KAREN PAOLA	KAREN
10132	BUNAY VENDOVAL ELENA NOEMI	MINIMARKET LA BENDICION
12105	QUIROZ SALDANA OMAR JOSE	MINI MARKET EL AGENTE
12154	CALLE CARRENO JOSE HERIBERTO	LA DIFERENCIA
12245	AGUILAR LEMA MARIELA LETICIA	MINIMARKET SURTIAHORRO
12250	CONSTANTE AGUIRRE ROMINA BARBARA	MINIMARKET GUARANDA

Actividad		
Nro. Patente	Propietario	Nombre Comercial
7305	LOPEZ ALARCON BELGICA CELIA	SUPERMERCADO LOPEZ
Actividad		
Nro. Patente	Propietario	Nombre Comercial
254	RIERA CHICALZA ROSA MARIA	ROSITA
1355	ANGAMARCA AGUILERA MARIA MERCEDES	VENTA POR MENOR DE ALIMENTOS, BEBIDAS Y TABACO EN TIENDAS DE ABARROTES
1620	PICHASACA HURTADO SEGUNDO MARTIN	VENTA AL POR MENOR DE ALIMENTOS, BEBIDAS Y TABACO EN TIENDAS DE ABARROTES
776	TOMALA GARCIA LOURDES ISSELA	VENTA DE AGUAS
1385	BONIFAZ VALLEJO NELLY MARIA	ROSITA
1564	MONTOYA ECHEVERRIA DA YSI ALEXANDRA	VENTA AL POR MENOR DE ALIMENTOS, BEBIDAS NO ALCOHOLICAS Y TABACO EN TIENDAS DE ABARROTES
1189	CONFORME ARREAGA FRANCISCO ERASMO	LAKERS Y ARIEL
1531	MARDUENA VINUEZA MARIA GUADALUPE	MARY
2471	SOLA MARIA EMPERATRIZ	DENISSE
590	GUALLI GUALLI GERARDO	COMERCIAL ISRAEL
768	ASTUDILLO CALDERON LUIS CELSO	COMERCIAL ALEXANDER
323	BAZAN ROCHA NORMA JUDITH	MEGA TIENDA
2019	FIGUEROA FIGUEROA TEODORA GENARA	STEFANIA
630	MOPOSITA SALAZAR JOSE NESTOR	MOPOSITA
457	QUISIRUMBAY GAIBOR FLOR VIOLETA	BLANQUITA
161	RETO ROMERO SONIA ELENA	SONNIA
396	JARAMILLO OJEDA MARINA ESPERANZA	MARIA DEL CISNE
1545	LLONGO PAGUAY AGUSTIN Y PILCO LLONGO GLORIA	DESPENSA ELSITA
1634	PARRA ROCHA MARCELO JACINTO	AQUI MARCELO
1279	IDROVO RIVERA LAURA LIVIA	VENTA AL POR MENOR DE ALIMENTOS Y BEBIDAS NO ALCOHOLICAS EN TIENDAS DE ABARROTES
170	BORJA CAMPOVERDE ANA MERCEDES	VENTA AL POR MENOR DE ALIMENTOS EN TIENDAS DE ABARROTES
14	BUSTAMANTE FIGUAVE JUSTINA ISABEL	LOS RIOS
893	LLANOS RIVERA ANGELA BETZABE	DESPENSA MARY TERE
995	GUALLI CHUTO LUIS ALFREDO	NINA ARACELY
851	BALSECA DIAZ MARITZA ELIZABETH	DESPENSA P Y B
1853	QUINLE VILLA NORMA PATRICIA	QUINLE
1575	MURILLO RODRIGUEZ NOLA MARINA	MURILLOS
371	GUILLEN ESPINOZA ANA AZUCENA	MAMI ANITA
3568	ALTAMIRANO BRAVO ALICIA SOLEDAD	VENTA POR MENOR DE ALIMENTOS, BEBIDAS Y TABACO EN TIENDAS DE ABARROTES
852	BONIFAZ TAPE TITO ENRIQUE	LA PAMPA
4792	ALVARADO MURILLO EL VIA ARGENTINA	MINI TIENDA
1302	IGUASNIA ROMAN MARGOT ESTELA	JEANS CARLOS
967	NAVARRETE RIOS BLANCA AZUCENA	VENTA AL POR MENOR DE BEBIDAS Y TABACO EN TIENDAS DE ABARROTES

1185	CEPEDA BETUN JULIAN	NINA JESSICA
282	YANTALEMA MUÑOLEMA JOSE ANDRES	TIENDA
682	SERRANO REINOSO GLADYS AURORA	SERRANO
1891	SEMPERTEGUI SUAREZ EDGAR FLORENCIO	MINI DESPENSA
2840	ARIAS GUEVARA BLANCA BEATRIZ	LA FERIA
665	RAMIREZ SALVATIERRA JESUS	DESPENSA JESUS
344	CACHIMUEL ISAMA JOSE ALBERTO	COMERCIAL 2 HERMANOS
3125	RIVERA MOJICA ANGEL MANUEL	DON ANGEL
3122	DUARTE OVIEDO OSCAR SUMMER	DON OSCAR
2442	CASTRO FALCON MARLON CECIL	DESPENSA ILEMAR
1584	NAUYA CHUTO MARIA ELVIRIA	EVELYN
4096	BALON CORDOVA ROSENDO RAMON	JEHOVA JERETH
2452	AGUIRRE ZAMBRANO ISABEL CRISTINA	SORAYITA
533	AYALA QUINDE MIGUEL ANTONIO	AYALA
1000	PAREJA MORENO GINA PATRICIA	MAC GINO
2843	ROMAN HIDALGO OLGA DEL CARMEN	TIENDA
2217	LARA BLANCA PERPETUO	VENTA AL POR MENOR DE ALIMENTOS, BEBIDAS EN TIENDAS
4505	AREVALO LARA LIDIA ITALIA	VENTA POR MENOR DE ALIMENTOS, BEBIDAS NO ALCOHOLICAS, Y TABACO EN TIENDAS DE ABARROTES
4409	RIVERA LEMA PIEDAD MAGDALENA	MADRE DOLOROSA
1911	VILLARRUEL ZUNIGA ENRIQUE MARCIAL	TIENDA MARIA FERNANDA
2455	ROMERO FAJARDO MANUEL ELISEO	VENTA POR MENOR DE ALIMENTOS, BEBIDAS Y TABACO EN TIENDAS DE ABARROTES
1386	BRAVO REYES ZORAIDA MARIA	VENTA POR MENOR DE ALIMENTOS, BEBIDAS Y TABACO EN TIENDAS DE ABARROTES
1603	CASTELLO MORAN FRANCISCO ELIAS	VENTA POR MENOR DE ALIMENTOS EN TIENDAS DE ABARROTES
2887	GRANIZO VEGA NELSON DAVID	TIENDA LA ECONOMIA
1475	GONZALEZ ZUMBA LUIS ANTONIO	CINTIYA MARIA
1854	QUINLE SISLEMA JOSE RAMON	VENTA AL POR MENOR DE PRODUCTOS DE ABACERIA
1011	LARA AGUILERA ALEXANDRA MARILU	4 HERMANAS
339	CASTRO BAUTISTA ROSA ELENA	CHELITA
777	URGILES OCHOA ZOILA EDELMIRA	DESPENSA KAREN
2284	ROBELO GUERRERO FABIOLA SHIRLEY	JUAN JOSE FLORES
2764	GUTIERREZ PAZMINO ANGEL ALBERTO	DESPENSA LA NANA
285	ZAMBRANO ZAMBRANO LORENZA AZUCENA	SEÑORA SUSY
2820	UGARTE ANDRADE YAJAIRA DEL ROCIO	NINA GABRIELA
3190	TENEGUSNIAY GUARANGA MARIA MANUELA	MANUELITA
3182	GAMBOA RAMOS VICTOR ELIAS Y SRA	TIENDA
3563	SOLIS PARRALES ALONSO RICARDO	MINI DESPENSA SILVIA PATRICIA
3504	PEREZ ACOSTA CARMEN MERCEDES	VENTA AL POR MENOR DE ALIMENTOS, BEBIDAS NO ALCOHOLICAS Y TABACO EN TIENDAS DE ABARROTES
3655	MENDOZA SANTOS ANNABELLE LUZMILA	VENTA DE COMIDAS Y BEBIDAS EN FONDA, COMEDORES POPULARES, PARA SU CONSUMO

