



CARRERA DE ADMINISTRACIÓN DE RECURSOS HUMANOS-PERSONAL

ANÁLISIS DEL SÍNDROME DE BURNOUT EN LOS COLABORADORES DE  
LA EMPRESA HYUNMOTOR S.A. Y SU RELACIÓN CON LA  
RESPONSABILIDAD EN EL TRABAJO

Trabajo de integración curricular previo la obtención del título de Tecnóloga en  
Administración de Recursos Humanos-Personal

Tipo de trabajo de integración curricular:

Investigación científica

AUTORA: PAULINA ALEXANDRA CRISANTO OÑA

DIRECTORA: ING. TANIA BELEN ALOMOTO

QUITO, Enero 2020

## ACTA DE APROBACIÓN DEL TRABAJO DE TITULACIÓN

Quito, 15 de noviembre de 2019

El equipo asesor del trabajo de Titulación de las Sr. (Srta.) **CRISANTO OÑA PAULINA ALEXANDRA**, de la carrera de Administración de Recursos Humanos – Personal, cuyo tema de investigación fue: **ANÁLISIS DEL SÍNDROME DE BOURNOUT EN LOS COLABORADORES DE HYUNMOTOR S.A Y SU RELACIÓN CON LA RESPONSABILIDAD EN EL TRABAJO, 2019.**, una vez considerados los objetivos del estudio, coherencia entre los temas y metodologías desarrolladas; adecuación de la redacción, sintaxis, ortografía y puntuación con las normas vigentes sobre la presentación del escrito, resuelve: **APROBAR** el proyecto de grado, certificando que cumple con todos los requisitos exigidos por la institución.



**ING. ALOMOTO TANIA**  
Tutor de Proyectos



INSTITUTO TECNOLÓGICO SUPERIOR  
"CORDILLERA"  
CONSEJO DE CARRERA  
PSIC. FABIÁN JARA  
Delegado de Titulación de la  
Carrera



**ING. CALDERON WILLAN**  
Lector de Proyectos



INSTITUTO TECNOLÓGICO SUPERIOR  
"CORDILLERA"  
15 NOV 2019  
**ING. FRIKTZIA MENDOZA**  
Directora de Carrera  
Administración de Recursos Humanos

### CAMPUS 1 - MATRIZ

Av. de la Prensa N45-268 y Logroño  
Teléfono: 2255460 / 2269900  
E-mail: instituto@cordillera.edu.ec  
Pag.Web: www.cordillera.edu.ec  
Quito - Ecuador

### CAMPUS 2 - LOGROÑO

Calle Logroño Oe 2-84 y  
Av. de la Prensa (esq.)  
Edif. Cordillera  
Telfs.: 2430443 / Fax: 2433649

### CAMPUS 3 - BRACAMOROS

Bracamoros N15-163 y  
Yacuambi (esq.)  
Telf.: 2262041

### CAMPUS 4 - BRASIL

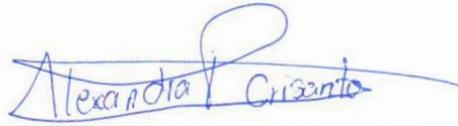
Av. Brasil N46-45 y  
Zamora  
Telf.: 2246036

### CAMPUS 5 - YACUAMBÍ

Yacuambi Oe2-36 y  
Bracamoros  
Telf.: 2249994

## DECLARACIÓN DE AUTORÍA

Yo, **Paulina Alexandra Crisanto Oña**, declaro bajo juramento que la investigación es absolutamente original, autentica, es de mi autoría, que se han citado las fuentes correspondientes y que en su ejecución se respetaron las disposiciones legales que protegen los derechos de autor vigentes. Las ideas, doctrinas, resultados y conclusiones a los que he llegado son de mi absoluta responsabilidad



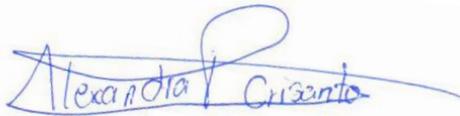
Paulina Alexandra Crisanto Oña

C.I 1723959902

---

## LICENCIA DE USO NO COMERCIAL

Yo, **Paulina Alexandra Crisanto Oña**, portador de la cédula de ciudadanía signada con el No. **1723959902** de conformidad con lo establecido en el Artículo 110 del Código de Economía Social de los Conocimientos, la Creatividad y la Innovación (INGENIOS) que dice: “En el caso de las obras creadas en centros educativos, universidades, escuelas politécnicas, institutos superiores técnicos, tecnológicos, pedagógicos, de artes y los conservatorios superiores, e institutos públicos de investigación como resultado de su actividad académica o de investigación tales como trabajos de titulación, proyectos de investigación o innovación, artículos académicos, u otros análogos, sin perjuicio de que pueda existir relación de dependencia, la titularidad de los derechos patrimoniales corresponderá a los autores. Sin embargo, el establecimiento tendrá una licencia gratuita, intransferible y no exclusiva para el uso no comercial de la obra con fines académicos. Sin perjuicio de los derechos reconocidos en el párrafo precedente, el establecimiento podrá realizar un uso comercial de la obra previa autorización a los titulares y notificación a los autores en caso de que se traten de distintas personas. En cuyo caso corresponderá a los autores un porcentaje no inferior al cuarenta por ciento de los beneficios económicos resultantes de esta explotación. El mismo beneficio se aplicará a los autores que hayan transferido sus derechos a instituciones de educación superior o centros educativos.”, otorgo licencia gratuita, intransferible y no exclusiva para el uso no comercial del proyecto denominado **“ANÁLISIS DEL SÍNDROME DE BURNOUT EN LOS COLABORADORES DE LA EMPRESA HYUNMOTOR S.A. Y SU RELACIÓN CON LA RESPONSABILIDAD EN EL TRABAJO”** con fines académicos al Instituto Tecnológico Superior Cordillera.



---

**Paulina Alexandra Crisanto Oña**

**C.I 1723959902**

## **DEDICATORIA**

A Dios por brindarme día a día su sabiduría, fortaleza para poder lograr las metas que me he propuesto. A mis padres por haberme apoyado en todo momento, por los valores que han inculcado en mí, que me ha permitido ser una persona de bien.

Ellos fueron quienes, con sus regaños, consejos supieron levantarme en los momentos en los cuales me sentía derrotada gracias a ellos puedo seguir y seguiré logrando mis objetivos, a mis hermanos por estar en buenos y malos momentos de mi vida. A toda mi familia por sus consejos y por formar parte de mi sueño.

## **AGRADECIMIENTO**

En primer lugar, a mis padres, por dotarme de las herramientas necesarias para hacer efectivo este proyecto, por enseñarme a ser responsable, perseverante en cada una de las cosas que me he propuesto.

En segundo lugar, a la ING. Tania Alomoto por la dedicación que me han brindado, por ser una guía para que este proyecto se lleve a cabo de la mejor manera, gracias por compartir su sabiduría, conocimientos, por inyectarme su entusiasmo y alegría. Por ayudarme a confiar en mí misma, mostrándome que nada es imposible mientras las ganas de llegar a un objetivo estén presentes.

A la institución que ya hace unos años me abrió sus puertas. Sus aulas han presenciado mis triunfos, derrotas, pero a la vez me vieron levantarme sin duda alguna, recuerdos que jamás serán olvidados ya que están dentro de mi corazón.

---

**ÍNDICE GENERAL**

<b>DECLARACIÓN DE AUTORÍA .....</b>	<b>ii</b>
<b>LICENCIA DE USO NO COMERCIAL.....</b>	<b>iii</b>
<b>DEDICATORIA.....</b>	<b>iv</b>
<b>AGRADECIMIENTO .....</b>	<b>v</b>
<b>ÍNDICE GENERAL .....</b>	<b>vi</b>
<b>ÍNDICE DE TABLAS.....</b>	<b>ix</b>
<b>ÍNDICE DE FIGURAS.....</b>	<b>x</b>
<b>ÍNDICE DE ANEXOS .....</b>	<b>xi</b>
<b>RESUMEN.....</b>	<b>xii</b>
<b>ABSTRACT.....</b>	<b>xiii</b>
<b>CAPÍTULO I EL PROBLEMA.....</b>	<b>1</b>
1.01 Árbol De Problemas .....	1
1.01.01 Análisis Del Árbol De Problemas .....	2
1.02 Árbol De Objetivos .....	3
<b>CAPÍTULO II MARCO TEÓRICO.....</b>	<b>5</b>
2.01 Marco Teórico.....	5
2.02 Factores desencadenantes.....	11
2.02.01 El estudio.....	11
2.03 Fundamentación Conceptual.....	12
2.03.01 Concepto de Burnout: .....	12
<b>CAPÍTULO III METODOLOGÍA .....</b>	<b>28</b>
3.01 Diseño de la Investigación .....	28

---

3.02 Población Y Muestra.....	29
3.03 Operacionalización de Variables.....	30
3.03.01 Burnout screening inventory (BSI) .....	32
3.03.02 Staff Burnout Scale .....	33
3.03.03 Procedimiento De Evaluación.....	35
<b>CAPÍTULO IV .....</b>	<b>37</b>
4.01 Procesamiento y Análisis de Cuadros Estadísticos Encuesta realizada a los colaboradores .....	37
4.02 Tabulación De Encuestas .....	39
4.03 Conclusiones del Análisis Estadístico.....	46
4.04. Respuestas a la hipótesis o interrogantes de investigación .....	47
4.04.01. Fundamentación de la hipótesis .....	47
<b>CAPÍTULO V PROPUESTA .....</b>	<b>49</b>
5.01 Antecedentes .....	49
5.02 Justificación.....	52
5.03 Descripción: Elaboración de un Manual de Funciones.....	54
5.03.1 Filosofía Empresarial .....	55
<b>CAPÍTULO VI ASPECTOS ADMINISTRATIVOS .....</b>	<b>106</b>
6.01. Recursos .....	106
6.01.01. Recurso Humano.....	106
6.01.02. Recursos Tecnológicos.....	106
6.01.03. Infraestructura .....	106
6.02. Presupuesto .....	107

---

<b>CAPÍTULO VI CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES .....</b>	<b>109</b>
7.01 Conclusiones .....	109
7.02 Recomendaciones.....	110
<b>Bibliografía .....</b>	<b>111</b>
<b>ANEXOS .....</b>	<b>113</b>

---

## ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1 Síntomas del síndrome de Burnout .....	14
Tabla 2 Síntomas.....	19
Tabla 3 Indicadores.....	27
Tabla 4 Población.....	30
Tabla 5 Operación variable .....	31
Tabla 6 Instrumentos de medición .....	32
Tabla 7 Cuadros estadísticos de encuestas.....	37
Tabla 8 Subdivisión #1 .....	39
Tabla 9 Subdivisión #2 .....	40
Tabla 10 Subdivisión #3 .....	41
Tabla 11 Pregunta 1 .....	42
Tabla 12 Pregunta 3 .....	43
Tabla 13 Pregunta 4 .....	44
Tabla 14 Antigüedad de personañ.....	45
Tabla 15 Recursos Humanos.....	106
Tabla 16 Presupuesto .....	107
Tabla 17 Cronograma.....	108

---

## ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1 árbol de problemas.....	1
Figura 2 árbol de objetivos.....	3
Figura 3 Concepto de Burnout .....	12
Figura 4 Causas del síndrome de Burnout .....	16
Figura 5 Subescalas.....	39
Figura 6 Subdivisión No. 2 .....	40
Figura 7 Subdivisión No. 3 .....	41
Figura 8 Pregunta 2 .....	42
Figura 9 Pregunta 3 .....	43
Figura 10 Pregunta 4 .....	44
Figura 11 Organigrama Hyunmotor S.A.....	56

---

## ÍNDICE DE ANEXOS

Anexo 1 Detalle de Antigüedad .....	114
Anexo 2 Detalle De Horas Extras .....	117
Anexo 3 Detalle de ausentismo.....	123
Anexo 4 Urkund.....	<b>¡Error! Marcador no definido.</b>
Anexo 5 Orden de Empastado.....	<b>¡Error! Marcador no definido.</b>

## RESUMEN EJECUTIVO

El Síndrome de Burnout es la respuesta a un estrés crónico de los colaboradores que forman parte de una empresa, siendo esta una consecuencia de altos niveles de tensión en su trabajo, provocando en ellos una despersonalización un bajo nivel de realización personal y un aumento de agotamiento emocional.

El presente proyecto de investigación tiene el fin de recolectar información referente al Síndrome de Burnout y su relación con la responsabilidad en los colaboradores de la empresa Hyunmotor S.A. utilizando la metodología de investigación y la recolección de datos, de diferentes documentos y repositorios todos estos con sus citas respectivas, los cuales se han usado como apoyo de información en el momento de analizar y explicar sobre el Síndrome De Burnout

## ABSTRACT

Burnout Syndrome is the response to chronic stress of employees who are part of a company, this being a consequence of high levels of tension in their work, causing them to depersonalize a low level of personal achievement and an act of exhaustion emotional.

This research project has the purpose of collecting information regarding Burnout Syndrome and its relationship with responsibility in the employees of the company Hyunmotor S.A. using the research methodology and data collection of different documents and repositories, all of them with their respective citations, which have been used as information support at the time of analyzing and explaining Burnout Syndrome

## CAPÍTULO I EL PROBLEMA

### 1.01 Árbol de problemas

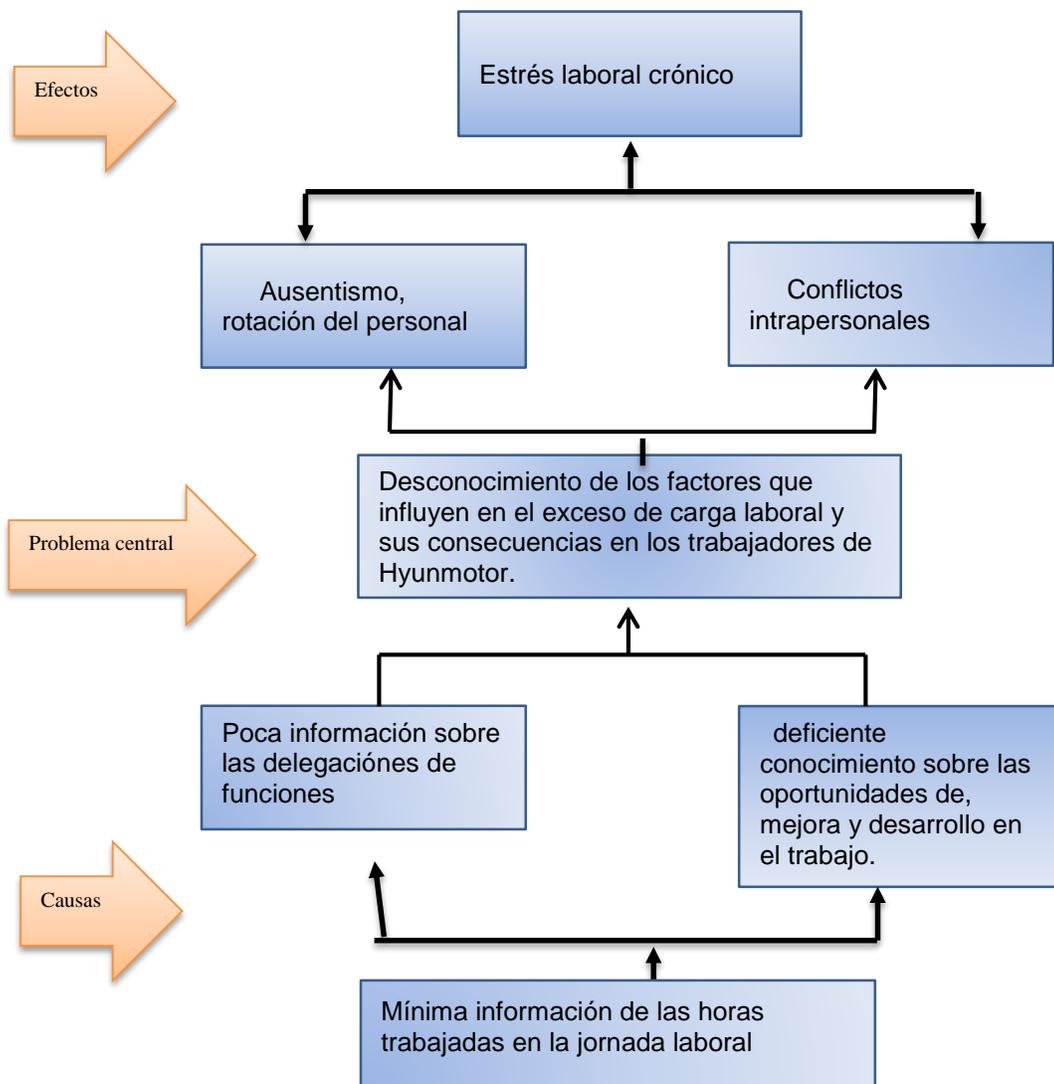


Figura 1 árbol de problemas  
Elaborado por: Paulina Crisanto

---

### **1.01.01 Análisis del árbol de problemas**

En el contexto de la presente matriz de árbol de problemas se da una posible identificación de un problema central, el cual tiene relación con la “Desconocimiento de los factores que influyen en el exceso de carga laboral y sus consecuencias en los trabajadores de Hyunmotor.”, teniendo como posibles causas principales para el mencionado problema central los Horarios de trabajo excesivos, la Inadecuada delegación de funciones y Falta de oportunidad de, mejora y desarrollo en el trabajo. Teniendo así posibles efectos secundarios tales como el mal clima laboral, conflictos intrapersonales los cuales conllevan a un efecto principal el cual tiene una relación con el estrés laboral crónico que los colaboradores previsiblemente lo pueden adquirir.

#### **Formulación del problema**

¿Es la distribución inadecuada de las actividades laborales, la principal causa que conlleva al exceso de carga laboral en los trabajadores de la empresa Hyunmotor S.A la cual conlleva a un mal clima laboral dentro de la organización ubicada en el Distrito Metropolitano de Quito en el periodo 2019- 2020?