3748	CAICEDO GARCIA BLANCA ESTHER	5 HERMANOS
5564	OVALLE RODRIGUEZ LUZ NELLY	OVALLE
3750	BARROS ROMERO FREDDY GENARO	VENTA POR MENOR DE ALIMENTOS, BEBIDAS Y TABACO EN TIENDAS DE ABARROTES
3751	MIRANDA ORDONEZ CLARA CRISTINA	VENTA AL POR MENOR DE ALIMENTOS, BEBIDAS Y TABACO EN TIENDAS DE ABARROTES
8536	HEREDIA VASQUEZ MARGARITA ELENA	VENTA AL POR MENOR DE ALIMENTOS, BEBIDAS Y TABACO EN TIENDAS DE ABARROTES
4042	CEPEDA MAYANZA GLADYS CECILIA	MINI TIENDA CLADES
5839	PARIDES FIGUEROA VICENTE NOE	VENTA AL POR MENOR DE ALIMENTOS, BEBIDAS Y TABACO EN TIENDAS DE ABARROTES
3873	HERAS OROZCO DAVID ANTONIO	VENTA AL POR MENOR DE ALIMENTOS BEBIDAS Y TABACO EN TIENDAS DE ABARROTES
5969	ZAMORA SARMIENTO JUAN ENRIQUE	LA VOLUNTAD DE DIOS
7418	SALAZAR ARREAGA NELSA GRACIELA	VENTA AL POR MENOR DE ALIMENTOS, BEBIDAS Y TABACO EN TIENDAS DE ABARROTES
4256	PINDA GUAMBO LUZ MARIA	MINI MARKET GUAMAN
4348	CASTRO CATUTE JESENNIA LUCIA	TIENDA
6581	GARCIA CUESTA ELVIA ELIZABETH	TIENDA CYNTHIA
4735	LLIGUIN LOPEZ MARIA FABIOLA	DESPENSA GUADALUPE
4787	CACERES CAMPOVERDE ROSA MARLENE	MIGUEL ANGEL
4842	GUARACA SALAZAR CARMEN ALICIA	VENTA AL POR MENOR DE ALIMENTOS EN TIENDAS DE ABARROTES
5474	ZEA CORDOVA ELSA IRENE	TIENDA
4884	NAVARRO SOLIS JESUS MARIA	ABACERIA NINO ANDREW
4873	ZARATE PALTAN JACOBA	TIENDA
5055	TAMA FRANCO GLADYS MARIA	TIENDAS
4983	AVILA MACIAS ALFONSO MANUEL	TIENDA
4984	HINOJOSA MARQUEZ JULIO ANTONIO	DESPENSA GABRIELA
5030	NARANJO VILLAMAR HILARIA EDITH	TIENDA
5025	GAVILANEZ VILLACRES ENMA MARIA	VENTA DE ALIMENTOS Y BEBIDAS EN TIENDA DE ABARROTES
5070	COBO HEREDIA MAGALI MARGARITA	ISABELITA
5089	VELASCO RUST ANA DEL PILAR	BANACHO
5243	PICO FRIAS ANA MARCELINA	TIENDA Y PAPELERIA - ALEJANDRITO
6251	QUINLI GUACHO LUIS RUMALDO	VENTA AL POR MENOR DE ALIMENTOS, BEBIDAS Y TABACO EN TIENDAS DE ABARROTES
5336	PANORA BARROS LUIS ALBERTO	TIENDA JUANITA
6602	GUARANGA GUALLI FABIOLA	GUARANGA
8006	GUACHAMBOZA BARRERA JESUS EDUARDO	COMERCIAL GABY
7024	MAYANZA SANGO JUAN CARLOS	VENTA AL POR MENOR DE ALIMENTOS EN TIENDAS DE ABARROTES
7332	TAMAYO GUZMAN ROSAURA ELIZABETH	VENTA AL POR MENOR DE ALIMENTOS, BEBIDAS Y TABACO EN MINIMARKET
7180	FERNANDEZ SALAZAR CARLOS ENRIQUE	VENTA DE ALIMENTOS Y BEBIDAS EN TIENDAS DE ABARROTES
5576	CHICAIZA ONATE ERICK ALBERTO	TIENDA DE ABARROTES
8613	MANZABA YEPEZ TERESA DE JESUS	VENTA AL POR MENOR DE PRODUCTOS EN TIENDAS DE ABARROTES
4879	BENAVIDEZ LEON ROSALVA ELIZABETH	TIENDA JREK
5605	VINTEZA ORTIZ AURELIO JORGE	VENTA AL POR MENOR DE ALIMENTOS Y BEBIDAS EN TIENDAS DE ABARROTES

6373	GUAMINGA ANILEMA MARIA	VENTA AL POR MENOR DE ALIMENTOS, BEBIDAS Y TABACO EN TIENDAS DE ABARROTES
5841	PILCO GUZMAN TOBIAS GUSTAVO	DIANITA Y KARENCITA
5921	ACOSTA VARGAS CLEMENTINA BETTY	VENTA AL POR MENOR DE ALIMENTOS, BEBIDAS Y TABACO EN TIENDAS DE ABARROTES
5909	CACUANGO YEPEZ LUCIA LUPE	VENTA AL POR MENOR DE ALIMENTOS, BEBIDAS EN TIENDAS DE ABARROTES
5945	PELIZA VILELA MONICA INES	VENTA AL POR MENOR DE ALIMENTOS, BEBIDAS Y TABACO EN TIENDAS DE ABARROTES
6084	VERA ARELLANO JENNIFFER FAVIOLA	NICOLE Y EMELY
7092	GUAMBO ALCOSER NELSON ALBERTO	JEHOVA
7440	OCHOA CORDOVA AMADA AZUCENA	MINI MARKET LOS PANCHOS
6867	ORTEGA PALOMINO MICHAEL EDUARDO	TIENDA
6270	BUNAY YAUCAN MYRIAN CAROLINA	LA BENDICION DE DIOS
6158	YANOS RODRIGUEZ SONIA JULIETA	VENTA AL POR MENOR DE ALIMENTOS, BEBIDAS Y TABACOS EN TIENDAS DE ABARROTES
7103	BAJANA ROMERO AMERICA CONCEPCION	VENTA AL POR MENOR DE ALIMENTOS, BEBIDAS Y TABACO EN TIENDA DE ABARROTES
7172	DAQULEMA TENE LORENZO	VICKI Y CAROL
7930	BARZOLA AYALA JANETH VERONICA	VENTA AL POR MENOR DE GRAN VARIEDAD DE PRODUCTOS EN TIENDAS DE ABARROTES
6311	BARRETO ARBOLEDA IRLANDA DIGLIS	VENTA AL POR MENOR DE ALIMENTOS, BEBIDAS Y TABACO EN TIENDAS DE ABARROTES
6179	JIMENEZ ORTEGA EUCLIDES FELIX	TIENDA JIMENEZ
6753	SALAZAR PONCE ROSA DELIA	TIENDA MAMI DORA
8667	DAQULEMA TENE SEGUNDO RESURECCION	TIENDA
6345	MALDONADO AYALA IRMA JACQUELINE	CINCO HERMANAS
6739	CHUIZA VIZUETE DALIA NOEMI	VENTA AL POR MENOR DE ALIMENTOS BEBIDAS Y TABACO EN TIENDAS DE ABARROTES
6573	HOLGUIN AROCA EUFEMIA MIREYA	VENTA AL POR MENOR DE ALIMENTOS Y BEBIDAS EN TIENDAS DE ABARROTES
7045	ALAVA HERRIDERO FATIMA NATALIA	VENTA DE ALIMENTOS Y BEBIDAS EN TIENDAS DE ABARROTES
6657	SOLEDISPA MORAN HUGO ALBERTO	TIENDA EL LICENCIADO
6671	ROBALINO BARRETO LUIS ALFONSO	DESPENSA JUVENTINO
6679	AGUIRRE ZAMBRANO HOMAR ISIDRO	VENTA DE ALIMENTOS Y BEBIDAS EN TIENDAS DE ABARROTES
8045	IBARRA MORAN OLGA REBECA	COMERCIAL EDXI
6810	ANALUISA LAURA LUIS GERMAN	ABACERIA
6732	VERA PINCAY FELICIANA DE JESUS	MINI PARIS
6743	ANDRADE BEJARANO CARMEN JANNETH	NINA ESTEFANIE
6772	DIAZ OLAYA ROSITA HAYDÉE	DON JOSE
6790	MENDEZ BARRERA BLANCA AMADA	VENTA DE ALIMENTOS, BEBIDAS EN TIENDAS DE ABARROTES
6823	ISAMA GUAMAN ROSA ELENA	VENTA DE ALIMENTOS Y BEBIDAS EN TIENDAS DE ABARROTES
7014	TENE GUALLI MARIA EDELINA	VENTA AL POR MENOR DE ALIMENTOS, BEBIDAS Y TABACO EN TIENDAS DE ABARROTES
7324	VILLAMAR BOHORQUEZ ASTERIA YOLANDA	MINI TIENDA YOLANDITA
7004	CEPEDA BETUN ROSA ELENA	TIENDA
7005	LAI ME GARCIA DENNIS SARA	VENTA AL POR MENOR DE ALIMENTOS EN TIENDAS DE ABARROTES
7031	SARMIENTO ARIAS LIDIA RAMONA	VENTA AL POR MENOR DE ALIMENTOS Y BEBIDAS EN TIENDAS
7608	SORIA TENEGUSNAY MARCO HUMBERTO	TIENDA LA ECONOMIA

7870	CEVALLOS MAQUILON GEORGINA ELIZABETH	MINI MARKET ANDRES
7387	POLONIO BRIONES MARIO ENRIQUE	POLONIO
7145	BRIONES CABEZA VANESSA GEOCONDA	AGUAS ,COLAS JUGOS
7296	BALLA GUAMAN MARIA DORA	VENTA AL POR MENOR DE ALIMENTOS Y BEBIDAS EN TIENDAS DE ABARROTES
7363	SANCHEZ MONDRAGON REINALDO ALFONSO	VENTA DE ALIMENTOS Y BEBIDAS EN TIENDAS DE ABARROTES
10872	MORA JIMENEZ CARMEN	TIENDA DE ABARROTES
10871	VASQUEZ BARCO JULIO GERMAN	TIENDA DE ABARROTES
7261	AGURTO RIVERA MARIA DEL CISNE	EMILITA
7709	CEREZO CASTILLO MARIA ISABEL	ESTHER
7266	TORRES VELOZ BLANCA FLOR	VENTA AL POR MENOR DE PRODUCTOS DE CONFITERIA
7304	GUACHICHULCA MERCHAN FLORINDA NATIVIDAD	VENTA AL POR MENOR ALIMENTOS Y BEBIDAS EN TIENDA DE ABARROTES
8551	HIDALGO CHUIZA JENNY MARGOTH	VENTA AL POR MENOR DE ALIMENTOS, BEBIDAS Y TABACO EN TIENDAS DE ABARROTES
7311	BERMEO LEON JAZMIN NARCISA	BERMEO
7459	ARANA MORENO CINTHIA MADELEYNE	VENTA AL POR MENOR DE ALIMENTOS, BEBIDAS Y TABACO EN TIENDAS DE ABARROTES
7749	CRUZ PACHECO RAMON	LA VOLUNTAD DE DIOS
7378	ROMERO VIVAR SONIA ALEXANDRA	TIENDA HALEY
7801	CALLE CARREÑO JOSE HERIBERTO	VENTA DE ALIMENTOS Y BEBIDAS EN TIENDAS (BODEGA)
9726	JANETA LEMA CESAR ALFREDO	CESARIN
7416	HUALPA PEÑAFIEL GLADYS LEONOR	TIENDA DE ABARROTES SEIS HERMANAS
7413	NARANJO AVILA SHIRLEY VERONICA	JOHNXY
7426	SAMANIEGO NANCY ELIZABETH	TIENDA JEREMIC Y GENESIS
7412	CABRERA MORAN ELISA MARIBEL	BAZAR
7465	CANIZARES SANTANDER JOSE ENRIQUE	JC
10452	CUJILEMA TAMAYO ANITA MARIA DEL ROCIO	TIENDA
8424	CALI PESANTEZ MARIANA DE JESUS	VENTA AL POR MENOR DE ALIMENTOS, BEBIDAS EN TIENDAS DE ABARROTES
8599	CASCO GUAYCHA NORIS MAGDALENA	VENTA DE ALIMENTOS EN TIENDAS DE ABARROTES
7999	BUENAÑO GUZMAN MARIANA DE JESUS	VENTA AL POR MENOR DE ALIMENTOS, BEBIDAS Y TABACO EN TIENDAS DE ABARROTES
7497	VILLEGAS YEPEZ VICENTA NOEMI	VENTA DE ALIMENTOS Y BEBIDAS EN TIENDAS DE ABARROTES
7662	MAYOR GONZALEZ ANGELICA MARIA	COMERCIAL EL SUPER AHORRO
8662	GUARACA GUARACA VICENTE ROMAN	VENTA AL POR MENOR DE GRAN VARIEDAD DE PRODUCTOS EN TIENDAS
7603	GUAMAN LEMA BLANCA MARICELA	GUAMAN
7556	MOROCHO GUALLI MARIA ELSA	VENTA DE PRODUCTOS EN TIENDAS DE ABARROTES
7559	IDROVO RIVERA LAURA LIVIA	TIENDA Y COPIAS
7717	PATARON URQUIZA ALEX ISRAEL	DESPENSA CHIMBORAZO
11822	ROSETO PAREDES LUZ MARIA	TIENDA ANGIE
7651	SOLIS MORENO LUIS ANTONIO	VENTA AL POR MENOR DE ALIMENTOS, BEBIDAS Y TABACO EN TIENDAS DE ABARROTES
7641	LOPEZ MORALES OLGA AMERICA	TIENDA SANTA RITA
8319	HEREDIA VASQUEZ HERLINDA HERMELINDA	