## 1.02 Árbol de objetivos

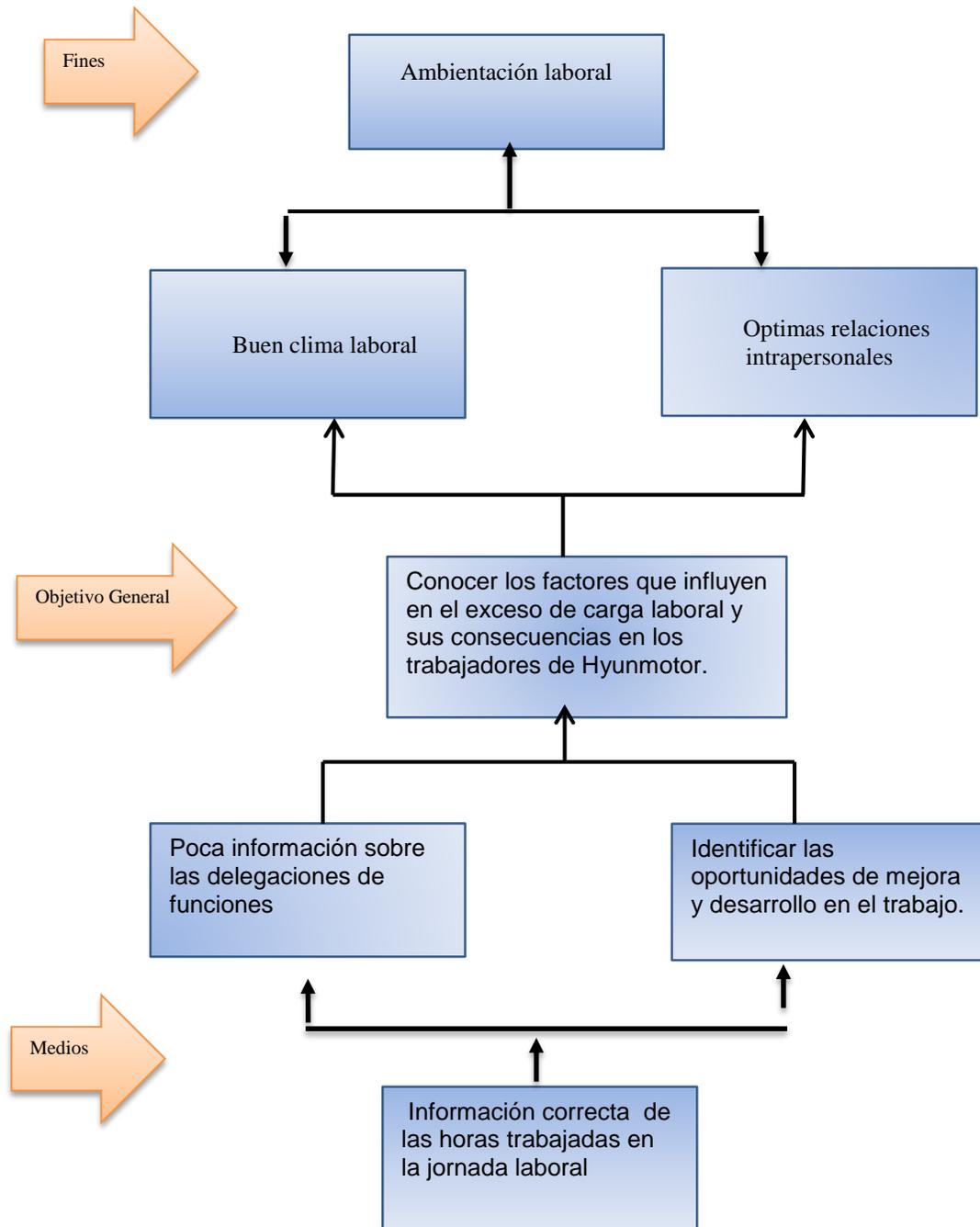


Figura 2 árbol de problemas  
Elaborado por: Paulina Crisanto

Figura 3 árbol de objetivos

## **Objetivo General**

Identificar los factores que influyen en el exceso de carga laboral y sus consecuencias

## **Objetivo Específico**

- Conocer los horarios de todos los colaboradores
- Saber horas trabajadas en la jornada laboral
- Identificar las oportunidades de crecimiento dentro de la empresa

## CAPÍTULO II

### MARCO TEÓRICO

#### 2.01 Marco Teórico

El síndrome del Burnout, también conocido como “Síndrome de Quemarse por el Trabajo”, presenta su origen en el año 1974, en Estados Unidos por el psiquiatra Herbert Freudenberguer. Fue descrito como síndrome clínico (Freudenberguer, 1974), como respuesta a un estrés laboral crónico integrado por actitudes y sentimientos negativos hacia las personas con las que se trabajaba, y hacia el propio rol profesional, así como por la vivencia de encontrarse emocionalmente agotado. Posteriormente las autoras Maslach y Jackson, con el desarrollo del instrumento MBI1 (Maslach Burnout Inventory) establecen la base de los posteriores desarrollos teóricos acerca del tema. (Lazaro.S, 2004, pág. 55)

Freudenberguer puntualizó cómo estas personas se vuelven menos sensibles, poco comprensivas e incluso agresivas, con tendencia a culpar a los demás de los problemas que padecía (Perez F, Migote J.C., 1999, pág. 34)

Según estudios realizados por Giménez Bertomeu (2000) hace referencia la existencia de dos directrices acerca del síndrome. Por un lado, están la que considera el Bornout surge en aquellos profesionales que trabajan en contacto directo con personas, y por otro lado está la que dirige sus síntomas a cualquier tipo de profesional

Según estos estudios realizadas en los últimos años. El género juega un papel importante, si se tiene en cuenta que por el rol que juega la mujer en la sociedad (familiar-laboral); es considerada más vulnerable al burnout, aunque hay algunos estudios como el realizado por Yao Y y col en China en 2013, en donde se encontró que el sexo masculino era un factor de riesgo para sufrir de síndrome de Burnout. Otros factores de riesgo que han sido descritos en este estudio fueron edad (25-44 años), estado civil (casados), área del hospital donde el individuo trabaja (emergencias) , así aceptación psicológica de padecer el síndrome.

El estudio de Riveiro VF y col realizado en un grupo de enfermeras, encontró que el síndrome de Burnout es más prevalente entre mujeres casadas y sin hijos, en mayores de 35 años que trabajaban en jornadas semanales cambiantes de 36 horas en promedio, con 2 a 6 años de experiencia luego de haber obtenido su título y sin ningún trabajo extra. Factores como el estado civil, la carga laboral, las emociones y el estrés asociado al trabajo agravaron el comienzo del síndrome.

Es por eso que, a través de estos estudios, El síndrome de Burnout es una característica que sufren los trabajadores de diversas organizaciones, siendo las más comunes: escuelas, universidades (profesores), hospitales, centros de salud. Los trabajadores que sufren este tipo de padecimiento pueden provocar un contagio en el corto plazo entre sus compañeros y provocar el desánimo generalizado. El Burnout es considerado una consecuencia negativa del estrés laboral crónico. Afectando de esta manera el estado físico y mental del colaborador.

El artículo mencionado en la revista Kaschka en el año 2011. Se han realizado estudios a nivel mundial, se tiene conocimiento de estudios que sean realizado y que han sido

expuestos a través de revistas, artículo, libros, mencionan que estudios realizados en países europeos. En el cual como referencia se toma un estudio que fue realizado en Alemania, en el cual se manifiesta que la prevalencia del síndrome de Burnout tiene un crecimiento rápido. El crecimiento mencionado es constatado gracias a los resultados de una encuesta representativa realizada por el TNS Emnid –Instituto de investigaciones sobre política, medios de comunicación y de opinión en Alemania el cual fue realizado en diciembre de 2010, en la que se da como resultado que el 12,5% de todos los trabajadores de ese país se sienten abrumados en sus puestos de trabajo (Kaschka et. al, 2011. pág 32).

Otras estadísticas en las cuales se puede apreciar el porcentaje de Burnout alrededor del mundo.

Se han realizado múltiples estudios acerca de la prevalencia del síndrome del quemado, los resultados en su mayoría no coinciden, por lo que se podría concluir que la prevalencia del SB depende del ambiente donde se desarrolle el individuo y características propias del mismo.

En Holanda, aproximadamente el 15% de la población trabajadora sufre de Burnout y se estima las pérdidas por enfermedades relacionadas al estrés es de aproximadamente 1.7 billones de euros; siendo las ocupaciones donde se brindan servicios de salud donde los individuos poseen más posibilidades de desarrollarlo: médicos, enfermeros, odontólogos y psicólogos.

Algunos autores sugieren que el Burnout en los médicos se comienza a "cultivar" desde la escuela de medicina:

Según un estudio realizado por Dyrbye et al, publicado en el 2010 en JAMA, entre los estudiantes de medicina hasta un 49,6% pueden padecer síndrome de sobrecarga emocional.

En el Hospital Universitario del Norte, en Colombia, se determinó la incidencia del síndrome de fatiga en el trabajo entre los internos universitarios de medicina: 9.1%.

Un estudio realizado en Canadá, reportó una incidencia del SB hasta en un tercio de los residentes de cualquier especialidad.

En Costa Rica se han realizado algunos estudios sobre la incidencia del síndrome de sobrecarga emocional entre médicos: en el 2004 se determinó la incidencia del SB en la población médica de la COOPESALUD R.L. (Clínica de Pavas), que está integrada por médicos generales y especialistas, con una incidencia de 20% en la población, siendo el sexo masculino y los trabajadores más jóvenes (entre 25-34 años) quienes son los más afectados.

“Este estudio está proporcionando la prevalencia del Síndrome de Burnout a nivel de país, además de las implicaciones en la práctica diaria de los profesionales de la Salud”, según la investigación se señalado, se busca desarrollar insumos y líneas para prevenir este síndrome en los establecimientos de salud. Según la investigación menciona el síndrome de Burnout tiene un crecimiento a nivel mundial ya que se presenta en su gran parte en profesionales de la salud. Como también se presenta en distintos ámbitos profesionales teniendo como causas del síndrome el exceso de carga laboral, el mal clima laboral entre otras causas de este síndrome.

Los estudios realizados en Ecuador acerca del síndrome del Burnout han ido aumentando conforme pasa el tiempo es por eso que sean realizado estudios en el área médica tomando como referencia de estudio en el hospital Carlos Andrade Marín de Ambato en el cual dan como resultado que, un nivel alto de estrés laboral en los médicos, llegando a tener como consecuencia el síndrome de Burnout en los médicos de dicho hospital. Los resultados fueron arrojados según una encuesta realizada en el año 2012 dando como resultado que un 30% del personal se encuentra con un estrés emocional y laboral uno de los factores por los que se presenta este síndrome dentro de estos colaboradores es, no solo por las largas jornadas que deben cumplir, sino también por la aplicación del código de la salud.

De acuerdo a lo informado, este proyecto de investigación inició en 2012, con un pilotaje en la ciudad de Loja. En 2013 se extendió a 18 provincias de Ecuador debido a su repercusión. Actualmente, desde el 2016, se está llevando a cabo un nuevo proceso de evaluación en 12 provincias del país para ver cómo se mantiene la prevalencia (nivel) del Síndrome de Burnout.

Los estudios realizados en Ecuador por la psicóloga Marina del Rocío Ramírez quien es docente de la universidad Técnica Particular de Loja, según sus comentarios realizados en con base a los resultados de un proyecto de investigación que se realiza a nivel nacional, la prevalencia del Síndrome de Burnout (estrés laboral crónico) en los profesionales de la Salud está alrededor del 30%.

Los comentarios que sean tornado acerca de esta investigación es que esta prevalencia de síndrome de Bornaut es alta, lo que causa preocupación ya en otras investigaciones no tiene un porcentaje tan elevado, esto según comentarios de la psicóloga Ramírez quien es

---

autora principal de este estudio, que se lleva a cabo a través del Departamento de Psicología de la UTPL.

Asimismo, ha señalado que también se ha encontrado que alrededor del 17 % que los profesionales de la Salud tienen “un alto nivel de agotamiento emocional, es decir, cansancio y frustración; cerca del 13% por cien “despersonalización”, lo que significa que no se implican tanto con la situación de los pacientes (trato distante y sónico); y un 18 % tiene una “baja realización personal”, lo que se traduce en baja productividad y eficacia.

“Esto quiere decir que el Síndrome de Burnout está presente en los profesionales de la Salud, por lo que es necesario y oportuno intervenir con estrategias específicas para prevenirla”, ha enfatizado Ramírez.

### **Ansiedad**

“Un dato que nos llama mucho la atención y que nos preocupa es que se han detectado muchos casos con ansiedad”, alrededor de un 20 y 30 por ciento a nivel nacional, ha expresado la autora, quien ha asegurado que este factor es una variable directa para el desarrollo del estrés laboral crónico.

**“Las cifras sobre la ansiedad tienen una tendencia a subir”, ha añadido.**

### **Hombres y mujeres**

La investigadora de la UTPL ha indicado que se ha hallado que la “despersonalización” está más radicada en los hombres. Mientras que el agotamiento emocional está más relacionado en función de las mujeres.

En este sentido, ha explicado que los profesionales de la Salud en general son “un grupo altamente vulnerable” para desarrollar el Síndrome de Burnout, ya que afrontan situaciones complejas en su actividad laboral diaria y tienen una alta implicación emocional con los pacientes, así como una profesión con muchos conflictos y ambigüedades.

## **2.02 Factores desencadenantes**

Ramírez ha dicho que el realizar turnos; tener más horas de trabajo (los profesionales de Salud reportan más de 8 horas diarias de trabajo); presenciar situaciones de vida o muerte; entre otros factores, son desencadenes para desarrollar mayor agotamiento emocional, despersonalización y Síndrome de Burnout.

Además, ha comentado que ser extrovertido, tener un círculo de amigos y familiares que acudan cuando el profesional lo necesite, así como tener un planteamiento y afrontamiento positivo antes las diversas situaciones, pueden ser variables “protectoras” para evitar el Síndrome de Burnout a nivel personal.

### **2.02.01 El estudio**

De acuerdo a lo informado, este proyecto de investigación inició en 2012, con un pilotaje en la ciudad de Loja. En 2013 se extendió a 18 provincias de Ecuador debido a su repercusión. Actualmente, desde el 2016, se está llevando a cabo un nuevo proceso de evaluación en 12 provincias del país para ver cómo se mantiene la prevalencia (nivel) del Síndrome de Burnout.

“Este estudio está proporcionando la prevalencia del Síndrome de Burnout a nivel país, además de las implicaciones en la práctica diaria de los profesionales de la Salud”, ha aseverado la investigadora.

Según el estudio realizado por la psicóloga María del Rocío Ramírez, se llega a un desenlace, acerca del síndrome de Burnout el cual menciona que este síndrome tiende a tener un porcentaje alto dando a notar que los colaboradores de las organizaciones están siendo propensos a adquirir este síndrome, ya sea por la carga laboral entre otras consecuencias, teniendo en ellos efectos como por la falta de realización personal, autoestima baja y baja productividad y efectividad al realizar su tareas diarias.

## 2.03 Fundamentación Conceptual

### 2.03.01 Concepto de Burnout:



Figura 4 Concepto de Burnout

El síndrome de burnout, también conocido como síndrome de desgaste ocupacional o profesional, es un padecimiento que se produce como respuesta a presiones prolongadas que una persona sufre ante factores estresantes emocionales e interpersonales

relacionados con el trabajo. Edelwich y Brodsky (1980) lo describen como una pérdida progresiva de idealismo, energía y propósito, mientras que otros estudiosos en el campo de la psicología organizacional lo ubican como un estado de desgaste emocional y físico (Pines, Aronson, 1981) El burnout es un síndrome que aparece como una respuesta al estrés laboral prolongado, puntualmente cuando las demandas laborales exceden la capacidad de respuesta de una persona. Quienes lo padecen se sienten agotados, cansados, desgastados emocionalmente y de allí la expresión de estar quemado (Maslach, 1980, pág. 22)

En si el síndrome de Bornaout según el DSM (Diagnostic and Statistical Manual of Mental Disorders) el cual es el Manual Diagnóstico y Estadístico de los Trastornos Mentales de la Asociación Americana de Psiquiatría. Menciona que el Bornout es considerado como un trastorno siendo reconocido como un problema social o laboral, es por eso que es considerado como un trastorno emocional el cual es causado por el exceso de carga laboral, este síndrome tiene relación con el estrés el cual es ocasionado en el ámbito laboral, el cual puede ocasionar efectos secundarios tales como cansancio, desinterés por el trabajo realizado, consecuencias a nivel físico como psicológico.

Las personas que se encuentran más propensas a adquirir este síndrome dentro de su ámbito laboral son aquellas que poseen un perfil el cual contiene una elevada autoexigencia, baja tolerancia al fracaso, necesidad de excelencia y perfección, necesidad de control y un sentimiento de superioridad frente a la tarea. Esto hace que estas personas organicen una distorsión cognitiva según la cual “sólo ellas y nadie más que ellas, pueden hacer las cosas tan bien. Llegando así a ocasionar un estrés por mantener cierto perfil.

### 2.03.02 Síntomas de burnout

La lista de síntomas psicológicos que puede originar este síndrome es extensa, pudiendo ser leves, moderados, graves o extremos. Dentro del síndrome de Burnout, existen varios tipos de manifestaciones o síntomas que una persona con síndrome de Burnout puede dar a notar como signos de alarma, o en ocasiones como parte de un cuadro clínico establecido por un psicólogo entre estos cuadros clínicos o síntomas se da a conocer cuatro niveles de manifestación del síndrome: (Maslach, Schaufeli y Leiter Job Burnout. , 2001, pág. 41)

#### Nivel de síntomas del síndrome de burnout

Tabla 1 Síntomas del síndrome de burnout

Leve:	Moderado	Grave	Extremo
➤ quejas vagas	➤ Cinismo	➤ automedicación	➤ aislamiento muy
➤ cansancio	➤ Aislamiento	con	➤ marcado
➤ dificultad para levantarse a la mañana	➤ Susplicacia	➤ psicofármacos	➤ colapso
➤ cansancio patológico (agotamiento)	➤ Negativismo	➤ ausentismo	➤ cuadros psiquiátricos
	➤ Distanciamiento	➤ aversión	➤ suicidios
	➤ Irritabilidad	➤ abuso de alcohol o drogas	
	➤ Fatiga		
	➤ Aburrimiento		
	➤ Progresiva pérdida del idealismo		

Otros Síntomas Generales, Pero No Menos Importantes se los Encuentran en el siguientes cuadro:

**Síntomas Generales En  
El Ámbito Laboral**

- Agotamiento extremo: Producto de la excesiva demanda de trabajo, provocando una fatiga crónica a nivel corporal y mental.
- Disminución de la implicación laboral: causando la realización del trabajo ante tanto estrés y frustración por no poderlo majarlo, viviendo la jornada de trabajo como interminable.
- Hostilidad provocando un trato desagradable a los demás: el SB provoca cambios fuertes en el estado de ánimo dando lugar a conflictos
- Problemas de concentración: debido al desgaste de tanta demanda de tareas les es complicado la concentración en las tareas diarias
- Estrés constante
- Bajas expectativas en el trabajo: ante la imposibilidad de afrontar las tareas se empieza a desilusionar de su trabajo.
- Síntomas de ansiedad y depresión
- Baja autoestima laboral

**Causas del síndrome de burnout**

Según lo mencionado anteriormente refiriéndonos a los síntomas de síndrome es importante también mencionar las causas que lo provocan, según estudios en el campo de la salud y la psicología organizacional han encontrado algunas causas que dan origen al síndrome de Burnout entre estos se encuentran tres (3) causas principales las cuales son:

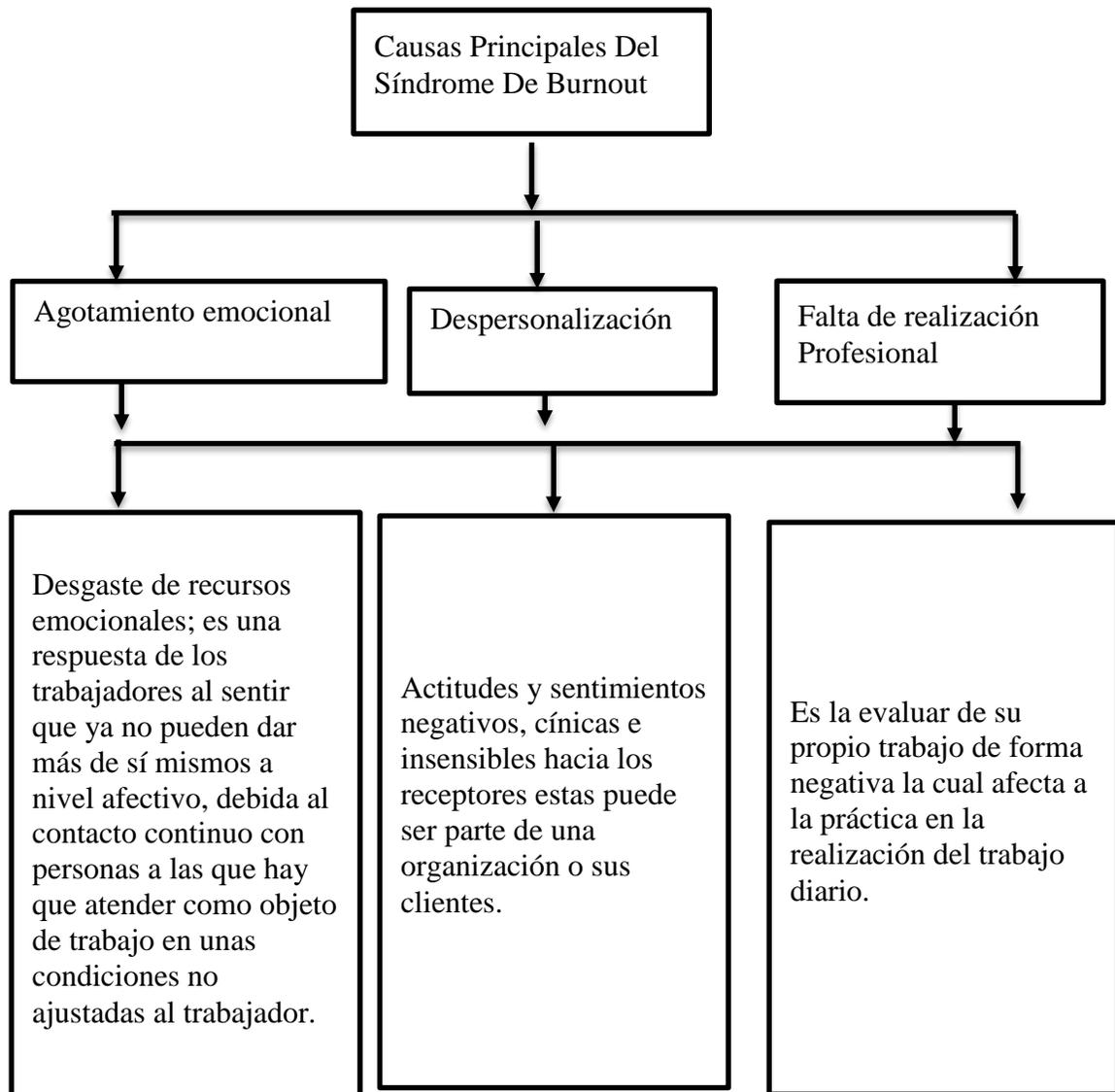


Figura 5 Causas del síndrome de Burnout  
Elaborado por: Paulina Crisanto

**Las causas laborales que provocan este síndrome tienen relación con:**

- Jornadas de trabajo interminables con horarios no delimitados
- Excesiva carga de trabajo durante un prolongado espacio temporal
- Monotonía y ausencia de cambios laborales en grandes periodos de tiempo

- Cuando existe una remuneración económica inadecuada.
- Expectativas desajustadas del trabajador.
- Estrategias del trabajador inadecuadas ante altas cargas laborales.
- Expectativas desajustadas por parte de la empresa que el trabajador interioriza y trata de llevar a cabo viendo un potencial peligro en no hacerlo de este modo.  
(Korczak, D., Huber, B. & Kister, C., 2010, pág. 32)

### **Factores del ámbito laboral que influyen en el desarrollo del burnout.**

Los factores que más se han estudiado como variables que intervienen en el desarrollo del síndrome de Burnout son:

#### **Características del puesto y el ambiente de trabajo:**

- La empresa es la que debe organizar el trabajo y controlar el desarrollo del mismo.
- estas características de puesto, Debe funcionar como apoyo de los empleados y no como elemento de pura presión.
- La mayor causa de estrés es un ambiente de trabajo tenso. Ocurre cuando el modelo laboral es muy autoritario y no hay oportunidad de intervenir en las decisiones.
- La atmósfera se tensa y comienza la hostilidad entre el grupo de trabajadores

#### **Los turnos laborales y el horario de trabajo:**

- El trabajo por turnos y el nocturno facilita la presencia del SB.
- Las influencias ocasionadas en nuestro cuerpo son biológicas y emocionales debido a las alteraciones

---

## **La estructura y el clima organizacional**

Cuanto más centralizada sea la organización en la toma de decisiones, cuanto más compleja, cuanto mayor es el nivel jerárquico de un trabajador, cuanto mayor sean los requerimientos, mayor será la posibilidad de que se presente el síndrome de Burnout. (Guitart, 2007, pág. 40)

### **Consecuencias**

El agotamiento laboral, tiene relación con el SB o síndrome de Burnout estos síndromes ignorado o no abordado puede tener consecuencias significativas, entre ellas:

- Estrés excesivo
- Fatiga
- Insomnio
- Tristeza, enojo o irritabilidad
- Consumo inadecuado de alcohol y de sustancias
- Enfermedad cardíaca
- Presión arterial alta
- Diabetes tipo 2
- Vulnerabilidad a las enfermedades (Korczak, D., Huber, B. & Kister, C., 2010)

## Otras De Las Relaciones De Consecuencia Del SB (síndrome de burnout) Logramos

Notar Que Son:

Tabla 2  
Síntomas

Síntomas Psicósomáticos	Síntomas emocionales	Síntomas conductuales
Fatiga crónica Dolores de cabeza Dolores musculares (cuello, espalda) Insomnio Pérdida de peso Ulceras y desórdenes gastrointestinales Dolores en el pecho Palpitaciones. Hipertensión. Crisis asmática. Resfriados frecuentes. Aparición de alergias.	Irritabilidad Ansiedad generalizada y focalizada en el trabajo Depresión Frustración Aburrimiento Distanciamiento afectivo Impaciencia Desorientación Sentimientos de soledad y vacío Impotencia. Sentimientos de omnipresencia.	Cinismo. No hablan. Apatía. Hostilidad. Susplicacia. Sarcasmo Pesimismo Ausentismo laboral Abuso en el café, tabaco, alcohol, fármacos, etc. Relaciones interpersonales distantes y frías Tono de voz elevado (gritos frecuentes) Llanto inespecífico Dificultad de concentración Disminución del contacto con el público / clientes / pacientes Incremento de los conflictos con compañeros Disminución de la calidad del servicio prestado Agresividad. Cambios bruscos de humor. Irritabilidad. Aislamiento. Enfado frecuente.

Fuente: síntomas de burnout

Elaborado por: Paulina Crisanto

---

## **Prevención**

El SB es tratable en sus inicios, ya que en sus primeras fases los síntomas suelen ser notables y es entonces que con ayuda de sus compañeros de trabajo este SB puede ser detectado a tiempo e incluso mucho antes de que el propio afectado se dé cuenta de que posee este SB. Unos de los métodos de prevención del síndrome son: (Guitart, 2007, pág. 65)

- Brindar información sobre el síndrome del Burnout, sus síntomas y consecuencias
- principales para que sea más fácil detectarlo a tiempo.
- Vigilar las condiciones del ambiente laboral fomentando el trabajo en equipo.
- Diseñar e implementar talleres de liderazgo, habilidades sociales, desarrollo gerencial, etc.
- para la alta dirección.
- Implementar cursos de inducción y ajuste al puesto y a la organización para el personal de nuevo ingreso.
- Anticiparse a los cambios brindando talleres que contribuyan a desarrollar habilidades, conocimientos y estrategias para enfrentarse a éstos.

## **Intervención**

El Síndrome de Burnout como bien sabemos es ocasionado como una respuesta a presiones prolongadas, y es por ello que ocasiona afectaciones a muchas áreas de la vida. Por lo que es importante que se consideren tres intervenciones: (Guitart, 2007, pág. 65)

### **Nivel De Intervención**

- ✚ Nivel Individual: considerar los procesos cognitivos (operaciones mentales) de auto evolución, De los trabajadores y el desarrollo de estrategias cognitivas que le permitan reducir la fuente de estrés.
- ✚ A Nivel Grupal: en este nivel debemos aumentar las habilidades sociales, fomentar el trabajo en equipo y de apoyo social del trabajo en equipo.
- ✚ A Nivel Organizacional: busca eliminar los estresores del entorno organizacional que tiene tendencia a originar el SB.

### **Terapia, Tratamiento**

Síndrome de Burnout o también conocido como desgaste profesional, es un trastorno que es ocasionado por el exceso de carga laboral, es un trastorno que ocasiona el agotamiento físico y mental de la persona por lo que es necesario poder combatirlo a través de tratamientos, los cuales ayuden al colaborador mejorar su calidad de vida mejorando también su calidad de vida dentro de la organización mediante la disminución del estrés laboral.

Un tratamiento de burnout centra esencialmente su atención en la disminución del estrés y en el aprendizaje de nuevos hábitos positivos que se asegurarán de que desarrolles una mayor resiliencia (o la capacidad para sobreponerte a períodos de dolor emocional y situaciones adversas). Por lo tanto, un tratamiento de burnout tiene por objetivo el luchar

---

contra tu burnout y establecer contigo nuevos hábitos que te permitirán prevenir el burnout en el futuro.

### **Busca apoyo social para manejar el estrés**

- El contacto social es el antídoto de la naturaleza contra el estrés. La cara y el corazón están conectados entre sí a través del cerebro, hablar cara a cara con un buen oyente puede ayudar a calmar rápidamente nuestro sistema nervioso y aliviar así el estrés.
- La persona que escucha no tiene por qué ser capaz de “arreglar” tu estrés; sólo tiene que ser un buen oyente, alguien que quiera escuchar con atención sin distraerse o juzgar.
- Abrirse a alguien no es ninguna carga. De hecho, la mayoría de los amigos y seres queridos se sentirán halagados de que confíes en ellos y esto va a fortalecer tu amistad.
- Trata de ser más sociable con tus compañeros de trabajo. Entablar amistad con personas con las que trabajas, te puede ayudar a amortiguar el agotamiento por el trabajo.
- Si sientes que no tienes a nadie a quien recurrir, nunca es demasiado tarde para construir nuevas amistades y ampliar tu red social.

### **Modifica la forma de ver el trabajo**

- Trata de dar valor a lo que haces. Céntrate en los aspectos del trabajo que más te gusten, incluso si es sólo charlar con tus compañeros de trabajo en el almuerzo.

Cambiar tu actitud hacia tu trabajo puede ayudar a recuperar un sentido de propósito y control.

- Encuentra el equilibrio en tu vida. Si no te gusta tu trabajo, busca significado y satisfacción en tu vida en otra parte: en tu familia, amigos o pasatiempos. Céntrate en las partes de su vida que te traen alegría.
- Tómate tiempo libre. Trata de tomarte un descanso completo del trabajo. Sal de vacaciones, pide una ausencia temporal, cualquier cosa para tratar de reducir el estrés de la situación. Utiliza el tiempo para recargar las baterías y llevar a cabo otros pasos de recuperación para el agotamiento

## **FUNDAMENTACIÓN LEGAL**

Este proyecto realizado tiene relación con el artículo de la constitución del Ecuador el cual menciona que;

### **Constitución del Ecuador**

Art. 326 – menciona que. El derecho al trabajo se sustenta en los siguientes principios: numeral 5 de la Constitución del Ecuador establece “Toda persona tendrá el derecho a desarrollar sus labores en un ambiente adecuado y propicio, que garantice su salud, integridad, seguridad, higiene y bienestar en concordancia con

### **Reglamento de seguridad y salud de los trabajadores y mejoramiento del medio ambiente de trabajo,**

El Art. 11 OBLIGACIONES DE LOS EMPLEADORES. - Son obligaciones generales de los personeros de las entidades y empresas públicas y privadas, la siguiente: numeral

2. Adoptar las medidas necesarias para la prevención de los riesgos que puedan afectar a la salud y al bienestar de los trabajadores en los lugares de trabajo de su responsabilidad.

### **Normativas aplicables a la seguridad y salud del trabajo**

#### **De las enfermedades profesionales u ocupacionales**

Artículo 6.- Enfermedades Profesionales u Ocupacionales. - Son afecciones crónicas, causadas de una manera directa por el ejercicio de la profesión u ocupación que realiza el trabajador y como resultado de la exposición a factores de riesgo, que producen o no incapacidad laboral. Se considerarán enfermedades profesionales u ocupacionales las publicadas en la lista de la Organización Internacional del Trabajo OIT, así como las que determinare la CVIRP para lo cual se deberá comprobar la elación causa – efecto entre el trabajo desempeñado y la enfermedad crónica resultante en el asegurado, a base del informe técnico del SGRT. (Lista de enfermedades profesionales de la OIT, 2010)

Según las leyes anteriormente expuestas se da a conocer la argumentación legal del proyecto a realizarse ya que estos artículos de la constitución, Normativas aplicables a la seguridad y salud del trabajo, tienen referencia con las enfermedades y riesgos que el colaborador puede adquirir, de esta manera se fundamente básicamente en la prevención de transgredir los derechos del trabajador y entorno.

#### **CODIGO DE TRABAJO**

Art. 47.- De la jornada máxima. - La jornada máxima de trabajo será de ocho horas diarias, de manera que no exceda de cuarenta horas semanales, salvo disposición de la ley en contrario. El tiempo máximo de trabajo efectivo en el subsuelo será de seis horas diarias

---

y solamente por concepto de horas suplementarias, extraordinarias o de recuperación, podrá prolongarse por una hora más, con la remuneración y los recargos correspondientes.

### **Formulación de la hipótesis**

Esta hipótesis formulada nos permite reconocer las causas/ efectos los cuales producen el mal clima laboral, dentro de la organización y de igual manera nos permite reconocer el porqué de la distribución inadecuada de tareas laborales, mediante la formulación de la Hipótesis, podremos reconocer las causas y efectos para lograr prevenir el Síndrome De Burnout y la responsabilidad en el trabajo.

### **Hipótesis**

La distribución inadecuada de las actividades laborales conlleva al crecimiento profesional dentro de la empresa Hyunmotor S.A.

### **Caracterización de las Variables**

**Variables.** - Las variables en la investigación, representan un concepto de vital importancia dentro de un proyecto. Las variables, son los conceptos que forman enunciados de un tipo particular denominado hipótesis.

“análisis del síndrome de burnout en los colaboradores, de la empresa Hyunmotor S.A. y su relación con la responsabilidad en el trabajo.”

### **Variable Independiente**

“análisis del síndrome de burnout en los colaboradores, de la empresa Hyunmotor S.A.”

Fenómeno a la que se le va a evaluar su capacidad para influir, incidir o afectar a otras variables (VI). Su nombre lo explica de mejor modo en el hecho que de no depende de algo para estar allí (Wigodki, 2010, pág. 32)

Es aquella característica o propiedad que se supone ser la causa del fenómeno estudiado. En investigación experimental se llama así, a la variable que el investigador manipula. Que son manipuladas experimentalmente por un investigador. (Wigodki, 2010, pág. 32)

### **Variable Dependiente**

“relación con la responsabilidad en el trabajo.”

La variable dependiente (VD) es la que es afectada por la variable independiente (VI). Se trata del efecto, de lo que se mide. Son los Cambios sufridos por los sujetos como consecuencia de la manipulación de la variable independiente por parte del experimentador. En este caso el nombre lo dice de manera explícita, va a depender de algo que la hace variar. (Wigodki, 2010, pág. 20)

Propiedad o característica que se trata de cambiar mediante la manipulación de la variable independiente. Las variables dependientes son las que se miden. (Wigodki, 2010, pág. 20)

### **Indicadores**

Se ha obtenido varios indicadores que nos dan a conocer si la distribución inadecuada de tareas/ productividad y el mal clima laboral son una de las principales causas que provocan el síndrome de Burnout en la empresa.

Tabla 3  
Indicadores

---

Indicadores	
Ausentismo	Numero de faltas al mes verificar las faltas de cada trabajador
Años de crecimiento	<b>#años adecuados para ascender</b> <b><i>% con cansancio emocional del personal</i></b>

---

Fuente: Investigación de Campo  
Elaborado por: Paulina Crisanto

## **CAPÍTULO III**

### **METODOLOGÍA**

#### **3.01 Diseño de la Investigación**

El presente proyecto de investigación se desarrolla por medio de la aplicación del método científico, al ser un proceso destinado a explicar las causas que provocan la distribución inadecuada de las actividades laborales y como esto afecta en el clima laboral, permitió obtener efectos que se puedan aplicar para mejorar la distribución de las actividades laborales lo que conlleva obtener una mejora del clima laboral. La presente investigación es de carácter descriptiva, puesto que “busca especificar propiedades y características importantes de cualquier fenómeno que se analice. Y Describe tendencias de un grupo o población específico.

La investigación planteada acerca del “Análisis Del Síndrome De Burnout En Los Colaboradores, De La Empresa Hyunmotor S.A. Y Su Relación Con La Responsabilidad En El Trabajo.” La investigación es un proyecto factible el cual tiene un enfoque cuantitativo y cualitativo, puesto que se investigará las causas principales que provocan una mala distribución de las actividades laborales y como esto afecta al clima laboral respondiendo a una necesidad detectada en las empresas. quienes requieren de nuevas técnicas que les permitan mejorar la distribución de actividades laborales, la toma de decisiones asertiva de gestión administrativa y personal. Lo que permite tener la optimización del alcance de los objetivos empresariales.

El presente proyecto tiene apoyo tanto en una investigación de tipo documental como en una investigación de campo. Una Investigación Documental puesto que se obtuvo los elementos teóricos de las causas y consecuencias del Síndrome de Burnout, todo esto a través de una investigación documental, utilizando como apoyo fuentes bibliográficas que incluyen textos, tesis de grado y artículos relacionados al tema. Todo esto con la finalidad de sustentar teóricamente el objetivo final el cual es conocer las causas y consecuencias del síndrome de burnout (SB).

También se tiene un apoyo en la Investigación de Campo a través de test y un enfoque cuantitativo, la cual, “consiste en la recolección y análisis de datos directamente de la realidad donde ocurren los hechos, sin manipular o controlar variable alguna. Esta recolección de datos se la realizara después de haber implementado test que nos ayuden a identificar si los colaboradores de la empresa Hyunmotor S.A. efectivamente presentan el Síndrome de Burnout, los test aplicables para identificar el Síndrome de Burnout son:

### **3.02 Población Y Muestra**

Se llama población o universo al conjunto de elementos que van a ser observados en la realización de un experimento. Cada uno de los elementos que compone la población es llamado individuo o unidad estadística (Antonio, 1995, pág. 31)

Sabino también señala que la muestra “es una parte de ese todo que llamamos universo y que sirve para representarlo” (Sabino, 1992, pág. 24)

La población objeto de estudio del presente trabajo de Titulación son los colaboradores de la Empresa Privada Hyunmotor S.A, ubicada en la ciudad de Quito. La selección de la muestra se realizó mediante un muestreo no probabilístico lo cual tiene efectos para esta

investigación, se tomó como muestra el departamento administrativo de repuestos y comercial.