7664	FRANCO NUÑEZ ROMULO BOLIVAR	DESPENSA NINO ISAAC
7667	ZUNIGA VILLAMAR FATIMA LORENA	VENTA AL POR MENOR DE GRAN VARIEDAD DE PRODUCTOS EN TIENDAS
7745	RODRIGUEZ VILLACRES NANCY GRACIELA	TIENDA NANCY
8693	OCAÑA YANDUN NORMA LEONOR	VENTA AL POR MENOR DE ALIMENTOS ,BEBIDAS EN TIENDAS DE ABARROTES
8121	PAREDES ALDAS SONIA ELIZABETH	VENTA AL POR MENOR DE GRAN VARIEDAD DE PRODUCTOS EN TIENDAS
8377	MOROCHO MALAN LOURDES	VENTA AL POR MENOR DE ALIMENTOS ,BEBIDAS EN TIENDAS DE ABARROTES
8501	MOLINA AQUINO BETTY ELENA	DANNA
8294	PACA IPO PEDRO SAMUEL	VENTA AL POR MENOR DE GRAN VARIEDAD DE PRODUCTOS EN TIENDA DE ABARROTE
8529	GUAMAN GUAPI WILLIAM EDISSON	VENTA AL POR MENOR DE GRAN VARIEDAD DE PRODUCTOS EN TIENDAS
8274	NAULA CAJILEMA JOSE	NAULA
8305	GUAMUSHI PACA NORMA ISABEL	TIENDA
8448	BALDEON MUNOZ BETTY ELITA	VENTA AL POR MENOR DE GRAN VARIEDAD DE PRODUCTOS EN TIENDAS
8407	FIGUEROA DELGADO PEDRO ENRIQUE	TIENDA HELEN
4055	GUAMBO SELA ELSA	TIENDA
3887	SARMIENTO ARIAS CARMEN CELINDA	CONFITERIA
8768	FUENTES POVEDA CLARA LUZ	TIENDA CLARITA
8806	GUZMAN AUCANCELA JOSE MANUEL	VENTA DE LEGUMBRES- ALEXANDRITA
8840	CAMPOVERDE VANEGAS ELSA PIEDAD	TIENDA ELSITA
8849	HUACON VILLEGAS VICTOR ENRIQUE	JESUS EL BUEN PASTOR
8865	ZAMBRANO COELLO FANNY MAGALY	TIENDA
4772	LOPEZ PIGUAVE MARIA ESPERANZA	TIENDA
8976	VIZUETE MEJIA NANCY JUDITH	BAR DISCOTECA KARAOKE COCO BONGO
681	SANCHEZ FRANCO CARLOS LUIS	COMERCIAL SANCHEZ
9022	VINUEZA VALLE GIOMARA ANGELA	VENTA DE PRODUCTOS DE TIENDA
9146	LOPEZ VILLEGAS LUIS ANTONIO	COMERCIAL LOPEZ
9305	CUJILEMA FALA JOSE GEOVANNY	DESPENSA AILYN
9307	MOROCHO CHUTO CRISTIAN GEOVANNY	MINI TIENDA
9888	BEJARANO LEON WILSON RAUL	PROMOCIONES ALKOSTO
9548	CHUEZ MEDINA CECILIA JULIA	IKER
9574	LAIMB LOJA JULIA DOMITILA	TIENDA Y LEGUMBRES
36	CUENCA CARVAJAL JAZMIN GISELA	JAZMIN
9810	ZUMBA MIRANDA LUZ AMERICA	TIENDA
10070	CANDO RAMOS SERGIO AMADO	REPARACION DE VEHICULOS AUTOMOTORES
10069	QUISPI PILAMUNGA LUIS HECTOR	PANADERIA EL BUEN SABOR
11200	ALDAS VALENCIA AIDA ESTHER	VENTA AL POR MENOR DE ALIMENTOS ,BEBIDAS Y TABACO EN TIENDA DE ABARROTES
11372	ARISTEGA YEROVI TERESA JUDITH	TIENDA
11402	CALVACHE GONZALEZ ZORAIDA LUZ	ZORAIDA
11421	CHAVEZ CATUTE INGRID ANABEL	VENTA AL POR MAYOR Y MENOR EN DEPOSITOS DE COLAS Y CERVEZAS

11819	CASTELLO MORAN FLORENCIO BENJAMIN	TIENDA
11891	INCHIGLEMA INCHIGLEMA MARIANA	MI TIENDA
11963	CHINGA CRUZ CARLOS FERNANDO	REPARACION Y MANTENIMIENTO DE APARATOS DE USO DOMESTICO
12001	HUASCO LEMA BETTY MARIBEL	TIENDA
12003	MORAN MARIDUENA ZENON ESTEVEN	TIENDA
12043	ORTIZ GOMEZ CARLOS VITERVO	TIENDA COPA
12048	BELTRAN LARREATEGUI JOHNNY CORNELIO	TIENDA PINGUINO
12047	MULLO CHACAGUASAY INES ELIZABETH	TIENDA
12056	PASTO TASCACHO GLADYS MAGALY	REINA DEL CISNE
12102	ASTUDILLO JUSTILLO DANIEL CARLOS	DANIEL ASTUDILLO
12133	GAONA SALINAS MARIA GLADYS	EL GRAN CHAPARRAL
12183	SALGADO VALLEJO SEGUNDO ROBINSON	TIENDA
Actividad		
Nro. Patente	Propietario	Nombre Comercial
379	GUAMAN BARQUIN SARA LUZ	GABI
2301	GONZALEZ ZEA JHON ALFREDO	MI PEQUEÑA GILDRED
1425	CANTOS BARRERA ANA MARIA ESTRELLA	JOHANITA
710	VILLALVA CAMPOS GLORIA MARIANA	VENTA AL POR MENOR DE ALIMENTOS Y BEBIDAS EN TIENDAS DE ABARROTÉS
1158	ARCOS PARDO LUIS ALFREDO	VENTA POR MENOR DE ALIMENTOS, BEBIDAS Y TABACO EN TIENDAS DE ABARROTÉS
278	VELEZ ALVAREZ MARIA TARCILA	MINI DESPENSA TU Y YO
657	POVEDA AGURRE FELIX HUMBERTO	TIENDA
734	GUERRERO SAMANIEGO MARIA ISABEL	MINI DESPENSA ISABEL
1464	GAIBOR BURGOS MARINA ANGELICA	VENTA AL POR MENOR DE ALIMENTOS, BEBIDAS NO ALCOHOLICAS Y TABACO EN TIENDAS DE ABARROTÉS
530	AMBOYA PILATAXI MARIA	MARCIA
550	BARONA SALINAS NANCY VERONICA	KEVIN
419	MORENO POVEDA HECTOR ALFONSO	BARCELONA
1220	GUAMAN MOROCHO GLADYS ROCIO	STALIN
1518	MARTINEZ LARA CARMEN EDITH	CARMITA
536	GAMBOA LOPEZ JUANA MARGARITA	COMERCIAL LISSETTE
2292	GUEVARA ALARCON BEATRIZ DE FATIMA	YAFER
6932	GUALLI NAIGUA ERNESTO MARIN	TIENDA LA ECONOMIA
187	CHUSAN FREIRE DE DIAZ DELIA ZARAGOZA	TIENDA
586	SANTILLAN SAN LUCAS ANTONIO AURELIO	POPULAR
101	PAGUAY OROZCO MARIA INES	TIENDA
1371	ALDAZ SACA GLORIA PIEDAD	DIVINO NIÑO
1287	PERRAZO PUNINA LUIS RAMIRO	DOS HERMANOS
1532	MORALES ALCIVAR FRANCISCO JAVIER	PICO DE ORO
218	MOREIRA MERA ANGIELA MARIA	ANGELITA