La población está conformada en los siguientes departamentos descrita en la siguiente tabla:

Tabla 4  
Población

<b>Población/ departamento</b>	<b>Número de integrantes</b>
<b>Administrativo</b>	16
<b>Repuestos</b>	4
<b>Comercial</b>	12
<b>Talleres</b>	20

Fuente: Investigación de Campo  
Elaborado por: Paulina Crisanto

### **3.03 Operacionalización de Variables**

El término variable se define como las características o atributos que admiten diferentes valores. Una variable es operacionalizada con el fin de convertir un concepto abstracto en uno empírico, susceptible de ser medido a través de la aplicación de un instrumento. Dicho proceso tiene su importancia en la posibilidad que un investigador poco experimentado pueda tener la seguridad de no perderse o cometer errores que son frecuentes en un proceso investigativo, cuando no existe relación entre la variable y la forma en que se decidió medirla. (Baray, 1995, pág. 34)

Tabla 5  
Operación variable

Variable	Definición conceptual	Dimensiones	Instrumento	
BURNOUT	es un síndrome que aparece como una respuesta al estrés laboral prolongado, puntualmente cuando las demandas laborales exceden la capacidad de respuesta de una persona. Quienes lo padecen se sienten agotados, cansados, desgastados emocionalmente	Cansancio emocional Despersonalización realización personal. Cansancio laboral despersonaliza miento	Test de Maslach Burnout Inventory	#años adecuados para ascender % con cansancio emocional del personal
RESPONSABILIDAD EN EL TRABAJO	Es ser capaz de responder y saber actuar ante diferentes obstáculos que se presentan en el ámbito laboral, para de esta manera obtener beneficios para la compañía.	Cantidad de trabajo realizado Calidad Comportamiento Trabajo en equipo Ausentismo	Detalles de nómina/método de la observación	Numero de faltas al mes verificar las faltas de cada trabajador

Fuente: Investigación de Campo  
Elaborado por: Paulina Crisanto

## Instrumento de medición autor/año de publicación

Tabla 6 Instrumentos de medición

INSTRUMENTO DE MEDICIÓN	AUTOR/AÑO DE PUBLICACIÓN
Staff Burnout Scale	Jones (1980)
Indicadores del Burnout	Gillespie (1980)
Emener-Luck Burnout Scale	Emener y Luck (1980)
Tedium Measure (Burnout Measure)	Pines, Aronson y Kafry (1981)
Maslach Burnout Inventory (MBI)	Maslach y Jackson (1981)
Burnout Scale	Kremer y Hofman (1985)
Teacher Burnout Scale	Seidman y Zager (1986)
Energy Depletion Index	Garden (1987)
Mattews Burnout Scale for Employees	Mattew (1990)
Efectos Psíquicos del Burnout	García Izquierdo (1990)
Escala de Variables Predictoras del Burnout	Aveni y Albani (1992)
Cuestionario del Burnout del Profesorado	Moreno y Oliver (1993)
Holland Burnout Assessment Survey	Holland y Michael (1993)
Cuestionario Breve de Burnout (CBB)	Moreno y Oliver (1993)
Rome Burnout Inventory	Venturi, Dell'Erba y Rizzo (1994)
Escala de Burnout de Directores de Colegios	Friedman (1995)
MBI-General Survey (MBI-GS)	Schaufeli, Leiter, Maslach y Jackson (1996)
Cuestionario de desgaste profesional en enfermería (CDPE)	Moreno, Garrosa y Gonzáles (2000)

Fuente: Tomado del libro "El síndrome de Burnout y su evaluación"

Elaborado por: Garcés de los Fayos

Modificado en base a Martínez, 2010

### 3.03.01 Burnout screening inventory (BSI)

Escala Burnout screening inventory (BSI) desarrollada por Jaggió, que consta de 10 preguntas, las cuales engloban los 3 dominios principales de la escala original, pero permite su realización en un periodo más corto de tiempo (de 3 a 5 min), comparado con los 10-20 min del original. La puntuación se realiza sobre el total, con resultados que van de 0-29 poco probable, 30-39 leve, 40-40 moderado y mayor a 50 burnout grave.

Se realizó por encuesta electrónica voluntaria el test de BSI a personal en formación del área de salud; el test constó de 10 preguntas distribuidas en 3 dominios denominados: emocional (4 ítems), despersonalización (3 ítems) y rendimiento (3 ítems). Los sujetos

valoraron cada ítem con una escala de tipo Likert en la que indicaron la frecuencia con la que experimentaban la situación descrita en el ítem; los ítems fueron transformados a valores en una escala de frecuencia unidireccional en 6 grados donde 0 equivalió a «nunca» y 6 a «todos los días».

### **3.03.02 Staff Burnout Scale**

El Staff Burnout Scale (SBS) de Jones (1980) sugiere una escala compuesta por 30 ítems a partir de los estudios que Maslach y Jackson estaban desarrollando y que culminan en la construcción del MBI o Maslach Burnout Inventory. La escala busca medir los aspectos cognitivos, afectivos, conductuales y psicofisiológicos que están en el origen del burnout (Jones, 1981). La escala propone una puntuación general de burnout que permite una gradación según la frecuencia que el sujeto señala en sus respuestas a los ítems. Sin embargo, el instrumento presenta una estructura factorial de cuatro componentes: Insatisfacción con el Trabajo, Tensión Psicológica e Interpersonal, Enfermedad Física y estrés, y Negativas Relaciones Profesionales con los Pacientes. Es una escala preparada para medir burnout solamente en profesiones relacionadas con la salud; por ello su uso queda bastante limitado.

### **validación del instrumento en la empresa Hyunmotor S.A. de aplicación de maslach burnout inventory**

A través de la investigación de Gabriela Guzmán Figueroa estudiante de la universidad de Azuay de la facultad de Filosofía Letras Y Ciencias De La Educación consideramos que, a través de su investigación del Estrés y Burnout, realiza en el personal de la policía de tránsito del Ecuador de la ciudad de Cuenca al implementar el test MBI (maslach

burnout inventory) obtuvo un buen resultado a través de la implantación del test mencionado es por eso que:

El test Maslach Burnout Inventory (MBI) es un instrumento de apoyo el cual nos permite, plantear al colaborador una serie de preguntas sobre los pensamientos y lo que siente con relación al trabajo que realiza.

El instrumento MBI (maslach burnout inventory) es uno de los test que ayuda a verificar en el estado animo que se encuentra un trabajador, también es uno de los instrumentos que mayor estudios e investigación ha obtenido, el instrumento más utilizado en todo el mundo, Esta escala tiene una alta consistencia interna y una fiabilidad cercana al 90%, está formada por 22 y 34 ítems los cuales se valoran por una escala de Likert. El colaborador tiene la oportunidad de calificar, mediante un rango de 6 dimensiones que van de “nunca” a “diariamente”, las frecuencias que experimenta cada una de las situaciones mencionadas en los ítems.

La evaluación de los 22 ítems arroja en la mayoría de los trabajos 3 factores en los cuales nos permite identificar si el colaborador tiene presencia del síndrome de burnout SB, estos tres factores identificados son:

- agotamiento emocional,
- despersonalización
- realización personal en el trabajo.

Los tres factores han sido obtenidos con muestras de diferentes colectivos profesionales. Estos factores constituyen las tres subescalas del MBI.

El objetivo del cuestionario fue recolectar información a fin de determinar el agotamiento emocional, despersonalización y falta de realización personal que los colaboradores de la empresa Hyunamotor S.A presentan y así también dando a conocer el porcentaje de personas que poseen el síndrome de burnout (SB).

### **3.03.03 Procedimiento De Evaluación**

El test que hemos escogido para la realización de este proyecto es el “Maslach Burnout Inventory” (MBI) Maslach y Jackson (1981; 1986).

Siendo este el instrumento usado con mayor frecuencia para medir el síndrome de quemarse por el trabajo, independientemente de las características ocupacionales de la muestra y del origen, es el “Maslach Burnout Inventory” (MBI) Maslach y Jackson (1981; 1986). Es también uno de los instrumentos que más se ha investigado y que logra medir las características emocionales, cognitivas o físicas de la persona “quemada”. En España, la escala ha sido traducida por Nicolás Seisdedos Cubero (TEA, 1987). El MBI (maslach burnout inventory), está constituido por 22 ítems en forma de afirmaciones, sobre los sentimientos y actitudes del profesional en su trabajo y hacia sus pacientes, que se distribuyen en tres escalas y miden la frecuencia con que los profesionales perciben baja realización personal, agotamiento emocional y despersonalización.

Todas las afirmaciones se valoran en una escala de 6 ítems, en función del tiempo así:

- Nunca=0
- Alguna vez al año o menos=1
- Una vez al mes o menos=2
- Unas pocas veces al mes o menos=3
- Unas veces a la semana=4

---

Pocas veces a la semana=5

Todos los días=6

Su aplicación es muy básica y se lo puede hacer empleando un tiempo de 10 a 15 minutos; con respecto a las puntuaciones se consideran bajas aquellas que estén bajo 34, las puntuaciones altas en las dos primeras escalas y una baja puntuación en la tercera escala permite diagnosticar la presencia del síndrome. Su calificación se realizó en base a cada dimensión establecida, es decir:

- Para el agotamiento emocional conformado por los ítems 1, 2, 3, 6, 8, 13, 14, 16 y 20. A mayor puntuación, mayor afección en el sujeto: alto mayor a 27, medio entre 19 y 26 puntos; y bajo menor a 18.
- Para la despersonalización constituida por los ítems 5, 10, 11, 15 y 22. A mayor puntuación, mayor afección en el sujeto: alto mayor de 10; medio ente 6 y 7; y bajo menor a 5.
- Para la falta de realización personal conformada por los ítems 4, 7, 9, 12, 17, 18, 19 y 21. A menor puntuación de logros personales, más afectado está el sujeto: alto menor a 33; medio ente 34 y 39; y bajo mayor a 40 puntos. (Guzman, 2013)

## CAPÍTULO IV

### 4.01 Procesamiento y Análisis de Cuadros Estadísticos Encuesta realizada a los colaboradores

Tabla 7  
Cuadros estadísticos de encuestas

ITEMS	0	1	2	3	4	5	6
<b>A. E.</b> Me siento emocionalmente defraudado en mi trabajo							
<b>A. E.</b> Cuando termino mi jornada de trabajo me siento agotado							
<b>A. E.</b> Cuando me levanto por la mañana y me enfrento a otra jornada de trabajo me siento agotada							
<b>R. P.</b> Siento que puedo entender fácilmente a las personas que tengo que atender							
<b>D.</b> Siento que estoy tratando a algunos beneficiados de mí, como si fuesen objetos impersonales							
Siento que trabajar todo el día con la gente me cansa							
<b>A. E.</b>							
<b>R. P.</b> Siento que trato con mucha efectividad los problemas de las personas a las que tengo que atender.							
<b>A. E.</b> Siento que mi trabajo me está desgastando							
<b>R. P.</b> Siento que estoy influyendo positivamente en las vidas de otras personas a través de mi trabajo							
<b>D.</b> Siento que me he hecho más duro con las personas							
<b>D.</b> Me preocupa que este trabajo me está endureciendo emocionalmente							
<b>R. P.</b> Me siento muy enérgico en mi trabajo							
<b>A. E.</b> Me siento frustrado por el trabajo							
<b>A. E.</b> Siento que estoy demasiado tiempo en mi trabajo							
<b>D.</b> Siento que realmente no me importa lo que les ocurra a las personas a las que tengo que atender profesionalmente							
<b>A. E.</b> Siento que trabajar en contacto directo con la gente me cansa							
<b>R. P.</b> Siento que puedo crear con facilidad un clima agradable en mi trabajo							

- 
- R. P.** Me siento estimulado después de haber trabajado afectuosamente con quienes tengo que atender
- R. P.** Creo que consigo muchas cosas valiosas en este trabajo|
- A. E.** Me siento como si estuviera al límite de mis posibilidades
- RP.** Siento que en mi trabajo los problemas emocionales son tratados de forma Adecuada
- D.** Me parece que los beneficiarios de mi trabajo me culpan de algunos problemas
-

## 4.02 Tabulación De Encuestas

### Subescalas

Tabla 8  
Subdivisión #1

1: AGOTAMIENTO EMOCIONAL			
MENOR DE 27	NO POSEE AGOTAMIENTO EMOCIONAL	PORCENTAJE	
MAYOR DE 27	POSEE AGOTAMIENTO EMOCIONAL		
<b>RESPUESTA DE ENCUESTADOS</b>	MENOR A 27	22	42.31%
	MAYOR A 27	30	57.69%
	TOTAL	52	100.0%

Fuente: Investigación de Campo  
Elaborado por: Paulina Crisanto



Figura 6 Subescalas  
Fuente: Investigación de Campo  
Elaborado por: Paulina Crisanto

### Análisis:

Según el test realizada se puede observar que en la primera subdivisión la cual tiene relación con agotamiento emocional el 58% de la población encuestada considera que poseen un agotamiento emocional, mientras que 42% restante indica que no sienten un agotamiento emocional.

Tabla 9

Subdivisión #2

**2: DESPERSONALIZACIÓN**

MENOR A 10	NO POSEE DESPERSONALISACION	PORCENTAJE
MAYOR A 10	POSEEE DESPERSONALIZACION	
MENOR A 10	10	19.23 %
MAYOR A 10	42	80.77 %
<b>TOTAL</b>	<b>52</b>	<b>100%</b>

Fuente: Investigación de Campo

Elaborado por: Paulina Crisanto



Figura 7 Subdivisión No. 2

Fuente: Investigación de Campo

Elaborado por: Paulina Crisanto

**Análisis:**

Según el test realizada se observa que en la segunda subdivisión la cual tiene relación con la despersonalización el 81% de la población encuestada considera que poseen una despersonalización al realizar sus tareas laborales o una despersonalización con su trabajo mismo, mientras que 19% restante indica que no sienten una despersonalización con relación a su trabajo o actividades laborales.

Tabla 10  
Subdivisión #3

**3: REALIZACION PERSONAL**

MENOR A 33	TIENE CARENCIA DE REALIZACION PERSONAL	PORCENTAJE
MAYOR A 33	TIENE REALIZACION PERSONAL	
MENOR A 33	43	82.69%
MAYOR A 33	9	17.31%
<b>TOTAL</b>	<b>52</b>	<b>100%</b>

Fuente: Investigación de Campo  
Elaborado por: Paulina Crisanto



Figura 8 Subdivisión No. 3  
Fuente: Investigación de Campo  
Elaborado por: Paulina Crisanto

**Análisis:**

Según el test realizada se observa que en la tercera subdivisión la cual tiene relación con la realización personal el 83% de la población encuestada considera que poseen no se encuentran en la totalidad de su realización profesional/personal, mientras que 17% restante indica que sienten una realización total profesional/ personal.

Encuesta con personal de Tendencia A SB

Tabla 11  
Pregunta 1

PUNTUACION	CONTEO	PORCENTJE	RIESGO DE BURNOUT
De 10-33	9	17%	Bajo
Entre 34-45	12	23%	Moderado
46 En Adelante	31	60%	Alto
<b>TOTAL</b>	<b>52</b>	<b>100</b>	

Fuente: Investigación de Campo  
Elaborado por: Paulina Crisanto

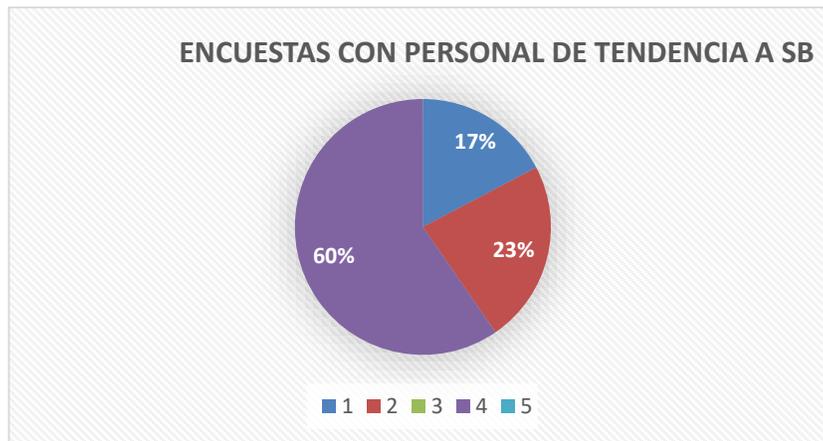


Figura 9 Pregunta 2  
Fuente: Investigación de Campo  
Elaborado por: Paulina Crisanto

**Análisis:**

Según el test realizada se observa que el 17% de la población encuestada no posee el SB mientras que el 23% de la población encuestada posee un nivel medio del riesgo de contraer síndrome de Burnout, mientras que el 60% de la población posee el síndrome de Burnout. Siendo esta el parte fundamental para la aplicación de este estudio.

## Tabulación De 3 Preguntas Que Contestan A La Hipótesis

Pregunta 3. Siento que puedo entender fácilmente a las personas que tengo que atender

Tabla 12  
Pregunta 3

	TOTAL	PORCENTAJE
Nunca=0	0	0%
Alguna vez al año o menos=1	2	3.85 %
Una vez al mes o menos=2	5	9.62 %
Unas pocas veces al mes o menos=3	29	55.77 %
Unas veces a la semana=4	13	25.00 %
Pocas veces a la semana=5	3	5.77 %
Todos los días=6	0	0%
<b>TOTAL</b>	<b>52</b>	<b>100%</b>

Fuente: Investigación de Campo

Elaborado por: Paulina Crisanto

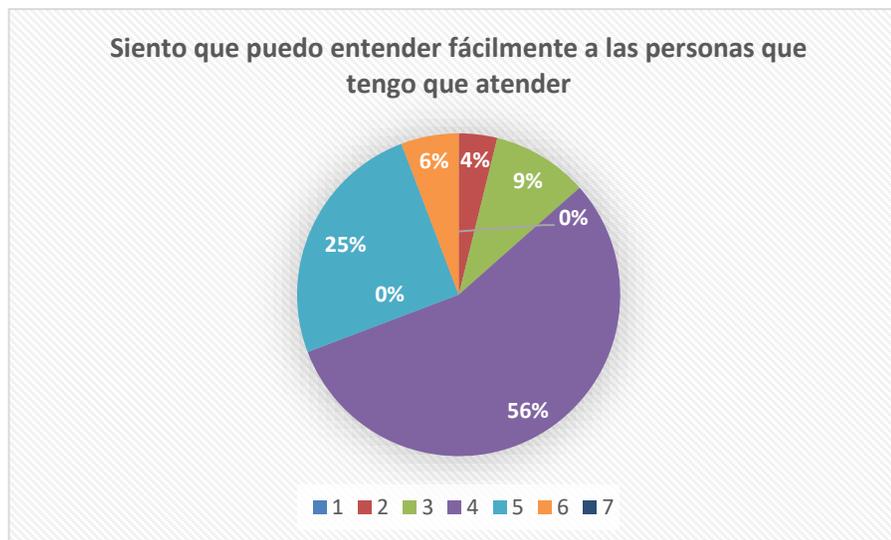


Figura 10 Pregunta 3

Fuente: Investigación de Campo

Elaborado por: Paulina Crisanto

### Análisis:

Según la tabulación realiza a las preguntas específicas del test, la población encuestada a notar con un 55,77% pocas veces siente que puedo entender fácilmente a las personas que tienen que atender. Dando como resultado que esta población encuestada, se encuentra afectado en el ámbito de crecimiento o realización profesional.