279	VILLACIS PENAFIEL QUITERIO SEGUNDO	DESPENSA DON QUITY
910	PINTO SANDOYA EGDA MARIA	LOS CANAVERALES
1814	BAJANA NARVAEZ TARGELIA TRINIDAD	BAJANA
3167	QUISPE BUNAY ANTONIO	VENTA AL POR MENOR DE ALIMENTOS,BEBIDAS Y TABACO EN TIENDAS DE ABARROTES
4030	ALMEIDA ROMERO JAIME NAPOLEON	DIANITA
1750	AVILES TAPIA BLANCA	TIENDA
1572	MARTINEZ VALLEJO SEGUNDO ALBERTO	ALBERT
908	PLUAS ZAMBRANO LOURDES DEL. ROCIO	LOURDES
48	GARCIA BUSTOS ROSA ELENA	VENTA AL POR MENOR DE ALIMENTOS EN TIENDAS DE ABARROTES
4780	ORTEGA JOSE DAVID	TIENDA Y VENTA AL POR MENOR DE BEBIDAS ALCOHOLICAS
714	YEPEZ PADELLA LUIS	ELVIS
3240	ALVARADO MANUEL SALVADOR	VENTA POR MENOR DE ALIMENTOS EN TIENDA DE ABARROTES
1791	SOLIS CAMACHO GRACE ELVIRA	MINI DESPENSA GRACE
181	CARDENAS IBARRA MANUEL ANTONIO	GABRIEL
691	TRIVINO MORAN LUISA EDUVINA	TIENDA
659	PINTAG GUARANGA MARIA GLADYS	VENTA AL POR MENOR DE ALIMENTOS Y BEBIDAS EN TIENDAS
4752	LARA SAMANIEGO ANGEL JACINTO	TIENDA LARA
1269	CORREA CABRERA ELVIA BETHSABE	TIENDA
1644	ROMERO ROMERO DIGNA LEONOR	VENTA AL POR MENOR DE ALIMENTOS EN TIENDAS DE ABARROTES
1659	SALINAS ASTUDILLO SANDRA PATRICIA	HNOS. JOSUE
2320	RAMIREZ PINILLO EDUARDO DIONICIO	VENTA AL POR MENOR DE ALIMENTOS EN TIENDAS DE ABARROTES*
937	VELEZ PENAFIEL MIGUEL LEON	TIENDA VELEZ
3578	LOPEZ MARTINEZ DOLORES	NINA SUYIN
389	HIDALGO HIDALGO ANGELA ADELFA	VENTA AL POR MENOR DE ALIMENTOS,BEBIDAS Y TABACO EN TIENDAS DE ABARROTES
2801	MOSQUERA AINAGUANO IRMA ARACELLY	ANGHE
3360	PALMA VILLAMAR FAUSTINO	TIENDA
3184	FRANCO ARELLANO JENNY ELIZABETH	ZITHILLY IVONNE
2444	BUNAY GUAMAN MARIA LAURA	TIENDA
4616	JIMENEZ ACOSTA SEGUNDO ABELARDO	JIMENEZ
4615	NARVAEZ MOYON HUGO DANIEL	VENTA POR MENOR DE ALIMENTOS, EN TIENDA DE ABARROTES
1740	VACA VELOZ ALFONSO RAUL	VENTA POR MENOR DE ALIMENTOS, BEBIDAS Y TABACO EN TIENDAS DE ABARROTES
127	SANTOS RIVADENEIRA EMILIO EUSEBIO	VENTA AL POR MENOR DE ALIMENTOS,BEBIDAS Y TABACO EN TIENDAS DE ABARROTES
1053	MEDINA PINELA MARIA ELENA	NATHALY
2581	JINEZ GARCES ANGEL CUSTODIO	COSMOPOLITA
314	BARCOS MORALES MARIANA DE JESUS	MINI TIENDA ANITA
69	MOROCHO GUTIERREZ LOURDES MARIA	VENTA AL POR MENOR DE PRODUCTOS DE ABACERIA
329	CARPIO MANOBANDA MARINA MALTA	LA VOLUNTAD DE DIOS
1019	QUITO PAREDES NUBE MARIA	VENTA AL POR MENOR DE GRAN VARIEDAD DE PRODUCTOS EN TIENDAS

4763	LEON MORENO IGNACIA BENIGNA	VENTA AL POR MENOR DE ALIMENTOS,BEBIDAS Y TABACO EN TIENDA DE ABARROTES
4621	LOZADA JEREZ LUIS ALONSO	VENTA AL POR MENOR DE ALIMENTOS , BEBIDAS Y TABACOS EN TIENDAS DE ABARROTES
4541	DURAN GUARACA ROSA NATIVIDAD	VENTA AL POR MENOR DE ALIMENTOS EN TIENDAS DE ABARROTES
4533	LOPEZ IZA RENE ALEXANDER	COMERCIAL LOPEZ
4534	LOPEZ SOLEDAD	TIENDA
4521	PAREDES BRITO LUZ AMABLE	VENTA AL POR MENOR DE ALIMENTOS BEBIDAS NO ALCOHOLICAS EN TIENDAS DE ABARROTES
4526	PAREDES BRITO MANUEL JESUS	VENTA AL POR MENOR DE ALIMENTOS BEBIDAS NO ALCOHOLICAS Y TABACO EN TIENDAS DE ABARROTES
1600	ORTIZ CABAY MARIA ROSARIO	VENTA POR MENOR DE ALIMENTOS, BEBIDAS NO ALCOHOLICAS Y TABACO EN TIENDAS DE ABARROTES
1611	CARDENAS ARIAS CLARA ELENA	MINI TIENDA
1676	VILLA ZHAGUI MARIA IRENE	VENTA AL POR MENOR DE ALIMENTOS EN TIENDA DE ABARROTES
1039	ROBALINO PEREZ INGRID PATRICIA	PATTY
1078	ALTAMIRANO HURTADO LILIA BEATRIZ	VENTA AL POR MENOR DE ALIMENTOS,BEBIDAS Y TABACO EN TIENDAS DE ABARROTES
1083	BALLAGAN GUAMAN CARMEN ELISA	CARELI
1743	YANTALEMA SORIA MARIA AURORA	MINI TIENDA
2686	MENDOZA CERON CARLOS ALBERTO	ZONA FRIA
1525	MANTUANO CHUMAÑA JOHN OIGER	DIVINO NIÑO
2209	VILLAMAR NAVARRI:TE MARIA ISABEL	MELISSA
747	ZUNIGA ESPINOZA MARIA CELINA	TIENDA ZUNIGA
3308	TENEMPAGUAY DAMIAN MARIANA DE JESUS	TIENDA MARIANA
520	ZEAS CORREA MANUEL EDUARDO	TIENDA DON ZEAS
2642	NAULA GUALLI LUIS ELICIO	DESPENSA 100 CAMAS
4557	HERRERA VIEZ ABEL JACINTO	HERRERA
2763	GARCIA SANTILLAN AMELIA AYDEE	VENTA AL POR MENOR DE ALIMENTOS, BEBIDAS, TABACO EN TIENDAS DE ABARROTES
3165	PINTA TIUQUINGA ANA LUCIA	DESPENSA BENDICION DE DIOS
3736	GUAMAN MENDEZ MERCEDES CARLOTA	VENTA POR MENOR DE ALIMENTOS, BEBIDAS Y TABACO EN TIENDAS DE ABARROTES
4657	HERRERA HERRERA BALTAZAR	VENTA POR MENOR DE ALIMENTOS, BEBIDAS NO ALCOHOLICAS Y TABACO EN TIENDAS DE ABARROTES
3209	GOMEZ VILELA TATIANA ELIZABETH	MINIMARKET BATUK
3263	YEPEZ MAJI RAUL FRANKLIN	MINI MARKET JUDITH GENESIS
4439	JIMENEZ VALLEJO JUANA ZOBEIDA	NAOMI
3418	SANTILLAN ZUNIGA EDWIN GEOVANNY	DESPENSA NIÑO ERICK Y DAVID
1613	ROMERO ESPINOZA OLGA EMPERATRIZ	VENTA AL POR MENOR DE ALIMENTOS,BEBIDAS NO ALCOHOLICAS Y TABACO EN TIENDAS DE ABARROTES
3605	ESPIN JEREZ JIMENA ELIZABETH	VENTA DE ALIMENTOS, BEBIDAS NO ALCOHOLICAS EN TIENDA DE ABARROTES
7791	CAMPOS OLMEDO JORGE ENRIQUE	VENTA AL POR MENOR DE ALIMENTOS Y BEBIDAS EN TIENDAS DE ABARROTES
3653	JIMENEZ PERALTA MARIA GARDENIA	TIENDA GARDENIA
3894	ALDAS VALENCIA AIDA ESTHER	VENTA DE ALIMENTOS Y BEBIDAS NO ALCOHOLICAS EN TIENDAS DE ABARROTES
4797	ACOSTA GUALOTO EL VIA MAGDALENA	ELVITA
4052	SALAZAR MONTES LUPE LEONOR	VENTA AL POR MENOR DE ALIMENTOS, BEBIDAS Y TABACO EN TIENDAS DE ABARROTES
4095	CHUTO GUAMBO LUIS GONZALO Y ZUNIGA INGRIT	DESPENSA MELANI

3819	CONTRERAS VASQUEZ CARLOS JULIAN	HELENCITA
4060	CUJILEMA FALA FLOR AURORA	TIENDA
4100	NAULA CAJILEMA MARIA CRISTINA	VENTA AL POR MENOR DE ALIMENTOS,BEBIDAS Y TABACO EN TIENDAS DE ABARROTES
4504	MOREJON GONZALEZ OLGA MARINA	VENTA AL POR MENOR DE ALIMENTOS BEBIDAS NO ALCOHOLICAS EN TIENDAS DE ABAROTES
5175	LAVAYE ORTEGA ILIANA HORTENCIA	VENTA AL POR MENOR DE ALIMENTOS Y BEBIDAS EN TIENDAS
4253	RODRIGUEZ VILLAMAR FREDDY OSWALDO	DOS PROVEERA
4259	RODRIGUEZ PARRA JULIO CESAR	VENTA POR MENOR DE ALIMENTOS, BEBIDAS Y TABACO EN TIENDAS DE ABARROTES
4753	GARCIA FLORES VICTOR MANUEL	YOLITA
4318	CHALCO GOMEZ SANTIAGO	ABARROTES CHALCO
4337	GUALLI CHUTO ANGEL ELIAS	DESPENSA YAMILA
4721	FRANCO SANTILLAN LAURA DEL PILAR	LAURITA
4367	AVILA MORAN DIGNA YADIRA	DOS HERMANOS
7527	MAYORGA VASQUEZ GRACIELA BEATRIZ YSR	VENTA DE ALIMENTOS Y BEBIDAS EN TIENDAS DE ABARROTES
7478	VICTOR HUACON VICTORIA ERNESTINA	VENTA AL POR MENOR DE ALIMENTOS, BEBIDAS Y TABACO EN TIENDAS DE ABARROTES
4497	MONTESDEOCA NARANJO MANUEL LEOPOLDO	LA CHINA
4695	GUAPI AVEMAÑAY MARIA SUSANA	TIENDA
5586	SAN MARTIN BASTIDAS SONIA	VENTA AL POR MENOR DE ALIMENTOS Y BEBIDAS EN TIENDAS DE ABARROTES
5882	TUCUNANGO MINCHALA BLANCA TERESA	PIQUEOS DE BLANQUITA
4857	FRANCO LEON PABLO ISMAEL	VENTA DE ALIMENTOS Y BEBIDAS EN TIENDAS DE ABARROTES
5076	PAUCAR OBREGON SAUL GEOVANNY	TIENDA GEOVANNY
5263	CALVACHI LEON MARIA LOURDES	DESPENSA LA QUITENITA
5290	GORDILLO FALCON OSCAR GABRIEL	VENTA AL POR MENOR DE ALIMENTOS Y BEBIDAS NO ALCOHOLICAS
7969	PEREZ GAVILANEZ GUANERJES AGAPITO	PEREZ
5460	SERNA ROMERO MARISOL MARILU	MINI TIENDA SETAREH
5406	ESPINOZA RODRIGUEZ OLGA CECILIA	VENTA AL POR MENOR DE ALIMENTOS, BEBIDAS Y TABACO EN TIENDAS DE ABARROTES
5884	LEMA TADAY CARLOS EDUARDO	VENTA AL POR MENOR DE ALIMENTOS Y BEBIDAS EN TIENDAS DE ABARROTES
7325	PAREDES VITERI CLEOFE ISABEL	JORMELL
5185	CORDOVA OROZCO LUZ BALVINA	MINI TIENDA MAGDA
5735	LLERENA MAYORGA ANGELA JACKELINE	TIENDA
7540	AMBOYA MISHQUI RUBEN ISAIAS	DESPENSA PIEDACITA
5774	JURADO LARA MARTHA JANNETH	VENTA AL POR MENOR DE ALIMENTOS, BEBIDAS EN TIENDAS DE ABARROTES
1685	LOOR VERA LELIS AUXILIADORA	TIENDA
6728	CUJI CACUANGO LORENZO Y GUAMAN YEPEZ MARGARITA	MINIMARKET MARGARITA
7684	ZUNA SARMIENTO CARMEN NARCISA	MICRO MERCADO CARMITA
5822	MOROCHO YAGUACHI MARIA EULALIA	TIENDA
5849	NAULA CARANQUI MARIANA LUCIANA	VENTA AL POR MENOR DE ALIMENTOS Y BEBIDAS NO ALCOHOLICAS EN TIENDAS
7911	CONGACHA LEON MYRIAN INES	VENTA AL POR MENOR DE ALIMENTOS Y BEBIDAS EN TIENDAS DE ABARROTES
5848	CACOANGO MAJI AMBROCIO	TIENDA