Pregunta 4. Me siento estimulado después de haber trabajado afectuosamente con quienes tengo que atender

Tabla 13  
Pregunta 4

	TOTAL	PORCENTAJE
Nunca=0	0	0%
Alguna vez al año o menos=1	1	1.923%
Una vez al mes o menos=2	12	23.08 %
Unas pocas veces al mes o menos=3	30	57.69 %
Unas veces a la semana=4	3	5.77 %
Pocas veces a la semana=5	3	5.77 %
Todos los días=6	3	5.77 %
TOTAL	52	100 %

Fuente: Investigación de Campo  
Elaborado por: Paulina Crisanto

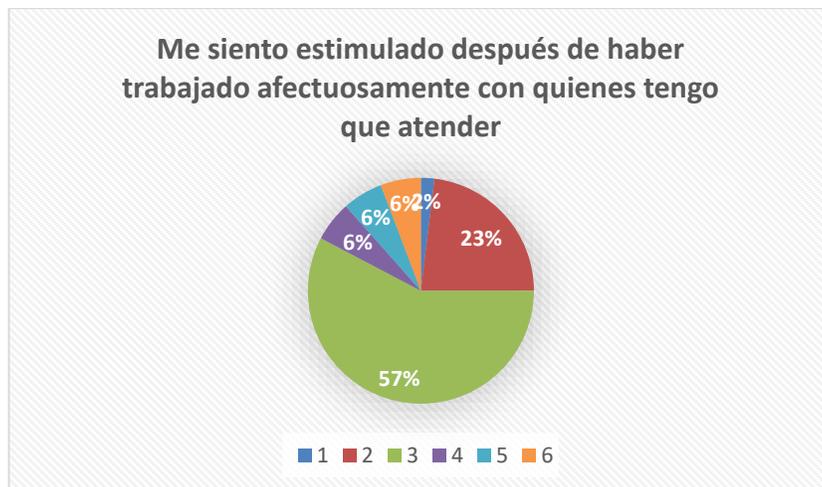


Figura 11 Pregunta 4

Fuente: Investigación de Campo  
Elaborado por: Paulina Crisanto

### Análisis:

Según la tabulación realiza a las preguntas específicas del test, la población encuestada a notar con un 57.69% pocas veces siente que puedo entender fácilmente a las personas que tienen que atender. Dando como resultado que esta población encuestada, se encuentra afectado en el ámbito de crecimiento o realización profesional.

## Análisis del Detalle De Antigüedad De Los Colaboradores De Hyunmotor S.A

### Anexo 1

Según con el cuadro elaborado de antigüedad de personal nos da como resultado que existen que existen 8 colaboradores, los cuales tienen entre 11 a 15 años de antigüedad, y los cuales ocupan la mitad de su tiempo un mismo cargo o jefatura dentro de la organización este personal antiguo ocupa los cargos en un periodo de 11 a 15 como se puede observar en el anexo #1:

Tabla 14 Antigüedad de personal

Cargo	Año
JEFE / AFINES	11
VENDEDOR / A	12
GUARDIA	11
JEFE DE PROGRAMACION	12
TECNICO EN MANTENIMIENTO/MECAMICO	11
TECNICO EN MANTENIMIENTO/MECAMICO	11
MENSAJERO-CONSERJE	15
AYUDANTE DE LIMPIEZA Y SERVICIOS GENERALES	13

Fuente: Investigación de Campo  
Elaborado por: Paulina Crisanto

### Análisis del detalle de horas extras (Anexo 2)

Según con el cuadro de cálculos presentado por el departamento de recursos humanos. Se presenta que de distintas colaboradoras de áreas como, el área de repuestos, área administrativa, área de talleres y ventas existen personal el cual presenta un aumento en las horas laborables dándoles un valor o mencionándolas como horas extras esta hora estas tienen un total de entre 44 horas con 65 minutos a 254 horas con 54 minutos por colaborador y tomando con un total de horas extras 1838 horas con

---

58 minutos de horas extras al mes de todo el personal de la empresa Hyunmotor S.A tomando como referencia de horas extras el mes de julio presentado en el anexo #2.

### **Análisis de ausentismo (Anexo 3)**

Según el cuadro de ausentismo que se visualiza en el anexo número 3 se toma como referencia los meses de agosto y septiembre en los cuales nos mencionan que en el mes de Agosto a través del biométrico se da a notar los días de ausentismo de los colaboradores dando un total de 31 días no laborados al mes siendo estos distintos días y distintos colaboradores que han faltado a sus actividades diarias, mientras que en el mes de Septiembre tenemos 30 días no laborados al mes de distintos colaboradores, dando un total de 61 días no laborados en la suma de estos dos meses los cuales no se registraron en el momento de realizar el registro de huellas, teniendo así un número de días considerables en los cuales se puede notar el ausentismo de los colaboradores de Hyunmotor.

### **4.03 Conclusiones del análisis estadístico**

En base a las respuestas del test realizado a la población mencionada, se puede notar que en los colaboradores de la empresa Hyunmotor S.A se encuentra un porcentaje alto de SB síndrome de burnout, ya que estos colaboradores mencionan un alto nivel de agotamiento emocional, despersonalización y una baja realización profesional, esto se debe a que dentro de la organización no se tiene un manual de funciones, lo que ocasiona que los trabajadores realicen actividades no afines a sus cargos.

---

#### **4.04. Respuestas a la hipótesis o interrogantes de investigación**

##### **4.04.01. Fundamentación de la hipótesis**

Con los resultados obtenidos en la tabla #4 la cual tiene relacionada con el Personal Con Tendencia A SB afirma y demuestra la hipótesis, mencionando que en la población encuestada, de la empresa Hyunmotor S.A tienen un nivel alto de Síndrome de Burnout dividiéndolos en tres escalas de porcentajes mencionados de la siguiente manera el nivel alto de SB representado con el 60% de población encuestada, en un nivel medio de SB tenemos un 23% y un 17% en nivel bajo de la población que no posee SB, teniendo subniveles en los cuales demuestran, despersonalización, falta de realización personal y agotamiento emocional esto causado por la distribución inadecuada de sus actividades laborales lo cual provoca insatisfacción en los colaboradores.

La distribución inadecuada de las actividades laborales conlleva Al no crecimiento profesional dentro de la empresa Hyunmotor S.A. El personal de la empresa requiere una manual de funciones el cual le permita saber cuáles son sus actividades a fines al cargo que ellos ocupan.

La pregunta 1 Burnout. A través del test MBI realizado a los colaboradores de la empresa Hyunmotor S.A. demuestra una clara apreciación de que existe un nivel alto de Síndrome de Burnout, esto también es ocasionado por la distribución inadecuada de las actividades laborales, a esto también lo acompaña el nivel de antigüedad dentro de un mismo cargo como lo apreciar en el anexo #1, dando como un resultado falta de crecimiento profesional del colaborador provocando una despersonalización e insatisfacción profesional.

---

También otra de las preguntas que se puede identificar, es que la responsabilidad esta se la puede calificar a través del test MBI, el cual da a demostrar la calidad de su trabajo, el comportamiento, la productividad la cual se puede se puede notar mediante el anexo #2 el cual tiene relación con el nivel de horas extras realizadas por cada uno de los colaboradores, en este ámbito también se lo demuestra mediante el nivel de ausentismo que se presenta en los colaboradores.

## **CAPÍTULO V**

### **PROPUESTA**

#### **5.01 Antecedentes**

Según Ing. María Eugenia Vivanco Vergara, Estudiantes de Maestría. En la Universidad Internacional Sek. De la República del Ecuador menciona que, Los Manuales de Procedimientos son herramientas efectivas del Control Interno las cuales son guías prácticas de políticas, procedimientos, controles de segmentos específicos dentro de la organización; estos ayudan a minimizar los errores operativos financieros, lo cual da como resultado la toma de decisiones óptima dentro de la institución.

El manual de procedimientos es “un instrumento de apoyo en el que se encuentran de manera sistemática los pasos a seguir, para ejecutar las actividades de un puesto determinado y/o funciones de la unidad administrativa”. (Gomez, 2016, pág. 24)

El manual de procedimientos es un documento del sistema de Control Interno, el cual se crea para obtener una información detallada, ordenada, sistemática e integral que contiene todas las instrucciones, responsabilidades e información sobre políticas, funciones, sistemas y procedimientos de las distintas operaciones o actividades que se realizan en una organización (Japmalaga, 2017, pág. 20)

---

Según GRAHAM KELLOG (2009) “El manual presenta sistemas y técnicas específicas. Señala el procedimiento a seguir para lograr el trabajo de todo el personal de oficina o de cualquier otro grupo de trabajo que desempeña responsabilidades específicas. Un procedimiento por escrito significa establecer debidamente un método estándar para ejecutar algún trabajo” (Kellog, 2009, pág. 21)

Para poder hacer la creación del manual de funciones se mencionaron a ciertos autores quienes manifiestan una organización y estructura de la empresa, por lo que en el año de 1916 Henry Fayol menciona la importancia de la estructura y organización de la empresa, por lo que propone una teoría en la que las empresas se dividen en seis grupos cada una con funciones diferentes como: técnicas, comerciales, financieras, seguridad, contables y administrativas. En las cuales cada una de estas técnicas deben ser un orden los cuales son: Planear, organizar, dirigir. Coordinar y controlar. Lo que permite a la empresa tener una mejor organización y mayor productividad es entonces que se menciona la creación de un manual de funciones.

La utilización de manuales de funciones se relaciona con los años de a segunda Guerra mundial (1939 - 1945) estas fueron una de las estrategias con más aceptación, en virtud de que en el frente no se contaba con personal capacitado en estrategias de guerra; es por ello que estos manuales formaron parte de sus estrategias ya mediante estos se capacitaba a los soldados en las actividades que debían desarrollar constantemente. Lo cual menciona el uso de herramientas para establecer los lineamientos que permitieran definir con claridad el desarrollo de cada actividad dentro de una estructura una empresa.

---

## Fundamentación conceptual

### Concepto

Según la investigación realizada por la universidad del Pacífico menciona que, El Manual de Funciones es un instrumento de administración de personal, que refleja las funciones, competencias y perfiles establecidos para los cargos que se presentan dentro de una organización. (Universidad del Pacífico, 2017)

Es un instrumento o herramienta de trabajo que contiene el conjunto de normas y tareas que desarrolla cada funcionario en sus actividades cotidianas y será elaborado técnicamente basados en los respectivos procedimientos, sistemas, normas y que resumen el establecimiento de guías y orientaciones para desarrollar las rutinas o labores cotidianas, sin interferir en las capacidades intelectuales, ni en la autonomía propia e independencia mental o profesional de cada uno de los trabajadores u operarios de una empresa ya que estos podrán tomar las decisiones más acertadas apoyados por las directrices de los superiores, y estableciendo con claridad la responsabilidad. (Gonzalez, 2012, pág. 30)

Un manual de función específicamente consiste en la definición y organización de estructura de una empresa, esta debe comprender la descripción y organigrama de los diferentes cargos de trabajo estableciendo normas y control de las actividades que realiza cada uno de los colaboradores de una organización. (Gonzalez, 2012, pág. 28)

**Objetivo:** Partiendo de la investigación realizada dentro de la empresa Hyunmotor S.A elaboraremos El Manual de Funciones de la empresa ya mencionada con la finalidad de

que esta sea un instrumento de trabajo para los colaboradores los cuales se encuentran dentro de las diferentes áreas como administrativo, talleres, repuestos y comerciales.

## **FINES**

Lo cual nos permite tener una claridad de las actividades a fines a cada cargo. Permitiendo que de esta manera los colaboradores aumenten su nivel de productividad también obteniendo una buena personalización dentro de sus actividades laborales.

Permite que los colaboradores mantengan un nivel alto de empoderamiento en las actividades encomendadas diariamente con seguridad y buen criterio acerca de su labor realizada. Y de esta manera también mejorando la eficacia y eficiencia en la realización de las actividades.

### **5.02 Justificación**

Al recabar la información a través de test MBI, detalles de horas extras, detalles de antigüedad del personal. Y encontrar un alto nivel de (SB) Síndrome de Burnout el cual se divide en tres subsistemas que son el agotamiento emocional, la despersonalización y la falta de realización del personal, lo cual demuestra que el personal siente un desinterés por las actividades realizadas ya que la población encuestada menciona que tienen que realizar actividades no afines a su cargo, por lo que los colaboradores mencionan un alto nivel en los subsistemas antes mencionados, reafirmando así un nivel alto de SB que existe sobre los colaboradores de la empresa Hyunmotor S.A. es entonces necesario el plantear la propuesta de la realización de un manual de funciones el cual es necesario dentro de esta organización.

---

Es importante hacer uso de este instrumento, como es el Manual De Funciones el cual faciliten el trabajo ya que se delegan actividades afines a cada cargo, y aumenten la personalización e interés por las actividades realizadas también con lleva a un crecimiento profesional pues cada uno de estos subsistemas mencionados es importante dentro de cada colaborador ya que les permite tener una mayor productividad al momento de realización, de sus actividades diarias. Obteniendo así que el Manual de Funciones sea un instrumento fundamental de uso constante para el beneficio tanto del colaborador como de la empresa.

Así es como se convierte en parte fundamental de esta investigación la propuesta de realización de un Manual De Funciones. Pues el impacto que tiene sobre los objetivos antes mencionados de la utilización de un Manual de Funciones en el ámbito laboral de los colaboradores de la empresa Hyunmotor S.A. es directamente proporcional al objetivo de disminuir el nivel de Síndrome de Burnout y sus subsistemas.

### 5.03 Descripción: Elaboración de un Manual de Funciones



### **5.03.1 Filosofía Empresarial**

#### **Misión**

Somos un concesionario de vehículos, repuestos y servicios para la marca Hyundai, enfocada en satisfacer las necesidades de nuestros clientes.

#### **Visión**

Ser el concesionario Hyundai preferido por el mercado ecuatoriano en venta de vehículos y servicios de posventa.

#### **Nuestros valores**

- Innovación
- Profesionalismo
- Responsabilidad
- Cercanía al cliente

Organigrama Hyunmotor S.A

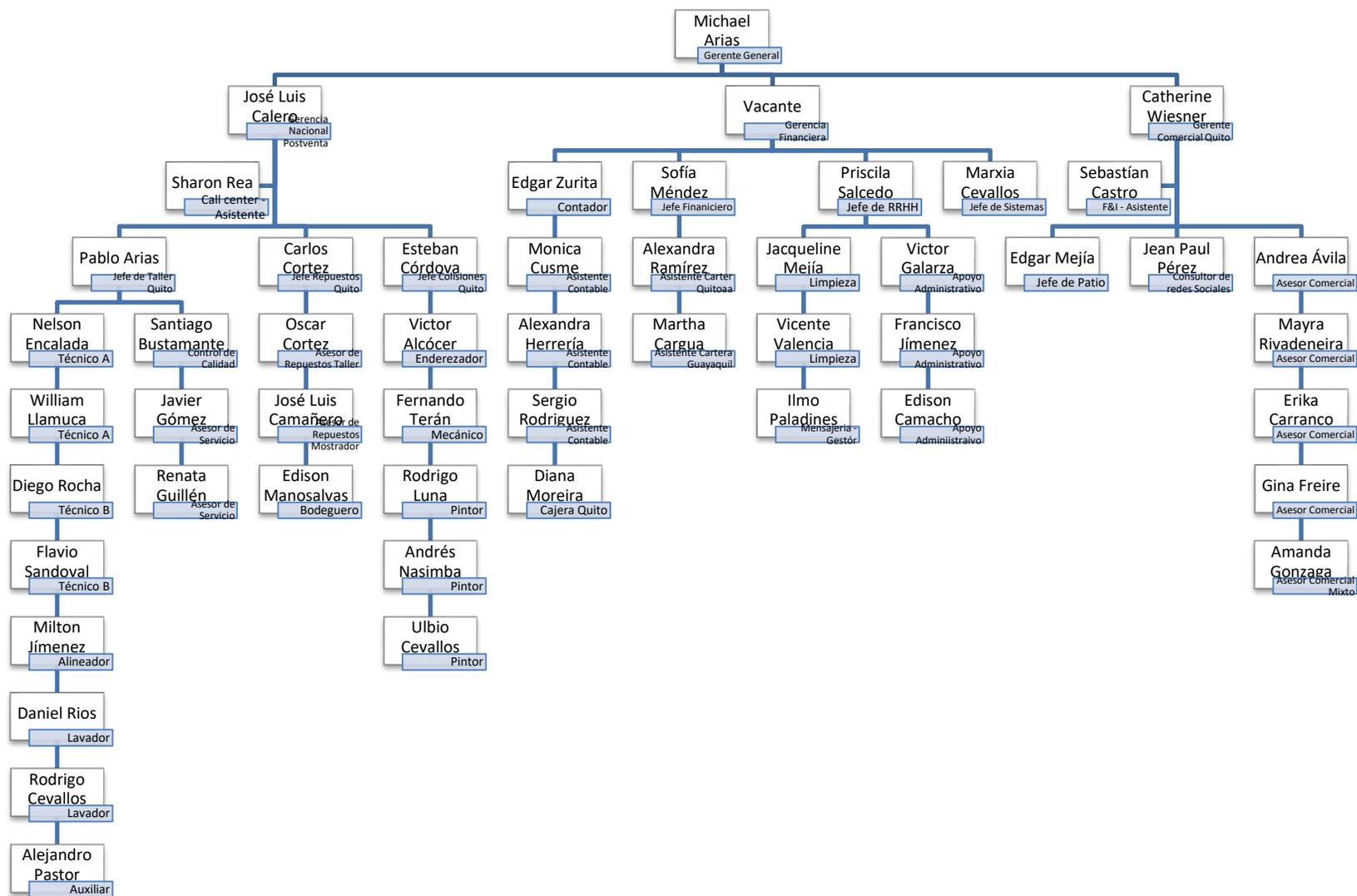
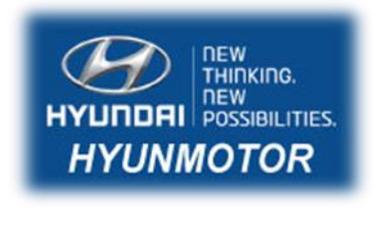


Figura 12 Organigrama Hyunmotor S.A

DOCUMENTOS ORGANIZACIONALES	MANUAL DE FUNCIONES	
-----------------------------	---------------------	---

Identificación Del Cargo	
Nombre del cargo:	Gerente General
Dependencia:	Departamento Administrativo
Numero de cargos:	(1) Uno
Reporta a:	Presidente De La Marca (Hyunmotor)

Requisitos Mínimos	
Requisitos de formación:	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Estudios superiores: Universitarios, Idiomas</li> <li>• Títulos: Ingeniero Comercial, Maestría en Administración de Empresas.</li> <li>• Estudios complementarios: Computación, administración, finanzas, contabilidad, comercialización y ventas</li> </ul>
Requisitos de Experiencia:	7 años de experiencia como mínimo en cargos similares.

Objetivo Principal
Es el máximo responsable, de planifica, organiza, dirige, controla, coordina, analiza, el correcto funcionamiento de la empresa.

Funciones
<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Ejercer la representación legal de la Empresa.</li> <li>✓ Planificar los objetivos generales y específicos de la empresa a corto y largo plazo.</li> <li>✓ Dirigir la empresa, tomar decisiones, supervisar y ser un líder dentro de ésta.</li> <li>✓ Realizar la administración global de las actividades de la empresa buscando su</li> <li>✓ mejoramiento organizacional, técnico y financiero.</li> <li>✓ Garantizar el cumplimiento de las normas, del reglamento interno, políticas.</li> <li>✓ Coordinar con el Ejecutivo de Venta y la Secretaria las reuniones, aumentar el número y calidad de clientes.</li> <li>✓ Participa en reuniones con la junta Directiva, para analizar y coordinar las actividades de la empresa en general Hyunmotor S.A.</li> <li>✓ Coordinar y controlar la ejecución y seguimiento al cumplimiento del Plan Estratégico para el aumento de la productividad.</li> <li>✓ Controlar y supervisar los reportes financieros</li> <li>✓ Controlar la administración de los recursos financieros</li> </ul>

Destrezas Técnicas / Conocimientos Especiales
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Habilidad cognitiva</li> <li>• Comunicación</li> <li>• Liderazgo y gestión</li> <li>• Negociación</li> <li>• toma de decisiones</li> </ul>

DOCUMENTOS ORGANIZACIONALES	MANUAL DE FUNCIONES	 NEW THINKING. NEW POSSIBILITIES. HYUNMOTOR
-----------------------------	---------------------	---

Identificación Del Cargo	
Nombre del cargo:	Gerente de Posventa
Dependencia:	Departamento de posventa (talleres y repuestos)
Numero de cargos:	(1) Uno
Reporta a:	Gerencia General

Requisitos Mínimos	
Requisitos de formación:	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Estudios superiores: Universitarios, Idiomas</li> <li>✓ Títulos: Ingeniero Mecánico automotriz MBA en administración de empresas</li> <li>✓ Estudios complementarios: Computación, administración, finanzas,</li> </ul>
Requisitos de Experiencia:	5 años de experiencia como mínimo en cargos similares

Objetivo Principal
Busca el desarrollo de estrategias para incrementar la participación en el mercado de servicio responsable, de planifica, organiza, dirige, controla, coordina, analiza, el correcto funcionamiento de ventas.