5981	FUENTES OLVERA LUIS ENRIQUE	VIRGEN DEL CISNE
5866	BALANTE GARCIA MARIA MAGDALENA	DAVID
6011	MERCHAN RAMIREZ DIANA ARACELY	KENIA
6970	CORDOVA ALVARADO LUISA BERNARDA	SURTI MARKET HEDYLU
8479	MARTINEZ IBARRA INES MARIA	TIENDA SHEYLA Y DANIELA
6103	TENE-GUZNAY GUARANGA JOSE RODRIGO	COMERCIAL LA ECONOMIA
6077	ZAMBRANO YEPEZ JANNETH TERESA	ABACERIA
6426	CHUCHO CEPEDA LUIS ALFONSO	TIENDA
6293	SAMPEDRO MORAN CLARA VANESSA	ALDIS
6247	BETUN POMAGUALLI FLOR MARIA	VENTA AL POR MENOR DE ALIMENTOS, BEBIDAS Y TABACO EN TIENDAS DE ABARROTOS
6465	SOTO VERA ELENA AURORA	VIVERES AURORITA
6469	ACHI VELOZ MARTHA MARTHA	TIENDA
6890	YONGO ALVARADO CRISTINA MERCEDES	VENTA AL POR MENOR DE ALIMENTOS, BEBIDAS Y TABACO EN TIENDAS
7511	CORDOVA RODRIGUEZ GLADYS CUMANDA	DESPENSA KATTY
6516	ARELLANO BRAVO KIRA LUCILA	REBULU
6586	MOSQUERA ROMERO NARCISA DE JESUS	VENTA AL POR MENOR DE ALIMENTOS EN TIENDAS DE ABARROTOS
10724	AVEMANAY GUAMAN JOSE	ABARROTOS
10909	CARGUA GUALLO MARIA ROSARIO	ABARROTOS
6651	ZAMBRANO VAJENCIA IDA MERCEDES	VENTA AL POR MENOR DE ALIMENTOS, BEBIDAS Y TABACO EN TIENDAS DE ABARROTOS
7223	QUINTANA PINTAG MANUEL DE JESUS	QUINCEP
6748	HUASCO LEMA LUIS ANTONIO	TIENDA EL AHORRO
6757	MACIAS JAIME LAURA ISABEL	MINI MARKET LAURA MACIAS
6758	JAIME CRUZ ISABEL CLEOTILDE	MINI MARKET ISABELITA
6805	TIXI TASAMBAY JUAN MANUEL	ECONOMARKET 4 HERMANOS
7195	TAGUA CAJILEMA MARIA ROSA	VENTA AL POR MENOR DE ALIMENTOS BEBIDAS EN TIENDAS DE ABARROTOS
6839	BRIONES ZAMORA LUISA	VENTA DE ALIMENTOS Y BEBIDAS EN TIENDAS DE ABARROTOS
7467	DIAZ SOLIS LIDA CATALINA	TIENDA
6829	LOPEZ VERDESOTO POLA LILIAM	VENTA AL POR MENOR DE ALIMENTOS, BEBIDAS Y TABACO EN TIENDAS DE ABARROTOS
7757	GUASHPA ALCOSER MARIA ELVIRA	VENTA AL POR MENOR DE VIVERES
6951	AREVALO MIRANDA CELIA CARMITA	VENTA AL POR MENOR DE ALIMENTOS Y BEBIDAS EN TIENDAS DE ABARROTOS
6919	FRANCO NUNEZ CARLOS ALFREDO	MINI TIENDA DON CARLOS
7340	SAGNAY GUAMINGA MARIA FABIOLA	VENTA AL POR MENOR DE ALIMENTOS Y BEBIDAS EN TIENDAS DE ABARROTOS
6924	ARCE TOLEDO MARLENE ELIZABETH	VENTA AL POR MENOR DE ALIMENTOS, BEBIDAS Y TABACO EN TIENDAS DE ABARROTOS
6909	SUQUITANA CESAR AUGUSTO	VENTA DE ALIMENTOS Y BEBIDAS EN TIENDAS
6931	BLARO MOLINA ESTEBAN JACINTO	VENTA AL POR MENOR DE BEBIDAS NO ALCOHOLICAS
7270	PAUCAR LEMA MANUEL	DESPENSA SEBASTIAN
7614	ALCIVAR GOMEZ SIMON	TIENDA
7382	FIGUEROA DELGADO JUSTINA ALEJANDRINA	VENTA AL POR MENOR DE ALIMENTOS, BEBIDAS Y TABACO EN TIENDAS DE ABARROTOS

7122	GUAMAN PATAJALO MERCEDES	VENTA AL POR MENOR DE ALIMENTOS, BEBIDAS Y TABACO EN TIENDAS DE ABARROTES
7183	AGUIRRE CARRANZA NARCISA MARIA	TIENDA ANTHONY
10830	FAJARDO ARCOS EVELIN VIVIANA	TIENDA DE ABARROTES
10833	LOZANO SALMON MARGOT ROSARIO	TIENDA DE ABARROTES
7245	HOYOS HUARACA MARIA DEL PILAR	VENTA AL POR MENOR DE ALIMENTOS BEBIDAS EN TIENDAS DE ABARROTES
7272	MENDOZA BONER JIMMY JACINTO	JUNIOR SUPER STORE
7790	CORO CARANQUI JAIME VINICIO	VENTA DE ALIMENTOS Y BEBIDAS EN TIENDAS DE ABARROTES
7943	PASTO ROCHINA ANGEL RAUL	REINA DEL CISNE
7312	LLERENA MAYORGA SILVERIO RAFAEL	ABACERIA
8833	CHUQUI LARA MARIA FANNY	TIENDA ELEXIS
7345	AYORA MORA CRUZ DE LAS MERCEDES	BENDICIONES MATEO
7700	ORELLANA GARCIA VICTOR ROBERTO	VENTA AL POR MAYOR Y MENOR DE ALIMENTOS EN TIENDAS DE ABARROTES
7481	YANTALEMA SORJA EULALIA	MAXIMO RAUL
10855	AVEMANAY PAUCAR JHONNY FERNANDO	ABARROTES
10917	ERAZO GUJARRO ANGEL HERIBERTO	ABARROTES
7488	JIMENEZ TRIGUEROS NADUSKA MERCEDES	TIENDA ANITA
8173	VILLA SAEZ KLEVER ARMANDO	VENTA AL POR MENOR DE ALIMENTOS, BEBIDAS Y TABACO EN TIENDAS DE ABARROTES
8492	NAVARRO MARTINEZ ZORAIDA DANIELA	VENTA AL POR MENOR DE GRAN VARIEDAD DE PRODUCTOS EN TIENDAS
7553	ORELLANA LITUMA LILIANA PATRICIA	MINIMARKET LILIANITA
7784	CARPIO CRESPO YESSICA ELIZABETH	EL BOMBILLO
7671	PINOS CHEVEZ ZOILA PATRICIA	MINI DESPENSA PATY
7625	DUTAN ESCANDON MARCIA MARILU	HIPER MARKET ROSITA
8300	HERRERA CHAVEZ CARLOS ENRIQUE	VENTA AL POR MAYOR Y MENOR DE GRANOS
10053	HOYOS MACIAS ALBA ALICIA	TIENDA
7650	CASTILLO CASTILLO CESAR AUGUSTO	TIENDA SENORA MARIA
8323	CALERO MENDEZ MARIA VIRGINIA	VENTA AL POR MENOR DE DIVERSOS PRODUCTOS
8447	AVILA BURBANO JORGE WALTER	TIENDA
8498	BONILLA MORAN MARITZA MERCEDES	VENTA AL POR MENOR DE GRAN VARIEDAD DE PRODUCTOS EN TIENDAS
7726	MEDINA RIVERA HENRI EUCLIDES	COMERCIAL DAYLES
7793	CRUZ LEN CARMEN DEL ROCIO	VENTA AL POR MENOR DE GRAN VARIEDAD DE PRODUCTOS EN TIENDAS
7826	CRUZ RONQUILLO NARCISA ELIZABETH	TIENDA KAREN ANALY
7873	ORDONEZ SANCHEZ MARTHA ISABEL	TIENDA
7884	ALDAS CONDO NANCY CECILIA	MERCADONA
8489	MOLINA MACIAS ANGELA MONSERRATE	LUISITO
8615	BAJANA NAVARRETE CLEMENTE MARLON	VENTA AL POR MENOR DE ALIMENTOS, BEBIDAS Y TABACO EN TIENDAS DE ABARROTES
7987	CHAVEZ GAITAN DALIA ZORAIDA	MI CARMELITA
7929	BADILLO CALLAY ROSARIO ELENA	VENTA AL POR MENOR DE GRAN VARIEDAD DE PRODUCTOS EN TIENDAS
7949	PASTO ROCHINA WILSON RUBEN	VENTA DE ALIMENTOS Y VERDURAS

8764	REYES BRAVO CARMEN LUPITA	DON LUCHO
4530	GAVILANEZ ASEICHA ELSA AMERICA	VENTA POR MENOR DE VIVERES
8828	GONZALEZ IPIALES SARA TOMASA	TRES HERMANOS
8478	CHONGA TARCO MARIA HILDA	VENTA AL POR MENOR DE GRAN VARIEDAD DE PRODUCTOS EN TIENDAS
8420	MENDOZA MONTOYA NORMA ESPANA	VENTA AL POR MENOR DE GRAN VARIEDAD DE PRODUCTOS EN TIENDAS
2952	CHAUCA GUALOTO ANGEL EFRAIN	FINOS CHAUCA
7995	MACIAS VALDIVIEZO GLENDA MONICA	VENTA AL POR MENOR DE GRAN VARIEDAD DE PRODUCTOS EN TIENDAS
8054	AGUILAR LOPEZ CELINDA AVIGAIL	TIENDA MERCADONA
8504	YANTALEMA CHUTO LUIS HERNAN	DESPENSA JENNIFER
8556	GARCIA YANEZ JORGE EDY	VENTA AL POR MENOR DE GRAN VARIEDAD DE PRODUCTOS EN TIENDAS DE ABARROTES
8622	MURQUIZO CORO MARIA ELSA	VENTA AL POR MENOR DE GRAN VARIEDAD DE PRODUCTOS EN TIENDAS
8360	FALCON ZAMBRANO JOSELYN NATHALY	VENTA DE ALIMENTOS Y BEBIDAS EN TIENDAS
8431	LAVAYEN NARANJO KARINA KATHERINE	VENTA AL POR MENOR DE GRAN VARIEDAD DE PRODUCTOS EN TIENDAS
8517	VARGAS MORALES FRANCISCO LEONIDAS	DON LEO
8510	MARTINEZ SIMBANA EFRAIN CARLOS	VENTA AL POR MENOR DE GRAN VARIEDAD DE PRODUCTOS EN TIENDAS
8588	MACIAS PAUCAR JANETH ROCIO	VENTA AL POR MENOR DE CONDIMENTOS
8523	DAVILA CRUZ SONNIA ELIZABETH	VENTA AL POR MENOR DE GRAN VARIEDAD DE PRODUCTOS EN TIENDAS
8704	GUAMBA ZARATE SEGUNDO RODRIGO	GUAMBA
8723	MENDOZA RONQUELO ANA	TIENDA 4 HERMANOS
8734	MEDINA PINELA MERI SUSANA	TIENDA DIOS PROVEERA
10671	OROZCO MATA MARCO ANTONIO	TIENDA DE ABARROTES
8765	JIMENEZ RUIZ GUANDA VANESA	MINI TIENDA
8769	GUAMBO SELA MARIA ENCARNACION	TIENDA
8788	CONCHA LUDENA ILDA INES	TIENDA
8799	FRANCO PILALO ETELVINA DE LAS MERCEDES	TIENDA
8807	FLORES MORAN JOSE ADRIAN	TIENDA
8928	LAVAYE ORTEGA ILLANA HORTENCIA	TIENDA
8953	LAI ME ZURITA MIRIAM ELIZABETH	TIENDA MIRIAM
10996	LOZADA JARAMILLO NELLY MERCEDES	TIENDA
9855	OLAYA LARROSA YULIANA LILIBETH	MINIMARKET EXPRESS
8989	LLERENA GARCES JASMIN DEL PILAR	MINI TIENDA HERMANOS OLMEDO
8982	ORTEGA SARMIENTO MIGUEL REMIGIO	MINI TIENDA CHOCOBANANO
8983	MURILLO GUAMAN DIANA CAROLINA	TIENDA LA ECONOMIA
9014	BENAVIDES YBARRA SANDRA DEL PILAR	DON POCOTON
9625	GUARACA PAUCAR EDWIN SALOMON	TIENDA
9492	PEREZ DIAZ LUZ DANIELA	MINI TIENDA
9458	TUQUINGA VALERO JACINTA REBECA	NINO MAURICIO
9433	AGURTO VARGAS MARITZA ELIZABETH	LOS HERMANOS PALMA

9443	LLUILEMA QUSHPE PABLO VINICIO	TIENDA PABLITO
9787	PADILLA TOGILLA MARIA GLADYS	TIENDA DE ABARROTES GLADYS
9503	COLCHA CARDENAS JESSICA	DESPENSA COLCHA
9522	OLEAS BONILLA LAURA ERCILIA	TIENDA
9547	YANTALEMA ORTIZ GLORIA JAZMIN	MILAN
9584	FALCON RAMIREZ MELVA DEL ROCIO	BON GESSU
9593	CORTEZ BAJANA FLORENCIA PETITA	TIENDA JESUS DEL GRAN PODER
9812	PALACIOS MARTILLO GLADYS YOLANDA	YOLITA
9626	GONZALEZ BRAVO MARJORIE ELIZABETH	TIENDA JACKLES
11104	PINTA TIUQUINGA CLARA MANUELA	TIENDA DE ABARROTES
10141	TROYA RIOS KETHY PILAR	DESPENSA YULY
9773	GUAMAN CEPEDA LUIS MARCIAL - PILATAXI YAUCAN MARLENE	DESPENSA CHIRLOS
9723	SAYAY GUALLO MARTHA ALICIA	TIENDA
9732	PASTO ROCHINA ERMELINDA GLADYS	REINA DEL CISNE
9751	CASTRO MORALES MANUEL ULPIANO	TIENDA
9752	SOLIS GOMEZCUELLO REINALDO ELIAS	TIENDA Y VENTA DE AGUAS
9806	ESCOBAR VARGAS NORMA CECILIA	TIENDA
9854	GUAMAN JACHERO GLORIA CECILIA	MINI TIENDA CG
9863	ALBARRACIN CARRERA JOSE LUIS	VENTA DE AGUAS
9996	TENE LEON ELJANA DEL ROCIO	MI PEQUENA GILDRED
10088	LLUILEMA QUISHPE ANA MARIA	TIENDA SEMILLAS DE GIRASOL
10145	DEL ROSARIO ULLAURI NARCISA JESUS	TIENDA TRES HERMANOS
10167	COBO HEREDIA JOFEE VINICIO	VENTA DE PRODUCTOS EN TIENDAS VENTA AL POR MENOS DE PRENDAS DE VESTIR
10399	QUINALOA REA HENRY DARIO	TIENDA
10461	GARCES SANCHEZ JOSE	TIENDA Y LEGUMBRES
10483	YEPEZ MAJI EDWIN PATRICIO	VENTA DE VERDURAS LEGUMBRES Y HORTALIZAS
10665	ANDRADE VELEZ GILBERTO JOAQUIN	CONDIMENTOS
10961	AREVALO ESTRADA SONIA AZUCENA	TIENDA
11184	URJILES VALENZUELA EVELYN PAOLA	TIENDA
9827	RIOS ARGUDO NELJO ENRIQUE	LAS "LOLITAS"
11287	MALDONADO PICON LUIS GUILLERMO	VENTA AL POR MENOR DE GRAN VARIEDAD DE PRODUCTOS EN TIENDAS
11300	QUIZHIPI GAGUANCELA MARIA SOLEDAD	ABARROTES
11299	TOSCANO LOZADA PIEDAD MERCEDES	ABARROTES
11285	MONTOYA DIAZ EDILMA YECENY	ABACERIA
11298	TORRES GAVILANES JEFFERSON ANDRES	ABARROTES
11333	ASTUDELLO ALMEIDA MARIA SALOME	TIENDA ASTAL
11385	CUNAS VACACELA MARIO ALFONSO	TIENDA
11345	PEREIRA CAICEDO LAURA YESENIA	DESPENSA SAM IGNACIO

11387	MORAN LAZO OLGA MARYURI	ABACERIA MAYITO
11435	TAGUA LATA EVELYN SUSANA	TIENDA DE ABARROTES
11452	LARA HIDALGO YOLANDA EULALIA	TIENDA-ESTHERSITA
11478	MOSQUERA GONZALEZ MARCELO PATRICIO	TIENDA
11497	TORRES CAMPUZANO AZUCENA LOURDES	TIENDA
11500	GUAMINGA CHACAGUASAY JOHN XAVIER	TIENDA
11514	MATUTE BARRIONUEVO MARCIA NOEMI	TIENDA
11831	ROMAN ALVAREZ DAYANA SOLANGE	TIENDA
11531	RODRIGUEZ RIERA ROCIO CECIBEL	TIENDA EL ASTILLERO 1
11540	JIMENEZ CHAVEZ XIOMARA LISIBETH	DESPENSA
11676	PINTAG MOROCHO FAUSTO ANIBAL	VENTA AL POR MENOS DE GRAN VARIEDAD DE PRODUCTOS EN TIENDAS
11614	RIOS RIOS ANGEL EDUARDO - MATA GOMEZ VERONICA ROBERTA	BENDICION DE DIOS
11623	ALVAREZ NUNEZ LUZ NORMA	4 HERMANOS
11856	CUJILAN ALVARADO DORA	MINI TIENDA
11631	LALA LALA MARIA DIOSELINA	TRES HERMANOS
11655	HERRERA CANDELARIO KARLA ALEXANDRA	DESPENSA TERRY JOAO
11670	TAPIA CABRERA MARILYN NARCISA	ABACERIA
11736	PINTA TIUQUINGA CLARA MANUELA	TIENDA DE ABARROTES
11772	WU ZHEN	TIENDA
11824	HUALPA SANCHEZ OLGA NARCISA	TIENDA VALENTINA
11875	NAVARRO SOLIS CECILIA ISABEL	TIENDA SULAMITA
11899	ACOSTA PRIETO SANDRA ARACELLY	SANDRA ACOSTA
11909	CAJIN MOROCHO ROSA MARIA	TIENDA
11935	GARCIA SALAZAR BELGICA PATRICIA	DESPENSA BELGICA
11952	AMADOR ACEVEDO ANGELA BOLIVIA	ANGELA AMADOR
11954	PORKILO S.A	PORKILO
11970	CHINGLE LOPEZ SOFIA INEZ	MINI SOFIA
11975	MOSQUERA CHONILLO MARIA MARIBEL	TIENDA DOÑA MARY
11978	PEREZ LOOR FELIX ANTONIO	TIENDA
12035	VERA INDIO ROSA ELENA	TIENDA JYV
12067	MISE SOLEDISPA AGUSTIN JAVIER	AGUSTIN
12077	CABALLERO JIMENEZ MARIA ESPERANZA	TIENDA MAMI LU 2
12084	SANCHEZ GUEVARA DIEGO ARMANDO	SANCHEZ GUEVARA
12087	ARANA RODRIGUEZ ANNABELLE ELIZABETH	ARANA RODRIGUEZ
12127	LARA VARGAS JORGE EDISON	LA BODEGUITA DE J & B
12160	LAVAYEN MILES LOURDES ELENA	TIENDA LULEVAVI
12164	LEMA ROCAFUERTE PAMELA ALEXANDRA	TIENDA NINA BETY
12165	NAVAS GARCES NELLY MARIA	TIENDA