Funciones
<ul style="list-style-type: none"><li>✓ Desarrollar, ejecutar y controlar el Plan de Ventas de la Empresa tanto Quito como Guayaquil.</li><li>✓ Responsable de la administración y control de la gestión de postventa agencias Quito y Guayaquil.</li><li>✓ Mantener actualizados periódicamente los indicadores de gestión, necesarios para una oportuna toma de decisiones relacionadas con:<ul style="list-style-type: none"><li>• Plan de Ventas.</li><li>• Cotizaciones emitidas.</li><li>• Garantías</li></ul></li><li>✓ Crear planes comerciales constantes para el cumplimiento de presupuesto Nacional de 280000 USD.</li><li>✓ Seguimiento y manejo de indicadores KPI</li><li>✓ Control de ventas de servicio y presupuestos de venta y segmento.</li><li>✓ Realizar control y supervisión de inventarios</li><li>✓ Elaboración y control de comisiones de personal de postventa</li><li>✓ Manejo de relaciones comerciales con aseguradoras</li><li>✓ Manejo de relaciones directas con la marca Hyundai Ecuador (Neohyundai)</li></ul>

Destrezas Técnicas / Conocimientos Especiales
<ul style="list-style-type: none"><li>• Liderazgo y gestión</li><li>• Negociación</li><li>• Trabajo en equipo</li></ul>

Fuente: Investigación de Campo  
Elaborado por: Paulina Crisanto

DOCUMENTOS ORGANIZACIONALES	MANUAL DE FUNCIONES	
-----------------------------	---------------------	---

Identificación Del Cargo	
Nombre del cargo:	Gerente financiera
Dependencia:	Departamento Administrativo
Numero de cargos:	(1) uno
Reporta a:	Gerente General

Requisitos Mínimos	
Requisitos de formación:	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Licenciado de Economía/</li> <li>✓ Título de Contador Público con especialización en Administración y finanzas</li> <li>✓ Manejo de inglés avanzado.</li> <li>✓ Manejo de Office a nivel intermedio</li> </ul>
Requisitos de Experiencia:	3 años de experiencia como mínimo en cargos similares

Objetivo Principal
Manejo adecuado de elaboración y control de Presupuestos de ingresos y egresos así como el plan organizacional de la empresa en unión con otros departamentos de la empresa Hyunmotor S.A.

Funciones
<ul style="list-style-type: none"><li>✓ Manejo y control de presupuesto</li><li>✓ Dirigir la recopilación y el análisis de la información financiera.</li><li>✓ Dirigir la recopilación y el análisis de la información financiera.</li><li>✓ Utilizar modelos matemáticos y estadísticos para prever las tendencias económicas y financieras.</li><li>✓ evaluaciones financieras</li><li>✓ identificando oportunidades y riesgos potenciales</li><li>✓ elaboración de cuadros de libros diarios</li><li>✓ Evaluación de créditos y fiscalización sobre costos de los mismos</li><li>✓ Evaluar periódicamente los procedimientos financieros y dar las recomendaciones correspondientes o sugerir posibles mejoras.</li><li>✓ Control de créditos con empresas relacionadas al negocio</li></ul>

Destrezas Técnicas / Conocimientos Especiales
<ul style="list-style-type: none"><li>• Comunicación</li><li>• Liderazgo y gestión</li><li>• Negociación</li><li>• Trabajo en equipo</li><li>• Confiabilidad</li></ul>

Fuente: Investigación de Campo  
Elaborado por: Paulina Crisanto

DOCUMENTOS ORGANIZACIONALES	MANUAL DE FUNCIONES	 NEW THINKING. NEW POSSIBILITIES. <b>HYUNDAI</b> <b>HYUNMOTOR</b>
-----------------------------	---------------------	--

Identificación Del Cargo	
Nombre del cargo:	Gerente Comercial
Dependencia:	Departamento Comercial
Numero de cargos:	(1) Uno
Reporta a:	Gerencia General

Requisitos Mínimos	
Requisitos de formación:	<ul style="list-style-type: none"> <li> Ingeniera en Desarrollo Humano y Marketing social</li> <li> Ing. Industrial, Mercadeo o carreras a fines</li> </ul>
Requisitos de Experiencia:	3 años de experiencia como mínimo en cargos similares

Objetivo Principal
<p>Coordinar las actividades de ventas, los planes de comercialización y mercadeo, a fin de lograr el presupuesto mensual de ventas de Vehículos de la agencia Hyunmotor Quito.</p>

Funciones
<ul style="list-style-type: none"><li>✓ Coordinar y supervisar el equipo de ventas</li><li>✓ Asignar la cartera de clientes a cada ejecutivo del equipo del equipo de ventas en la herramienta “Lemon”</li><li>✓ Realizar el seguimiento de los clientes con cada uno de los ejecutivos</li><li>✓ Administrar la base de datos de los clientes</li><li>✓ Ser soporte de negociaciones de precios y condiciones planteadas para los clientes</li><li>✓ Desarrollo estratégico y tácticas de ventas para los distintos segmentos del mercado atendidos por la empresa</li><li>✓ Manejo de la asignación de vehículos mensuales</li><li>✓ Aprobación de pre facturas</li><li>✓ Medir la eficiencia en ventas por ejecutivo</li><li>✓ Retroalimentación y realizar coaching en los ejecutivos de ventas</li></ul>

Destrezas Técnicas / Conocimientos Especiales
<ul style="list-style-type: none"><li>• Comunicación</li><li>• Liderazgo y toma de decisiones</li><li>• Negociación</li><li>• Trabajo en equipo</li><li>• Confiabilidad</li></ul>

Fuente: Investigación de Campo  
Elaborado por: Paulina Crisanto

DOCUMENTOS ORGANIZACIONALES	MANUAL DE FUNCIONES	
-----------------------------	---------------------	---

Identificación Del Cargo	
Nombre del cargo:	Jefe de Taller
Dependencia:	Departamento de posventa (talleres y repuestos)
Numero de cargos:	(1) Uno
Reporta a:	Gerente de Posventa

Requisitos Mínimos	
Requisitos de formación:	Técnico Superior Universitario en Mecánica Automotor.
Requisitos de Experiencia:	2 años de experiencia como mínimo en cargos similares

Objetivo Principal
Dirigir el funcionamiento del taller para la ejecución de actividades y de mantenimiento correctivo y productivo, coordinando y distribuyendo el trabajo a realizar en el taller de acuerdo a lo planificado por los distintos departamentos que corresponde a talleres, capacitando al personal para su ejecución y verificando de las actividades diarias de trabajo.

Funciones
<ul style="list-style-type: none"><li>✓ La Dirección de Taller Mecánico</li><li>✓ Revisar la solicitud de servicios</li><li>✓ Controla el mantenimiento y las reparaciones realizadas a los vehículos.</li><li>✓ Realización de inspección de falla ha vehículos</li><li>✓ Autoriza y supervisa el mantenimiento y reparación de equipos y aparatos mecánicos de la unida.</li><li>✓ Solicita presupuesto de reparación de vehículos</li><li>✓ Realización de inventarios de materiales y equipo</li><li>✓ Aprobación del trabajo realizado por mecánicos</li><li>✓ Elaboración y presentación de reportes</li></ul>

Destrezas Técnicas / Conocimientos Especiales
<ul style="list-style-type: none"><li>• Comunicación</li><li>• Liderazgo y toma de decisiones</li><li>• Negociación</li><li>• Trabajo en equipo</li><li>• Responsabilidad</li></ul>

Fuente: Investigación de Campo  
Elaborado por: Paulina Crisanto

DOCUMENTOS ORGANIZACIONALES	MANUAL DE FUNCIONES	 NEW THINKING. NEW POSSIBILITIES. <b>HYUNDAI</b> <b>HYUNMOTOR</b>
-----------------------------	---------------------	--

Identificación Del Cargo	
Nombre del cargo:	Jefe De Repuestos
Dependencia:	Departamento de posventa (talleres y repuestos)
Numero de cargos:	(1) Uno
Reporta a:	Gerente de Posventa

Requisitos Mínimos	
Requisitos de formación:	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Tecnología en costos</li> <li>✓ Ing. En contabilidad y auditoría CPA</li> </ul>
Requisitos de Experiencia:	2 años de experiencia como mínimo en cargos similares

Objetivo Principal
Administrar el departamento de repuestos de la agencia de Quito, realización de auditorías permanentes de las bodegas de repuesto, análisis de inventarios, realización de búsqueda de proveedores

Funciones
<ul style="list-style-type: none"><li>✓ Orden, custodia, administración y cuidado en general de información, archivos, equipos de vehículos</li><li>✓ Organización y cumplimiento de los procedimientos de las bodegas de repuestos de acuerdo a lo establecido en la marca</li><li>✓ Análisis de la demanda, rotación, costos, clasificación ABC, obsolescencia</li><li>✓ Auditorias internas a las bodegas de repuestos, ubicaciones, existencias, ordenamiento</li><li>✓ Compras de agencia de Quito a la marca por el sistema BISS</li><li>✓ Seguimiento de pedidos a Neohyundai</li><li>✓ Gestión y soporte a Mostrador, talleres y bodegas</li><li>✓ Ingreso de facturas de repuestos, Neohyundai y proveedores locales elaboración de reportes para gerencia postventa</li></ul>

Destrezas Técnicas / Conocimientos Especiales
<ul style="list-style-type: none"><li>• Liderazgo y toma de decisiones</li><li>• Negociación</li><li>• Trabajo en equipo</li><li>• Responsabilidad</li></ul>

Fuente: Investigación de Campo  
Elaborado por: Paulina Crisanto

DOCUMENTOS ORGANIZACIONALES	MANUAL DE FUNCIONES	 <b>NEW THINKING. NEW POSSIBILITIES.</b> <b>HYUNMOTOR</b>
-----------------------------	---------------------	---

Identificación Del Cargo	
Nombre del cargo:	Jefe de Colisiones
Dependencia:	Departamento de posventa (talleres y repuestos)
Numero de cargos:	(1) Uno
Reporta a:	Gerente de Posventa

Requisitos Mínimos	
Requisitos de formación:	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Linc. Administración de empresas</li> <li>✓ Ing. Mecánica, Administración o afines</li> </ul>
Requisitos de Experiencia:	2 años de experiencia como mínimo en cargos similares

Objetivo Principal
Planificar las actividades de la unidad bajo su responsabilidad, controlar las actividades realizadas por el personal bajo mando.

Funciones
<ul style="list-style-type: none"><li>✓ Coordinar y planificar producción diaria del taller</li><li>✓ Planificación de producción mensual</li><li>✓ Seguimiento y control de ordenes abiertas</li><li>✓ Gestión comercial para el desarrollo del taller</li><li>✓ Envío de reportes diarios</li><li>✓ Envío de reportes SCORD CARD mensual</li><li>✓ Levantamiento de proformas</li><li>✓ Ajustes de proformas con compañías de seguros</li><li>✓ Seguimientos de autorizaciones de reparación</li><li>✓ Manejo de sistema SIPSOL Y SUBOCOL</li><li>✓ Pedido y recepción de repuestos</li></ul>

Destrezas Técnicas / Conocimientos Especiales
<ul style="list-style-type: none"><li>• Liderazgo y toma de decisiones</li><li>• Negociación</li><li>• Trabajo en equipo</li><li>• Calidad de trabajo</li><li>• Capacidad de gestión</li></ul>

Fuente: Investigación de Campo  
Elaborado por: Paulina Crisanto

DOCUMENTOS ORGANIZACIONALES	MANUAL DE FUNCIONES	 NEW THINKING. NEW POSSIBILITIES. <b>HYUNMOTOR</b>
-----------------------------	---------------------	--

Identificación Del Cargo	
Nombre del cargo:	Contador
Dependencia:	Departamento Administrativo
Numero de cargos:	(1) uno
Reporta a:	Gerencia Financiera

Requisitos Mínimos	
Requisitos de formación:	Lic. Contabilidad y auditoría Dr. En Contabilidad y auditoria
Requisitos de Experiencia:	3 años de experiencia como mínimo en cargos similares

Objetivo Principal
Realización y emisión de estados financieros precisos y oportunos, realización de manera adecuada los recursos financieros de la empresa Hyunmotor S.A

Funciones
<ul style="list-style-type: none"><li>✓ Emisión razonable de los estados financieros</li><li>✓ Responsable de reportes a organismos de control</li><li>✓ Llevar el control contable tributario y fiscal</li><li>✓ Controlar y revisar el proceso contable en diario, mayores, egresos, ingresos, cheques.</li><li>✓ Revisar las conciliaciones bancarias de todos los bancos que maneja la compañía</li><li>✓ Levantamiento de inventario repuestos, vehículos a nivel nacional</li><li>✓ Supervisar elaboración de nomina de la empresa</li><li>✓ Revisión de gestión de cartera</li><li>✓ Revisión gestión de caja</li></ul>
Destrezas Técnicas / Conocimientos Especiales
<ul style="list-style-type: none"><li>• Liderazgo y toma de decisiones</li><li>• Habilidad numérica</li><li>• Negociación</li><li>• Trabajo en equipo</li><li>• Calidad de trabajo</li><li>• Capacidad de gestión</li></ul>

DOCUMENTOS ORGANIZACIONALES	MANUAL DE FUNCIONES	 <b>HYUNDAI</b> NEW THINKING. NEW POSSIBILITIES. <b>HYUNMOTOR</b>
-----------------------------	---------------------	---

Identificación Del Cargo	
Nombre del cargo:	Asistente Contable
Dependencia:	Departamento administrativo
Numero de cargos:	(3) Tres
Reporta a:	Contador

Requisitos Mínimos	
Requisitos de formación:	Ing. Contable y auditoria CPA
Requisitos de Experiencia:	Un (1) año de experiencia progresiva en el área de registro de asientos contables.

Objetivo Principal
Realización de asientos de las diferentes cuentas, revisando, clasificando y registrando documentos, a fin de mantener actualizados los movimientos contables que se realizan en la empresa Hyunmotor S.A.

Destrezas Técnicas / Conocimientos Especiales

- Habilidad numérica
- Trabajo en equipo
- Calidad de trabajo

### Funciones

- ✓ Cuadre de cuentas de impuestos y envíos de formularios y pago SRI mensual
- ✓ Elaboración de envíos y anexos transaccionales SRI mensual
- ✓ Elaboración y envíos de anexos APS anual
- ✓ Ayudar al contador a cargar información de la super de compañía anual
- ✓ Elaboración del informe del cumplimiento tributario anual
- ✓ Registrar información financiera INEC anual
- ✓ Cuadre y anexos de cuentas de ingresos mensuales
- ✓ Cuadre y anexos de compras mensuales
- ✓ Contabilización de impuestos mensuales
- ✓ Cierre de anticipos a proveedores
- ✓ Ingresos y aplicación de notas de crédito
- ✓ Ajustes de existencia (+) y (-) repuestos
- ✓ Anulación facturas de taller, vehículos, repuestos, y administrativas
- ✓ Devolución en compra local por mal ingreso de facturas de repuestos
- ✓ Ingreso de facturas de activos fijos
- ✓ Baja de activos fijos modulo
- ✓ Revisión cachica
- ✓ Revisión y parametrización de cuentas contables mensuales
- ✓ Preparar y sustentar información requerida para la auditoria externa anual

- ✓ Preparar y subir información banco central actualización firma electrónica

Fuente: Investigación de Campo  
Elaborado por: Paulina Crisanto

DOCUMENTOS ORGANIZACIONALES	MANUAL DE FUNCIONES	 NEW THINKING. NEW POSSIBILITIES. <b>HYUNDAI</b> <b>HYUNMOTOR</b>
-----------------------------	---------------------	--

Identificación Del Cargo	
Nombre del cargo:	Jefe Financiero
Dependencia:	Departamento Administrativo
Numero de cargos:	(1) Uno
Reporta a:	Gerencia financiera

Requisitos Mínimos	
Requisitos de formación:	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Lic. En Contaduría Pública,</li> <li>✓ Lic. en Administración Comercial,</li> <li>✓ Economista o sus equivalentes</li> </ul>
Requisitos de Experiencia:	3 años de experiencia como mínimo en cargos similares

Objetivo Principal
controlar el Presupuesto, a través de los registros contables de la información recibida del área contable de la Empresa Hyunmotor S.A.

Funciones
<ul style="list-style-type: none"><li>✓ Revisa los estados financieros de la empresa</li><li>✓ Revisión del presupuesto para el pago a proveedores</li><li>✓ Analizar movimientos de cuentas bancarias, estados financieros</li><li>✓ Comprender las situaciones pertinentes al área financiera.</li><li>✓ Mantener relaciones personales.</li><li>✓ Supervisa los registros contables</li><li>✓ Controla la apertura y cierre de cuentas bancarias.</li></ul>

Destrezas Técnicas / Conocimientos Especiales
<ul style="list-style-type: none"><li>• Liderazgo y toma de decisiones</li><li>• Habilidad numérica</li><li>• Negociación</li><li>• Trabajo en equipo</li><li>• Calidad de trabajo</li><li>• Capacidad de gestión</li></ul>

Fuente: Investigación de Campo  
Elaborado por: Paulina Crisanto

DOCUMENTOS ORGANIZACIONALES	MANUAL DE FUNCIONES	 NEW THINKING. NEW POSSIBILITIES. <b>HYUNMOTOR</b>
-----------------------------	---------------------	--

Identificación Del Cargo	
Nombre del cargo:	Cajera
Dependencia:	Departamento Administrativo
Numero de cargos:	(1) Uno
Reporta a:	Contador

Requisitos Mínimos	
Requisitos de formación:	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Bachiller en contabilidad</li> <li>✓ curso de contabilidad general de por lo menos seis (6) meses de duración.</li> </ul>
Requisitos de Experiencia:	Un (1) año de experiencia progresiva en el área

Objetivo Principal
Responde los ordenamientos de una unidad de caja, efectuando actividades de recepción, y custodia de dinero en efectivo, cheques, giros y tarjetas y demás documentos de valor, a fin de lograr la recaudación de ingresos a la empresa.