8557	GUARTAMBER GUALLPA CARLOS VICENTE	VENTA AL POR MENOR DE ESPECIAS
12167	CAURITUNGO CHOTO MANUEL JAIME	TIENDA
12179	CAMPOVERDE ROSERO JOSE DANILO	TIENDA
12205	CASTRO MONSERRATE JHONEY HERWIN	VENTA AL POR MENOR DE FRUTRAS, LEGUMBRES
12220	ALULEMA CACUANGO MARCO ANTONIO	MINI MARKET LA ECONOMIA
12261	MARTINEZ MILLAN PATRICIA ERNESTINA	MINI MARKET-SAMI
12262	ZAMBRANO MIRANDA BLANCA CENEIDA	MINI TIENDA
12328	LANDY PLUAS JUDITH FRANCISCA	TIENDA
12379	TENEGUSNAY GUARANGA MARIA VICTORIA	ABARROTES
Actividad		
Nro. Patente	Propietario	Nombre Comercial
7557	GUAMBO ALCOSER CESAR ARTURO	GUAMBO
10684	VILLA SAEZ MARLENE	VENTA AL POR MENOR DE VERDURAS Y LEGUMBRES
11536	ZAMBRANO AREVALO ROCIO DEL PILAR	TIENDA GUEVARA
12169	CORDOVA CASTILLO PEDRO ANTONIO	ACUARIO PETTER

Validación de Instrumentos

Validación de instrumentos por PhD. Rosa Espinoza

FICHA DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO DE RECOLECCIÓN DE DATOS

I. DATOS DEL JURADO EXPERTO

APELLIDOS Y NOMBRES	Espinoza Toalombo Rosa Aurora
CARGO QUE DESEMPEÑA	Docente
INSTITUCIÓN DONDE LABORA	UNEMI
AÑOS DE EXPERIENCIA	16
ESPECIALIZACIÓN-TÍTULO PROFESIONAL	PhD.

II. DATOS DE LA INVESTIGACIÓN

NOMBRE DE LA INVESTIGACIÓN	El Clima Laboral y su efecto en el Síndrome de Burnout en los empleados de las PYMES Comerciales del Cantón Milagro, periodo 2020 – 2021.
FORMULACIÓN DEL PROBLEMA	¿De qué manera el clima laboral afecta al síndrome de burnout en los empleados de las PYMES Comerciales del Cantón Milagro, periodo 2020-2021?
SISTEMATIZACIÓN DEL PROBLEMA	¿De qué manera la errónea división de tareas afecta a la excesiva carga laboral en los empleados de las PYMES Comerciales del Cantón Milagro, periodo 2020-2021? ¿De qué forma la modalidad de teletrabajo influye en el abatimiento laboral de los empleados de las PYMES Comerciales del Cantón Milagro, periodo 2020-2021? ¿Cómo la deficiente comunicación incide en una débil socialización laboral entre los empleados de las PYMES Comerciales del Cantón Milagro, periodo 2020-2021? ¿En qué nivel la inestabilidad financiera influye en los despidos de personal de las PYMES Comerciales del Cantón Milagro, periodo 2020-2021?

OBJETIVO GENERAL	Determinar de qué manera el clima laboral afecta al síndrome de Burnout en los empleados de las PYMES Comerciales del Cantón Milagro, periodo 2020-2021, mediante una investigación para generar un aporte administrativo ante la problemática estudiada.
OBJETIVOS ESPECÍFICOS	<ul style="list-style-type: none"> • Estudiar de qué manera la errónea división de tareas afecta a la excesiva carga laboral en los empleados de las PYMES Comerciales del Cantón Milagro, periodo 2020-2021. • Establecer de qué forma la modalidad de teletrabajo influye en el abatimiento laboral de los empleados de las PYMES Comerciales del Cantón Milagro, periodo 2020-2021. • Indagar cómo la deficiente de comunicación incide en una débil socialización laboral entre los empleados de las PYMES Comerciales del Cantón Milagro, periodo 2020-2021. • Examinar en qué nivel la inestabilidad financiera influye en los despidos de personal de las PYMES Comerciales del Cantón Milagro, periodo 2020-2021
HIPÓTESIS GENERAL	El clima laboral afecta al síndrome de Burnout en los empleados de las PYMES Comerciales del Cantón Milagro, periodo 2020-2021.
HIPÓTESIS ESPECÍFICAS	<ul style="list-style-type: none"> • La errónea división de tareas afecta a la excesiva carga laboral en los empleados de las PYMES Comerciales del Cantón Milagro, periodo 2020-2021. • La modalidad de teletrabajo influye en el abatimiento laboral de los empleados de las PYMES Comerciales del Cantón Milagro, periodo 2020-2021. • La deficiente de comunicación incide en una débil socialización laboral entre los empleados de las PYMES Comerciales del Cantón Milagro, periodo 2020-2021. • La inestabilidad financiera influye en los despidos de personal de las PYMES Comerciales del Cantón Milagro, periodo 2020-2021.
VARIABLE INDEPENDIENTE	Clima Laboral

VARIABLE DEPENDIENTE	Síndrome de Burnout
TÉCNICAS E INSTRUMENTOS DE RECOLECCIÓN DE DATOS	Entrevista y Encuesta
UNIDAD DE ANÁLISIS.	Empleados de las PYMES Comerciales del Cantón Milagro

III. ASPECTOS DE VALIDACIÓN

Para calificar los criterios mostrados debe tener en cuenta la siguiente nomenclatura de calificación:

ESCALA	
Muy Pertinente	5
Pertinente	4
Indeciso	3
Poco Pertinente	2
Nada Pertinente	1

CUADRO DE CALIFICACIÓN

INDICADORES	CRITERIOS	5	4	3	2	1
		MP	P	I	PP	NP
1.LENGUAJE	Está formulado en el lenguaje apropiado.	x				
2.OBJETIVIDAD	Está expresado de acuerdo a los aspectos o categorías relacionadas a cada variable de estudio.	x				
3.ORDEN EN LAS PREGUNTAS	Existe una organización lógica de las ideas que sustentan el instrumento propuesto.	x				
4. INTENCIONALIDAD	Adecuado para cumplir con el objetivo de la investigación y probar hipótesis.	x				
5.COMPLEMENTARIEDAD	Entre las preguntas existe una complementariedad que permite la correlación de causa y efecto.	x				
6.METODOLOGIA	El instrumento o instrumentos propuestos tienen relación con el objeto de estudio.	x				
7.PERTINENCIA	El instrumento es útil para dar respuesta al problema	x				
OBSERVACIÓN O SUGERENCIA:						
FIRMA	 Firma electrónica por ROSA AURORA DEL CARMES ESPINOSA TOALOMBO					
FECHA	20-07-21					

Validación de instrumentos por PhD. Erika Romero

FICHA DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO DE RECOLECCIÓN DE DATOS

I. DATOS DEL JURADO EXPERTO

APELLIDOS Y NOMBRES	Erika Jadira Romero Cardenas
CARGO QUE DESEMPEÑA	Docente
INSTITUCIÓN DONDE LABORA	UNEMI
AÑOS DE EXPERIENCIA	17 años
ESPECIALIZACIÓN-TÍTULO PROFESIONAL	PhD. En Administración

II. DATOS DE LA INVESTIGACIÓN

NOMBRE DE LA INVESTIGACIÓN	El Clima Laboral y su efecto en el Síndrome de Burnout en los empleados de las PYMES Comerciales del Cantón Milagro, periodo 2020 – 2021.
FORMULACIÓN DEL PROBLEMA	¿De qué manera el clima laboral afecta al síndrome de burnout en los empleados de las PYMES Comerciales del Cantón Milagro, periodo 2020-2021?
SISTEMATIZACIÓN DEL PROBLEMA	¿De qué manera la errónea división de tareas afecta a la excesiva carga laboral en los empleados de las PYMES Comerciales del Cantón Milagro, periodo 2020-2021? ¿De qué forma la modalidad de teletrabajo influye en el abatimiento laboral de los empleados de las PYMES Comerciales del Cantón Milagro, periodo 2020-2021? ¿Cómo la deficiente comunicación incide en una débil socialización laboral entre los empleados de las PYMES Comerciales del Cantón Milagro, periodo 2020-2021? ¿En qué nivel la inestabilidad financiera influye en los despidos de personal de las PYMES Comerciales del Cantón Milagro, periodo 2020-2021?

OBJETIVO GENERAL	Determinar de qué manera el clima laboral afecta al síndrome de Burnout en los empleados de las PYMES Comerciales del Cantón Milagro, periodo 2020-2021, mediante una investigación para generar un aporte administrativo ante la problemática estudiada.
OBJETIVOS ESPECÍFICOS	<ul style="list-style-type: none"> • Estudiar de qué manera la errónea división de tareas afecta a la excesiva carga laboral en los empleados de las PYMES Comerciales del Cantón Milagro, periodo 2020-2021. • Establecer de qué forma la modalidad de teletrabajo influye en el abatimiento laboral de los empleados de las PYMES Comerciales del Cantón Milagro, periodo 2020-2021. • Indagar cómo la deficiente de comunicación incide en una débil socialización laboral entre los empleados de las PYMES Comerciales del Cantón Milagro, periodo 2020-2021. • Examinar en qué nivel la inestabilidad financiera influye en los despidos de personal de las PYMES Comerciales del Cantón Milagro, periodo 2020-2021
HIPÓTESIS GENERAL	El clima laboral afecta al síndrome de Burnout en los empleados de las PYMES Comerciales del Cantón Milagro, periodo 2020-2021.
HIPÓTESIS ESPECÍFICAS	<ul style="list-style-type: none"> • La errónea división de tareas afecta a la excesiva carga laboral en los empleados de las PYMES Comerciales del Cantón Milagro, periodo 2020-2021. • La modalidad de teletrabajo influye en el abatimiento laboral de los empleados de las PYMES Comerciales del Cantón Milagro, periodo 2020-2021. • La deficiente de comunicación incide en una débil socialización laboral entre los empleados de las PYMES Comerciales del Cantón Milagro, periodo 2020-2021. • La inestabilidad financiera influye en los despidos de personal de las PYMES Comerciales del Cantón Milagro, periodo 2020-2021.
VARIABLE INDEPENDIENTE	Clima Laboral