Funciones
<ul style="list-style-type: none"><li>✓ Recepción de dinero, Cheques, voucher manual y electrónico, depósitos bancarios</li><li>✓ Ingreso por casa y otros documentos de valor</li><li>✓ Elaboración de flujo</li><li>✓ Control de prestamos</li><li>✓ Cierre y arqueo de caja</li><li>✓ Ingreso de retenciones al contado y crédito</li><li>✓ Actualización de bancos</li><li>✓ Envío de estados de cuenta para conciliaciones</li><li>✓ Archivo de órdenes de trabajo</li><li>✓ Archivo de ingreso de caja</li><li>✓ Archivo de transferencias</li><li>✓ Archivo de retenciones manuales y electrónicas</li><li>✓ Pago a proveedores</li><li>✓ Elaboración de proveedurías de todas las áreas</li><li>✓ Despacho de proveeduría</li></ul>

Destrezas Técnicas / Conocimientos Especiales
<ul style="list-style-type: none"><li>• Habilidad numérica</li><li>• Negociación y confiabilidad</li><li>• Calidad de trabajo</li><li>• Capacidad de gestión</li></ul>

Fuente: Investigación de Campo  
Elaborado por: Paulina Crisanto

DOCUMENTOS ORGANIZACIONALES	MANUAL DE FUNCIONES	
-----------------------------	---------------------	---

Identificación Del Cargo	
Nombre del cargo:	Asistente de Cartera
Dependencia:	Departamento Administrativo
Numero de cargos:	(1) Uno
Reporta a:	Jefe Financiero

Requisitos Mínimos	
Requisitos de formación:	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Tecnóloga en administración financiera</li> <li>✓ Estudios de economía administración de empresas o contabilidad</li> </ul>
Requisitos de Experiencia:	Dos (2) año de experiencia progresiva en el área

Objetivo Principal
Realización de los procesos de recaudación de los bienes o servicios facturados y procedimiento de conciliación.

Funciones
<ul style="list-style-type: none"><li>✓ Realización de cobranzas de cartera a través de mails y llamadas telefónicas</li><li>✓ Revisión, ingresos y autorización de cobros en caja depósitos transferencias, cheques</li><li>✓ Baja de información de tarjetas de crédito</li><li>✓ Ingreso de pagos, conciliación de liquidación de tarjetas de crédito</li><li>✓ Facturación manual de reembolsos</li><li>✓ Revisión y facturación manual de comisiones a aseguradoras por seguros vendidos</li><li>✓ Cruce anticipos</li><li>✓ Adjudicación de valores a favor de clientes para proceder a la facturación</li><li>✓ Ingreso de cheques posfechados</li><li>✓ Realización de ajustes de devoluciones a clientes</li><li>✓ Elaboración de contratos y pagares de créditos directos</li></ul>

Destrezas Técnicas / Conocimientos Especiales
<ul style="list-style-type: none"><li>• Habilidad numérica</li><li>• Negociación y confiabilidad</li><li>• Calidad de trabajo</li><li>• Capacidad de gestión</li></ul>

Fuente: Investigación de Campo  
Elaborado por: Paulina Crisanto

DOCUMENTOS ORGANIZACIONALES	MANUAL DE FUNCIONES	
-----------------------------	---------------------	---

Identificación Del Cargo	
Nombre del cargo:	Jefe de Recursos Humanos
Dependencia:	Departamento Administrativo
Numero de cargos:	(1) Uno
Reporta a:	Gerencia General

Requisitos Mínimos	
Requisitos de formación:	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Diplomado en el área de Recursos Humanos.</li> <li>✓ Lic. Psicología Industrial</li> <li>✓ Tecnología en Recursos Humanos</li> </ul>
Requisitos de Experiencia:	3 años de experiencia como mínimo en cargos similares

Objetivo Principal
Se encargará de realizar el reclutamiento y selección del personal en general de la empresa. Mantener excelente clima laboral dentro de la empresa y dar seguimiento a las necesidades del personal y el cumplimiento del reglamento interno por parte del personal.

Funciones
<ul style="list-style-type: none"><li>✓ Administrar en lo que corresponde al Establecimiento el sistema de beneficios del Personal.</li><li>✓ Elaborar e implementar un programa de salud integral del personal que aborde tanto la prevención de accidentes y enfermedades profesionales.</li><li>✓ Contar con un programa de mejoramiento de entorno laboral, elaborado con la participación de los funcionarios, debidamente valorado y con asignación presupuestaria.</li><li>✓ Custodia y cuidado en general de archivos, de información del personal</li><li>✓ Levantamiento de perfiles de puesto</li><li>✓ Dotación de uniformes al personal</li><li>✓ Inducción a personal nuevo</li><li>✓ Identificar las necesidades del personal</li><li>✓ Programación de vacaciones del personal</li><li>✓ Elaboración de contratos de trabajo</li><li>✓ Registro de actas de finiquito</li><li>✓ Trabajo en conjunto del personal de nomina</li></ul>

Destrezas Técnicas / Conocimientos Especiales
<ul style="list-style-type: none"><li>• Liderazgo</li><li>• Comunicación</li><li>• Negociación</li><li>• Calidad de trabajo</li><li>• Capacidad de gestión</li></ul>

Fuente: Investigación de Campo  
Elaborado por: Paulina Crisanto

DOCUMENTOS ORGANIZACIONALES	MANUAL DE FUNCIONES	
-----------------------------	---------------------	---

Identificación Del Cargo	
Nombre del cargo:	Asistente comercial
Dependencia:	Departamento comercial
Numero de cargos:	(1) Uno
Reporta a:	Gerencia Comercial

Requisitos Mínimos	
Requisitos de formación:	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Bachiller</li> <li>✓ Licenciado en las carreras de Marketing, Administración, Comunicaciones, Ingeniería Industrial y/o Publicidad.</li> </ul>
Requisitos de Experiencia:	Dos (2) año de experiencia progresiva en el área

Objetivo Principal
funciones básicamente administrativas del área comercial, realizar ventas telefónicas, reconocimiento de clientes, atención a clientes, administración de información comercial de precios y productos de vehículos y repuestos.

Funciones
<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Envío de solicitudes de crédito a las diferentes entidades financieras</li> <li>✓ Venta de seguros a clientes Hyunmotor</li> <li>✓ Coordinar citas en taller para entrega de vehículos</li> <li>✓ Envío de documentación para matriculación</li> <li>✓ Atención y solución a los requerimientos del cliente</li> <li>✓ Control y mantenimiento de suministros para la división de ventas</li> <li>✓ Logística general de los vehículos de agencia</li> <li>✓ Facturación de vehículos</li> <li>✓ Ingreso del SRI de los vehículos vendidos</li> <li>✓ Emitir guías de remisión, salidas y recepción de vehículos</li> <li>✓ Realizar diversos reportes solicitados en cierre de mes</li> <li>✓ Realizar reportes de gastos del área comercial</li> <li>✓ Solicitar las unidades requeridas por los vendedores</li> <li>✓ Realizar reportes de Neohyundai</li> <li>✓ Solicitar PDI a vehículos arribados a taller</li> <li>✓ Tramite de devolución, recopilación de documentos</li> </ul>

Destrezas Técnicas / Conocimientos Especiales
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Comunicación</li> <li>• Negociación</li> <li>• Calidad de trabajo</li> <li>• Capacidad de gestión</li> <li>• Amabilidad</li> <li>• Paciencia</li> </ul>

Fuente: Investigación de Campo  
Elaborado por: Paulina Crisant

DOCUMENTOS ORGANIZACIONALES	MANUAL DE FUNCIONES	
-----------------------------	---------------------	---

Identificación Del Cargo	
Nombre del cargo:	Asistente postventa
Dependencia:	Departamento de posventa (talleres y repuestos)
Numero de cargos:	(1) Uno
Reporta a:	Gerente de Posventas

Requisitos Mínimos	
Requisitos de formación:	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Profesional en Administración de Empresa, Ingeniería Industrial o afines.</li> <li>✓ Técnico en temas afines o que tengan relación directa con atención a clientes.</li> </ul>
Requisitos de Experiencia:	Experiencia mínima de 4 años en posiciones similares del área de postventa.

Objetivo Principal
Atender al cliente, evaluar sus requerimientos y darle adecuada y oportunas respuestas a las peticiones, quejas con el fin de garantizar su satisfacción.

Funciones
<ul style="list-style-type: none"><li>✓ Reporte de postventa</li><li>✓ Reporte de pagos vehiculares</li><li>✓ Reporte DSEI V.</li><li>✓ Coordinar instalaciones de accesorios con ventas y pablo Arias</li><li>✓ Revisar el portal HCEES</li><li>✓ Llamar a clientes un día después del mantenimiento de sus vehículos</li><li>✓ Receptar quejas y dar soluciones conjunto con aseso de talleres</li><li>✓ Pedir taxis para clientes</li><li>✓ Pedir insumos mara talleres y colisiones</li></ul>

Destrezas Técnicas / Conocimientos Especiales
<ul style="list-style-type: none"><li>• Comunicación</li><li>• Negociación</li><li>• Calidad de trabajo</li><li>• Capacidad de gestión</li><li>• Orientación al cliente</li><li>• Amabilidad</li><li>• Paciencia</li></ul>

Fuente: Investigación de Campo  
Elaborado por: Paulina Crisanto

DOCUMENTOS ORGANIZACIONALES	MANUAL DE FUNCIONES	
-----------------------------	---------------------	---

Identificación Del Cargo	
Nombre del cargo:	Marketing (consultor de redes sociales)
Dependencia:	Departamento Comercial
Numero de cargos:	(1) Uno
Reporta a:	Gerente Comercial

Requisitos Mínimos	
Requisitos de formación:	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Licenciado en Mercadotecnia, Marketing</li> <li>✓ Ing. Comercial</li> </ul>
Requisitos de Experiencia:	Experiencia comprobable mínima de 3 años

Objetivo Principal
Creación, definición, implementación y ejecución del Plan de Marketing a través de redes sociales siguiendo las pautas marcadas por el Plan de Marketing de la empresa.

Funciones
<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Elaboración mensual de cronopost en coordinación con ventas y postventas en Quito y Guayaquil</li> <li>✓ Coordinación con diseño gráfico para elaboración de artes</li> <li>✓ Actualización de informes del concesionario en redes sociales</li> <li>✓ Crear contenido para medios digitales</li> <li>✓ Creación y seguimiento de publicaciones objetivo para plataformas digitales</li> <li>✓ Creación de campañas publicitarias y anuncios en redes sociales</li> <li>✓ Tomar fotografías de entrega de vehículos</li> <li>✓ Documentación fotográfica de eventos del concesionario</li> <li>✓ Edición fotográfica</li> <li>✓ Edición de videos</li> <li>✓ Creación y actualización chatbot</li> <li>✓ Actualización de contenido para ser proyectada en tv del concesionario</li> </ul>

Destrezas Técnicas / Conocimientos Especiales
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Comunicación</li> <li>• Negociación</li> <li>• Calidad de trabajo</li> <li>• Capacidad de gestión</li> <li>• Orientación al cliente</li> </ul>

Fuente: Investigación de Campo  
Elaborado por: Paulina Crisanto

DOCUMENTOS ORGANIZACIONALES	MANUAL DE FUNCIONES	
-----------------------------	---------------------	---

Identificación Del Cargo	
Nombre del cargo:	Asesor comercial (vendedor)
Dependencia:	Departamento comercial
Numero de cargos:	(5) cinco
Reporta a:	Gerencia Comercial

Requisitos Mínimos	
Requisitos de formación:	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Ing. marketing</li> <li>✓ Estudios técnicos o tácticas de ventas</li> </ul>
Requisitos de Experiencia:	Experiencia comprobable mínima de 3 años

Objetivo Principal
Brindar asesoría profesional a los clientes potenciales, para generar ventas efectivas y cumplir con la meta de ventas fijados mensualmente por la empresa.

**Destrezas Técnicas / Conocimientos****Especiales**

- Comunicación
- Negociación
- Calidad de trabajo
- Capacidad de gestión
- Orientación al cliente

**Funciones**

- ✓ Cotizar, atender, realizar seguimiento y cerrar las ventas para contribuir al cumplimiento de las metas de ventas y la satisfacción del cliente
- ✓ Fidelizar al cliente par asegurar una nueva venta
- ✓ Administrar información real y actual del producto, usando las herramientas propuestas par asegurar la competitividad permanente
- ✓ Entiende y analiza las necesidades de los clientes, utilizando los medios técnicos
- ✓ Pertinentes y los protocolos establecidos para cada caso
- ✓ Informa asesora y aconseja a los clientes sobre los productos que muestra interés
- ✓ Mantiene contacto periódico con el cliente a fin de estar al corriente de su decisión final
- ✓ En caso de que el cliente pida financiamiento, se ocupa de asesorar y tramitar el proceso con la entidad financiera correspondiente
- ✓ En caso de que el cliente pida elementos de accesorios para el vehículo es el responsable del pedido, seguimiento y funcionamiento de la instalación del accesorio
- ✓ Es responsable de la recopilación de documentos del cliente y tenerlo en una carpeta de archivo

Fuente: Investigación de Campo

Elaborado por: Paulina Crisanto

DOCUMENTOS ORGANIZACIONALES	MANUAL DE FUNCIONES	
-----------------------------	---------------------	---

Identificación Del Cargo	
Nombre del cargo:	Jefe de Sistemas
Dependencia:	Departamento administrativo
Numero de cargos:	(1) Uno
Reporta a:	Gerencia General

Requisitos Mínimos	
Requisitos de formación:	Ingeniería en sistemas computacionales o carrera afín
Requisitos de Experiencia:	Experiencia comprobable mínima de 3 años

Objetivo Principal
Administrar la base de datos ORACLE, dando un manejo y administración de usuarios implementación de nuevos procesos ORACLE, FORMS Y REPORTS, capacitación en el manejo del sistema Zeus.

Funciones
<ul style="list-style-type: none"><li>✓ Custodia, administración y cuidado general de los archivos competentes al área de sistemas, además de los equipos</li><li>✓ Administración de la base ORACLE</li><li>✓ Administración de la red de 90 usuarios de Hyunmotor</li><li>✓ Administración de la red de 30 usuarios de Centralmotor</li><li>✓ Manejo y administración de usuarios de Hyunmotor a nivel nacional</li><li>✓ Creación de usuarios para el manejo de Zeus</li><li>✓ Creación de cuentas de correo</li><li>✓ Instalación de impresoras</li><li>✓ Manejo y administración de usuarios en Centralmotor y Megarepuestos</li><li>✓ Detalle de nuevos procesos en ORACLE FORMSY REPORTS</li><li>✓ Capacitación de nuevos usuarios en el sistema de Zeus</li><li>✓ Evaluación de necesidades de Hardware y software</li></ul>

Destrezas Técnicas / Conocimientos Especiales
<ul style="list-style-type: none"><li>• Comunicación</li><li>• Calidad de trabajo</li><li>• Capacidad de gestión</li><li>• Orientación al cliente</li><li>• Trabajo en equipo.</li><li>• Orientación a la eficiencia</li></ul>

Fuente: Investigación de Campo  
Elaborado por: Paulina Crisanto

DOCUMENTOS ORGANIZACIONALES	MANUAL DE FUNCIONES	
-----------------------------	---------------------	---

Identificación Del Cargo	
Nombre del cargo:	Técnico en mecánica
Dependencia:	Departamento de posventa (talleres y repuestos)
Numero de cargos:	(6) seis
Reporta a:	Jefe De Taller

Requisitos Mínimos	
Requisitos de formación:	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Técnico mecánico.</li> <li>✓ Tecnólogo en mecánica pesada vehicular.</li> </ul>
Requisitos de Experiencia:	Experiencia comprobable mínima de 3 a 5 años

Objetivo Principal
Ejecutar las actividades de mantenimiento preventivos y correctivos del parque automotor que puedan ser realizadas en el taller de la empresa.

Funciones
Realizar mantenimientos preventivos Realizar mantenimientos correctivos Reparación de motores caja de cambios manuales Manejo de herramientas especiales Pruebas de ruta Control de calidad proformas de trabajos adicionales PDI

Destrezas Técnicas / Conocimientos Especiales
<ul style="list-style-type: none"><li>• Comunicación</li><li>• Calidad de trabajo</li><li>• Orientación al cliente</li><li>• Trabajo en equipo.</li></ul>

Fuente: Investigación de Campo  
Elaborado por: Paulina Crisanto

DOCUMENTOS ORGANIZACIONALES	MANUAL DE FUNCIONES	 <b>NEW THINKING. NEW POSSIBILITIES.</b> <b>HYUNDAI</b> <b>HYUNMOTOR</b>
-----------------------------	---------------------	---

Identificación Del Cargo	
Nombre del cargo:	Asesor De Servicios
Dependencia:	Departamento de posventa (talleres y repuestos)
Numero de cargos:	(3)tres
Reporta a:	Jefe De Talleres

Requisitos Mínimos	
Requisitos de formación:	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Bachiller técnico en mecánica</li> <li>• Tecnóloga en mecánica</li> </ul>
Requisitos de Experiencia:	Experiencia comprobable mínima de 3 años

Objetivo Principal
Brindar asesoría profesional a los clientes, para generar ventas efectivas y cumplir con la meta de ventas fijados mensualmente por la empresa. Además del manejo del sistema web de todas las aseguradoras

Funciones
<ul style="list-style-type: none"><li>✓ Cumplimiento 6 pasos Hyundai</li><li>✓ Pruebas de autos de taller</li><li>✓ Facturación casos de aseguradoras</li><li>✓ Manejo de sistemas torre de control y su bocol</li><li>✓ Realización de proformas de vehículos siniestrados</li><li>✓ Facturación de consumos internos</li><li>✓ Atención al cliente</li><li>✓ Coordinación de instalación de accesorios de autos nuevos</li><li>✓ Venta de seguros autos usados</li><li>✓ Manejo Quick service</li></ul>

Destrezas Técnicas / Conocimientos Especiales
<ul style="list-style-type: none"><li>• Comunicación</li><li>• Negociación</li><li>• Calidad de trabajo</li><li>• Capacidad de gestión</li><li>• Orientación al cliente</li></ul>

Fuente: Investigación de Campo  
Elaborado por: Paulina Crisanto

DOCUMENTOS ORGANIZACIONALES	MANUAL DE FUNCIONES	 NEW THINKING. NEW POSSIBILITIES. <b>HYUNMOTOR</b>
-----------------------------	---------------------	--

Identificación Del Cargo	
Nombre del cargo:	Mecánico
Dependencia:	Departamento de posventa (talleres y repuestos)
Numero de cargos:	(2) Dos
Reporta a:	Jefe De Colisiones

Requisitos Mínimos	
Requisitos de formación:	Tecnólogo en mecánica automotriz.
Requisitos de Experiencia:	Experiencia comprobable mínima de 3 a 5 años

Objetivo Principal
Ejecutar las actividades de mantenimiento preventivos y correctivos del parque automotor que puedan ser realizadas en el taller de la empresa.

Funciones
<ul style="list-style-type: none"><li>✓ Desmontaje de piezas afectadas para proformas</li><li>✓ Montaje y desmontaje de piezas de vehículos en reparación capots, parachoques, tapicerías, sensores de retro o impacto, etc.</li><li>✓ Trabajos de mecánica barios</li><li>✓ Trabajo sistema eléctrico</li><li>✓ Reparación de piezas en fibra</li><li>✓ Dar soporte en la movilización de vehículos</li><li>✓ Dar soporte en el lavado y limpieza del vehículo</li></ul>

Destrezas Técnicas / Conocimientos Especiales
<ul style="list-style-type: none"><li>• Comunicación</li><li>• Calidad de trabajo</li><li>• Orientación al cliente</li><li>• Trabajo en equipo.</li></ul>

Fuente: Investigación de Campo  
Elaborado por: Paulina Crisanto

DOCUMENTOS ORGANIZACIONALES	MANUAL DE FUNCIONES	
-----------------------------	---------------------	---

Identificación Del Cargo	
Nombre del cargo:	Asesor De Repuestos Mostrador
Dependencia:	Departamento de posventa (talleres y repuestos)
Numero de cargos:	(3) Tres
Reporta a:	Jefe De Repuestos

Requisitos Mínimos	
Requisitos de formación:	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Bachiller técnico en mecánica</li> <li>✓ Tecnóloga en mecánica</li> <li>✓ Tecnología en seguridad industrial</li> </ul>
Requisitos de Experiencia:	Experiencia comprobable mínima de 3 a 5 años

Objetivo Principal
Brindar asesoría profesional a los clientes de taller mecánica o taller colisiones, para generar ventas efectivas y cumplir con la meta de ventas fijados de compras locales y ordenes de trabajo.