VARIABLE DEPENDIENTE	Síndrome de Burnout
TÉCNICAS E INSTRUMENTOS DE RECOLECCIÓN DE DATOS	Entrevista y Encuesta
UNIDAD DE ANÁLISIS.	Empleados de las PYMES Comerciales del Cantón Milagro

III. ASPECTOS DE VALIDACIÓN

Para calificar los criterios mostrados debe tener en cuenta la siguiente nomenclatura de calificación:

ESCALA	
Muy Pertinente	5
Pertinente	4
Indeciso	3
Poco Pertinente	2
Nada Pertinente	1

CUADRO DE CALIFICACIÓN

INDICADORES	CRITERIOS	5 MP	4 P	3 I	2 PP	1 NP
1.LENGUAJE	Está formulado en el lenguaje apropiado.	X				
2.OBJETIVIDAD	Está expresado de acuerdo a los aspectos o categorías relacionadas a cada variable de estudio.	X				
3.ORDEN EN LAS PREGUNTAS	Existe una organización lógica de las ideas que sustentan el instrumento propuesto.	X				
4. INTENCIONALIDAD	Adecuado para cumplir con el objetivo de la investigación y probar hipótesis.	X				
5.COMPLEMENTARIEDAD	Entre las preguntas existe una complementariedad que permite la correlación de causa y efecto.	X				
6.METODOLOGIA	El instrumento o instrumentos propuestos tienen relación con el objeto de estudio.	X				
7.PERTINENCIA	El instrumento es útil para dar respuesta al problema	X				
OBSERVACIÓN O SUGERENCIA: Es pertinente el instrumento						
FIRMA						
FECHA	04-08-2021					

Validación de Propuesta

Validación de propuesta por MSc. Diego Tapia Núñez

FICHA DE VALIDACIÓN DE LA PROPUESTA

I. DATOS DEL JURADO EXPERTO

APELLIDOS Y NOMBRES	TAPIA NÚÑEZ DIEGO WLADIMIR
CARGO QUE DESEMPEÑA	DOCENTE TITULAR AUXILIAR 1
INSTITUCIÓN DONDE LABORA	UNIVERSIDAD ESTATAL DE MILAGRO
AÑOS DE EXPERIENCIA	4
ESPECIALIZACIÓN-TÍTULO PROFESIONAL	MAGISTER EN GERENCIA DE MARKETING

II. DATOS DE LA INVESTIGACIÓN

NOMBRE DE LA INVESTIGACIÓN	El Clima Laboral y su efecto en el Síndrome de Burnout en los empleados de las PYMES Comerciales del Cantón Milagro, periodo 2020 – 2021.
OBJETIVO DE INVESTIGACIÓN DEL PROYECTO INTEGRADOR	Determinar de qué manera el clima laboral afecta al síndrome de Burnout en los empleados de las PYMES Comerciales del Cantón Milagro, periodo 2020-2021, mediante una investigación para generar un aporte administrativo ante la problemática estudiada
TÍTULO DE LA PROPUESTA	Estrategia potenciadora del Clima laboral para disminuir el impacto del Síndrome de Burnout en los empleados de las PYMES Comerciales del Cantón Milagro.
OBJETIVO GENERAL Y ESPECÍFICOS DE LA PROPUESTA	Objetivo General Diseñar una estrategia potenciadora del Clima Laboral para la disminución del impacto del Síndrome de Burnout en los empleados de las PYMES Comerciales del Cantón Milagro. Objetivos Específicos <ul style="list-style-type: none">• Formular actividades estratégicas

	<p>enmarcadas en las categorías de división de tareas y comunicación como aspectos generadores del Síndrome de Burnout.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Determinar los recursos requeridos para la implementación de cada actividad estratégica. • Determinar los costos que deberán ser asumidos por las PYMES Comerciales en el momento de implementar cada actividad estratégica propuesta. • Proyectar los resultados que se esperan obtener con la implementación de las actividades propuestas. • Formular indicadores que permitirán a los dueños de las PYMES Comerciales monitorear y controlar el desarrollo de cada actividad estratégica que se ha propuesto.
AUTOR (ES)	Ramos Asunción Joe Ramos Toala Assef Génesis Elizabeth

III. ASPECTOS DE VALIDACIÓN

Para calificar los criterios mostrados debe tener en cuenta la siguiente nomenclatura de calificación:

ESCALA	
Muy Pertinente	5
Pertinente	4
Indeciso	3
Poco Pertinente	2
Nada Pertinente	1

CUADRO DE CALIFICACIÓN

INDICADORES	CRITERIOS	5 MP	4 P	3 I	2 PP	1 NP
1.LENGUAJE	Está formulado en el lenguaje apropiado.	X				
2.OBJETIVIDAD	Está expresado de acuerdo a los aspectos de lo que se propone como herramienta para contribuir a disminuir o	X				

	eliminar la problemática detectada en el estudio.					
3.ORDEN EN IDEAS	Existe una organización lógica de las ideas que sustentan la herramienta propuesta	X				
4. INTENCIONALIDAD	Adecuado para demostrar el objetivo de la investigación.	X				
5.COMPLEMENTARIEDAD	Entre los resultados de investigación, la solución propuesta y el impacto.	X				
6.METODOLOGIA	La herramienta propuesta guarda relación con las variables de estudio.	X				
7.PERTINENCIA	El instrumento es útil	X				
OBSERVACIÓN O SUGERENCIA: NINGUNA						
FIRMA	 <small>Nombre: diego@diego.com</small> DIEGO WLADIMIR TAPIA NUNEZ					
FECHA	10 DE SEPTIEMBRE DE 2021					

Validación de propuesta por MSc. Maria Campuzano Rodríguez

FICHA DE VALIDACIÓN DE LA PROPUESTA

I. DATOS DEL JURADO EXPERTO

APELLIDOS Y NOMBRES	CAMPUZANO RODRIGUEZ MARIA AUXILIADORA
CARGO QUE DESEMPEÑA	DOCENTE
INSTITUCIÓN DONDE LABORA	UNEMI
AÑOS DE EXPERIENCIA	17
ESPECIALIZACIÓN- TÍTULO PROFESIONAL	ING. COMERCIAL

II. DATOS DE LA INVESTIGACIÓN

NOMBRE DE LA INVESTIGACIÓN	El Clima Laboral y su efecto en el Síndrome de Burnout en los empleados de las PYMES Comerciales del Cantón Milagro, periodo 2020 – 2021.
OBJETIVO DE INVESTIGACIÓN DEL PROYECTO INTEGRADOR	Determinar de qué manera el clima laboral afecta al síndrome de Burnout en los empleados de las PYMES Comerciales del Cantón Milagro, periodo 2020-2021, mediante una investigación para generar un aporte administrativo ante la problemática estudiada
TÍTULO DE LA PROPUESTA	Estrategia potenciadora del Clima laboral para disminuir el impacto del Síndrome de Burnout en los empleados de las PYMES Comerciales del Cantón Milagro.
OBJETIVO GENERAL Y ESPECÍFICOS DE LA PROPUESTA	Objetivo General Diseñar una estrategia potenciadora del Clima Laboral para la disminución del impacto del Síndrome de Burnout en los empleados de las PYMES Comerciales del Cantón Milagro. Objetivos Específicos <ul style="list-style-type: none">• Formular actividades estratégicas

	<p>enmarcadas en las categorías de división de tareas y comunicación como aspectos generadores del Síndrome de Burnout.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Determinar los recursos requeridos para la implementación de cada actividad estratégica. • Determinar los costos que deberán ser asumidos por las PYMES Comerciales en el momento de implementar cada actividad estratégica propuesta. • Proyectar los resultados que se esperan obtener con la implementación de las actividades propuestas. • Formular indicadores que permitirán a los dueños de las PYMES Comerciales monitorear y controlar el desarrollo de cada actividad estratégica que se ha propuesto.
AUTOR (ES)	Ramos Asunción Joe Ramos Toala Assef Génesis Elizabeth


III. ASPECTOS DE VALIDACIÓN

Para calificar los criterios mostrados debe tener en cuenta la siguiente nomenclatura de calificación:

ESCALA	
Muy Pertinente	5
Pertinente	4
Indeciso	3
Poco Pertinente	2
Nada Pertinente	1

CUADRO DE CALIFICACIÓN

INDICADORES	CRITERIOS	5 MP	4 P	3 I	2 PP	1 NP
1.LENGUAJE	Está formulado en el lenguaje apropiado.		X			
2.OBJETIVIDAD	Está expresado de acuerdo a los aspectos de lo que se propone como herramienta para contribuir a disminuir o	X				

	eliminar la problemática detectada en el estudio.					
3.ORDEN EN IDEAS	Existe una organización lógica de las ideas que sustentan la herramienta propuesta	X				
4. INTENCIONALIDAD	Adecuado para demostrar el objetivo de la investigación.	X				
5.COMPLEMENTARIEDAD	Entre los resultados de investigación, la solución propuesta y el impacto.	X				
6.METODOLOGIA	La herramienta propuesta guarda relación con las variables de estudio.	X				
7.PERTINENCIA	El instrumento es útil	X				
OBSERVACIÓN O SUGERENCIA: Revisar gramática, hay palabras que se repiten en un mismo párrafo, ejemplo en el segundo párrafo de la justificación, podrá, podrán						
FIRMA	 Firmada electrónicamente por: MARÍA AUXILIADORA CAMPUZANO RODRIGUEZ					
FECHA	29/09/2021					

Evidencias (fotos) de aplicación de encuestas



Ilustración 25 Evidencias 1 (Foto)



Ilustración 24 Evidencia 2 (Foto)



Ilustración 26 Evidencia 3 (Foto)



Ilustración 27 Evidencia 4 (Foto)

Link de zoom correspondiente a entrevista y fotos

Entrevista a Psicóloga Johanna Espinel



Ilustración 28 Entrevista a Psicóloga Johanna Espinel



Ilustración 29 Entrevista a Psicóloga Johanna Espinel

Link de Zoom:

<https://drive.google.com/file/d/1b0a-QRmq9dCqUFTE3Kvz2V1rF4KZK4nV/view?usp=sharing>

Entrevista a MSc. Deysi Medina



Ilustración 30 Entrevista a MSc. Deysi Medina



Ilustración 31 Entrevista a MSc. Deysi Medina

Link de Zoom:

<https://drive.google.com/file/d/1BP2VbL3m95ZJBneTJgwbHrvnd3oqu5lW/view?usp=sharing>