Funciones
<ul style="list-style-type: none"><li>✓ Custodia administración y cuidado en general de información y repuestos que se encuentran en la bodega</li><li>✓ Atención al cliente de mostrador</li><li>✓ Atención de cotización por vía telefónica</li><li>✓ Realización de proformas de clientes</li><li>✓ Seguimiento de proformas de seguros</li><li>✓ Gestión comercial de repuestos</li><li>✓ Archivo de documentos de venta</li><li>✓ Soporte en atención a talleres</li></ul>

Destrezas Técnicas / Conocimientos Especiales
<ul style="list-style-type: none"><li>• Comunicación</li><li>• Negociación</li><li>• Calidad de trabajo</li><li>• Capacidad de gestión</li><li>• Orientación al cliente</li></ul>

Fuente: Investigación de Campo  
Elaborado por: Paulina Crisanto

DOCUMENTOS ORGANIZACIONALES	MANUAL DE FUNCIONES	
-----------------------------	---------------------	---

Identificación Del Cargo	
Nombre del cargo:	Limpieza
Dependencia:	Departamento administrativo
Numero de cargos:	(2) Dos
Reporta a:	Jefe De Recursos Humanos

Requisitos Mínimos	
Requisitos de formación:	✓ Bachiller
Requisitos de Experiencia:	Experiencia comprobable mínima de 2

Objetivo Principal
Velar por la limpieza del concesionario

Funciones
<ul style="list-style-type: none"><li>✓ Limpieza de baños 3 veces al día</li><li>✓ Limpieza de polvos oficina en general</li><li>✓ Solicitar suministros de limpieza colocación de suministros en cafetería</li><li>✓ Despacho de suministros soporte en el área de mensajería</li><li>✓ Soporte en el área administrativa</li><li>✓ Archivo de documentos</li><li>✓ Realización de transferencias</li></ul>

Fuente: Investigación de Campo  
Elaborado por: Paulina Crisanto

DOCUMENTOS ORGANIZACIONALES	MANUAL DE FUNCIONES	 NEW THINKING. NEW POSSIBILITIES. <b>HYUNMOTOR</b>
-----------------------------	---------------------	--

Identificación Del Cargo	
Nombre del cargo:	Limpieza / mensajería
Dependencia:	Departamento administrativo
Numero de cargos:	(3) Dos
Reporta a:	Jefe De Recursos Humanos

Requisitos Mínimos	
Requisitos de formación:	✓ Bachiller
Requisitos de Experiencia:	Experiencia comprobable mínima de 4

Objetivo Principal
Realizar todas las actividades mencionadas por el personal de la empresa

Funciones
<ul style="list-style-type: none"><li>✓ Gestión de matriculación de vehículos</li><li>✓ Depósitos de valores entregados por caja</li><li>✓ Transferencias bancarias</li><li>✓ Entrega y retiro de documentos en varias empresas</li><li>✓ Entrega de factura a aseguradoras</li><li>✓ Matricula de vehículos de la empresa</li><li>✓ Soporte de limpieza en el concesionario</li></ul>

Fuente: Investigación de Campo  
Elaborado por: Paulina Crisanto

## CAPÍTULO VI

### ASPECTOS ADMINISTRATIVOS

#### 6.01. Recursos

##### 6.01.01. Recurso Humano

Tabla 15  
Recursos Humanos

<b>Población</b>	<b>52 personas</b>
Autor	1 persona
Tutor	1 persona
Gerente	1 persona
Jefe RRHH	1 persona

Fuente: Investigación de Campo  
Elaborado por: Paulina Crisanto

##### 6.01.02. Recursos Tecnológicos

- Computador portátil
- Memory Flash
- Papel

##### 6.01.03. Infraestructura

- Oficina (1)
- Escritorios
- Instalaciones de la Empresa Hyunmotor S.A. (1)

#### 6.1.4. Material de apoyo

- Cuadernos
- Esferos
- Internet

#### 6.02. Presupuesto

Tabla 16  
Presupuesto

Producto	Cantidad	V. Unitario	Valor Total
<b>Papel Bond</b>	3	4	12
<b>Copias</b>	52	0,20	10,40
<b>Memory flash</b>	1	8	8
<b>Esferos</b>	2	0,30	0,60
<b>Impresiones</b>	52	0,20	10,40
	<b>Total</b>		<b>41,40</b>

Fuente: Investigación de Campo  
Elaborado por: Paulina Crisanto

Tabla 17  
Cronograma

ACTIVIDADES	Junio				Julio				Agosto				Septiembre				Octubre			
	SEMANA				SEMANA				SEMANA				SEMANA				SEMANA			
	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4
Revisión del Planteamiento																				
Planteamiento del problema																				
Reestructuración del proyecto Cap. I																				
Aprobación de Cap. I																				
Árbol de problemas y objetivos																				
Presentación de Cap. II																				
Aprobación de Cap. II																				
Presentación de Cap .III																				
Corrección Cap. III																				
Aprobación Cap. III y encuesta																				
Tabulación revisión																				
Presentación Cap. IV... Correcciones																				
correcciones																				
Presentación cap. VI y VII																				
Presentación del proyecto																				

Fuente: Investigación de Campo

Elaborado por: Paulina Crisanto

## CAPÍTULO VI

### CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

#### 7.01 Conclusiones

- A través del cual se ha recabado información necesaria en la que se demuestra que los colaboradores de la empresa Hyunmotor S.A tiene un nivel alto de Síndrome de Burnout (60%), la cual produce una afectación en la responsabilidad con su trabajo. Esto a causa de la realización de actividades no afines con su perfil de cargo.
- Con la intención de lograr el Objetivo General y establecer la solución de la hipótesis, y teniendo en cuenta la importancia de los colaboradores de esta prestigiosa empresa, es importante que, a través de la propuesta planteada de la realización de un Manual De Funciones, la cual se presenta como solución para reducir los niveles de Síndrome de Burnout, reducir los niveles de despersonalización y el aumento de la responsabilidad en el trabajo.
- Se determina a través de test realizados, que el Síndrome de Burnout en los colaboradores de la empresa Hyunmotor S.A. es un problema en el ámbito laboral de hombres y mujeres de distintas edades ya que esto reduce la productividad de los colaboradores.

## 7.02 Recomendaciones

- Es importante que a través de la jefatura de Recursos Humanos se establezca una capacitación o reconocimiento del Manual de Funciones con el personal activo de la empresa y con el personal en proceso de contratación.
- También se recomienda la realización de test en el cual nos demuestre el nivel de estrés que posee el colaborado, para de esta manera evitar el alto nivel de Síndrome de Burnout en los colaboradores.
- De esta manera también se recomienda mantener una actualizado minuciosa del Manual de Funciones, con actividades afines al cargo también manteniendo el cambio de acuerdo a las necesidades ya sea por la creación nuevos cargos requeridos por la empresa Hyunmotor S.A.

---

## Bibliografía

- Antonio, V. (1995). *Estadística Descriptiva y Experimental*.
- Baray, H. L. (1995). *Introducción a la metodología de la investigación*.
- Gomez, D. (2016). *Gestiopolis*. Obtenido de Manual de Procedimientos:
- Gonzalez, G. (2012). *Wordpress*. Obtenido de Manual de Funciones:
- Guitart, M. A. (Abril de 2007). Obtenido de
- Guzman, G. (2013). *Universidad del Azuay*. Obtenido de Estrés y Burnout en el Personal
- Japmalaga. (2017). *Monografias.com*. Obtenido de Manual de procedimientos:
- Kellog, G. (2009). *Preparación del manual de oficinas*. Madrid: reverte.
- Korczak, D., Huber, B. & Kister, C.. ( 2010). *Differential diagnostic of the burnout syndrome, GMS Health Technology Assessment*.
- Lazaro.S. (2004). El Desgaste Profesional (síndrome del Burnout) en los trabajadores sociales. (u. d. Huelca, Ed.) *revista portularia*, 499-506.
- Lista de enfermedades profesionales de la OIT*. (2010).
- Maslach, C. (1980). *"Burnout; The cost of caring "* Englewood Cliffs NJ, Prentice Hall.
- Maslach, Schaufeli y Leiter Job Burnout. . (2001). *Annual Review of Psychology*,.
- Maslach, Schaufeli y Leiter Job Burnout. (2001). *Annual Review of Psychology*,.
- Perez F, Migote J.C. (1999). *Estrés del Médico*. Madrid: Diaz de Santos.
- Sabino, C. (1992). *El proceso de investigación*. Venezuela: panapo.

---

Universidad del Pacífico. (junio de 2017). *Universidad del Pacífico*. Obtenido de

Manual de funciones:

Wigodki, J. (07 de 10 de 2010). *metodologia investigacion.blogspot.com*. Obtenido de

# ANEXOS

### Detalle De Antigüedad De Los Colaboradores De Hyunmotor S.A

#### Anexo 1 Detalle de Antigüedad

1704467396	ALCOCER BENAVIDEZ	VICTOR MANUEL	TECNICO EN MANTENIMIENTO	01-abr-10	9
1709554032	ARIAS MARROQUIN	MICHAEL ROBERTO	GERENTE / AFINES	23-nov-13	6
1713424941	ARIAS MARROQUIN	PABLO ANDRES	JEFE / AFINES	27-oct-08	11
1713421434	AVILA MANTILLA	ANDREA DEL PILAR	VENDEDOR / A	12-ago-07	12
1706570072	BUSTAMANTE BUENO	SANTIAGO FABIAN	ASESOR - AGENTE /AFINES	24-nov-16	3
1710172857	CALDERON PERALTA	FERNANDO FABIAN	VENDEDOR / A	25-mar-19	
1709690620	CALERO MARQUEZ	JOSE LUIS	GERENTE / AFINES	21-may-18	1
0201279494	CAMACHO CAMACHO	EDISON WUILIAN	GUARDIA	01-sep-08	11
1722376124	CAMAÑERO OBANDO	JOSE LUIS	ASESOR DE POSTVENTA	24-abr-16	3
1715782379	CARRANCO MARTINEZ	ERIKA VANESSA	VENDEDOR / A	05-sep-07	12
1722945423	CASTRO GARCIA	ALFREDO SEBASTIAN	ASISTENTE / AYUDANTE / AUXILIAR ADMINISTRATIVO	15-feb-18	1
1308268968	CEVALLOS ALAVA	ULBIO ANTONIO	ASISTENTE / AYUDANTE / AUXILIAR DE SERVICIOS TÉCNICO	04-ene-16	3
1721650529	CEVALLOS ORTEGA	FRANKLIN RODRIGO	ASISTENTE / AYUDANTE / AUXILIAR DE SERVICIOS TÉCNICO	13-sep-10	9
1709573255	CEVALLOS SUAREZ	MARXIA ROSITA	JEFE DE PROGRAMADOR	27-ago-07	12
1002037180	CORDOVA MENDEZ	RICHARD ESTEBAN	JEFE / AFINES	24-ago-17	2
1715460349	CORTEZ QUIÑONEZ	CARLOS MIGUEL	JEFE / AFINES	01-dic-15	4
1715314314	CORTEZ QUIÑONEZ	EDUARDO OSCAR	ASESOR DE POSTVENTA	01-ene-13	6

1716893415	CUSME MORA	MONICA ELIZABETH	ASISTENTE / AYUDANTE / AUXILIAR DE CONTABILIDAD	03-ago-15	4
1720010915	ENCALADA ENCALADA	NELSON EDUARDO	MECANICO EN GENERAL	02-jun-14	5
1719019836	FRANCO ECHEVERRI	ANDRES RAMON	GERENTE / AFINES	01-oct-18	1
1712603859	FREIRE GOMEZ	GINA ELIZABETH	VENDEDOR / A	07-jul-14	5
1204574717	GALARZA CONFORME	VICTOR IVAN	GUARDIA	11-oct-11	8
1720908589	GOMEZ ABARCA	BYRON JAVIER	ASESOR - AGENTE /AFINES	11-jul-11	8
1722008982	GONZAGA CEDILLO	ROSA AMADA	VENDEDOR / A	12-feb-19	
1717342693	GUILLEN HERRERA	RENATA ELIZABETH	ASESOR - AGENTE /AFINES	22-abr-19	
1720087558	HERRERIA ARIAS	ALEXANDRA PAOLA	ASISTENTE / AYUDANTE / AUXILIAR DE CONTABILIDAD	11-ago-15	4
1714667167	HIDROBO ARROYO	ALFONSO NICOLAS	VENDEDOR / A	01-jun-12	7
1715180137	JIMENEZ LASTRE	FRANCISCO FLORENTINO	GUARDIA	03-oct-16	3
1707327068	JIMENEZ SANCHEZ	MILTON SALOMON	TECNICO EN MANTENIMIENTO	18-ago-08	11
1711779015	LLAMUCA MALCA	WILLIAM VICENTE	TECNICO EN MANTENIMIENTO	13-ago-08	11
1706367305	LUNA AGUIRRE	RODRIGO ALEJANDRO	MECANICO EN GENERAL	01-sep-11	8
1721293031	MARTINEZ ALMENDARIZ	CYNTHIA MABEL	ASISTENTE / AYUDANTE / AUXILIAR DE CONTABILIDAD	09-oct-18	1
1714436837	MEJIA PORTILLA	EDGAR ARTURO	OPERADOR DE BODEGA	01-oct-11	8
1715377535	MEJIA PORTILLA	JACQUELINE DEL CARMEN	AYUDANTE DE LIMPIEZA Y SERVICIOS GENERALES	27-jul-15	4
1718021908	MOSQUERA JIMENEZ	JOSE LUIS	BODEGUERO	05-abr-19	5
1722163019	NASIMBA SIMBAÑA	PABLO ANDRES	MECANICO EN GENERAL	06-jul-17	2
1102085089	PALADINES SANCHEZ	ILMO FRANCISCO	MENSAJERO-CONSERJE	06-jun-05	15
1711701316	PASTOR GROSS	ESTEBAN ALEJANDRO	ASISTENTE / AYUDANTE / AUXILIAR DE SERVICIOS EN GENERAL	13-abr-10	9
1722714548	PEREZ BARRIONUEVO	JEAN PAUL	VENDEDOR / A	10-oct-18	1

0914898556	RAMIREZ BALON	ALEXANDRA MIRELLA	ASISTENTE / AYUDANTE / AUXILIAR DE CONTABILIDAD	04-abr-16	3
1720641313	REA MUELA	SHARON ELIZABETH	ASISTENTE / AYUDANTE / AUXILIAR ADMINISTRATIVO	15-nov-17	2
1720299815	RIOS MOSCOSO	DANIEL VINICIO	ASISTENTE / AYUDANTE / AUXILIAR DE SERVICIOS TÉCNICO	01-abr-11	8
1712212339	RIVADENEIRA PULE	MAYRA ALEXANDRA	VENDEDOR / A	25-mar-10	9
1720741691	ROCHA CEPEDA	DIEGO MAURICIO	MECANICO EN GENERAL	25-sep-17	2
1723182729	RODRIGUEZ ARIAS	SERGIO WLADIMIR	ASISTENTE / AYUDANTE / AUXILIAR DE CONTABILIDAD	17-sep-18	1
1717835993	SALCEDO ARTEAGA	PRISCILA NYKOLL	JEFE / AFINES	01-may-14	5
1003246012	SANDOVAL CHURUCHUMBI	FLAVIO ELOY	MECANICO EN GENERAL	10-sep-18	1
1720002318	TERAN RAMOS	LUIS FERNANDO	MECANICO EN GENERAL	14-mar-11	8
1710206036	VALENCIA AGUILAR	SEGUNDO VICENTE	AYUDANTE DE LIMPIEZA Y SERVICIOS GENERALES	06-nov-06	13
0919480921	WIESNER FLORES	CATHERINE ELIZABETH	GERENTE / AFINES	09-mar-11	8
1713552287	ZURITA OÑA	EDGAR GILBERTO	CONTADOR / CONTADOR GENERAL	30-nov-15	4

Fuente: Investigación de Campo

Elaborado por: Alexandra Herrería, Paulina Crisanto

**Anexo 2 Detalle De Horas Extras**

DETALLE DE HORAS EXTRAS		LINEA 54													
MES DE JULIO 2019															
Departamento	Nombre	No.	Fecha/Tien		SUEL	V/HOR	V/HORA	V/MINU		HOR	MINU	T/MIN	VTOTAL		
TALLER	DANIEL RIOS	6109	03/08/2019	08:07:17	398.33	1.66	3.32	0.06	04:31:02	4	31	271	14.99		
TALLER	DANIEL RIOS	6109	03/08/2019	12:38:19						-	-	-	0.00		
TALLER	DANIEL RIOS	6109	10/08/2019	08:10:00	398.33	1.66	3.32	0.06	03:56:57	3	56	236	13.06		
TALLER	DANIEL RIOS	6109	10/08/2019	12:06:57						-	-	-	0.00		
TALLER	DANIEL RIOS	6109	17/08/2019	08:15:07	398.33	1.66	3.32	0.06	05:00:08	5	0	300	16.60		
TALLER	DANIEL RIOS	6109	17/08/2019	13:15:15						-	-	-	0.00		
TALLER	DANIEL RIOS	6109			398.33	1.66	3.32	0.06	00:00:00	0	0	0	0.00		
TALLER	DANIEL RIOS	6109								-	-	-	0.00		
TALLER	DANIEL RIOS	6109			398.33	1.66	3.32	0.06	00:00:00	0	0	0	0.00		
TALLER	DANIEL RIOS	6109								-	-	-	0.00		
TALLER	DANIEL RIOS	6109								-	-	-	0.00		
	<b>TOTAL DANIEL RIOS</b>												<b>44.65</b>	ok	
UIO ADMINISTRAC	EDGAR MEJIA	528	05/08/2019	21:00:00	450.00	1.88	3.28	0.05	03:00:00	3	0	180	9.84		
UIO ADMINISTRAC	EDGAR MEJIA	528	05/08/2019	00:00:00						-	-	-	0.00		
UIO ADMINISTRAC	EDGAR MEJIA	528	06/08/2019	01:00:00	450.00	1.88	3.28	0.05	07:30:00	7	30	450	24.61		
UIO ADMINISTRAC	EDGAR MEJIA	528	06/08/2019	08:30:00						-	-	-	0.00		
UIO ADMINISTRAC	EDGAR MEJIA	528	06/08/2019	19:00:00	450.00	1.88	2.81	0.05	02:06:00	2	6	126	5.91		
UIO ADMINISTRAC	EDGAR MEJIA	528	06/08/2019	21:06:00						-	-	-	0.00		
UIO ADMINISTRAC	EDGAR MEJIA	528	26/08/2019	18:00:00	450.00	1.88	2.81	0.05	00:45:00	0	45	45	2.11		
UIO ADMINISTRAC	EDGAR MEJIA	528	26/08/2019	18:45:00						-	-	-	0.00		
UIO ADMINISTRAC	EDGAR MEJIA	528	27/08/2019	18:00:00	450.00	1.88	2.81	0.05	03:15:00	3	15	195	9.14		
UIO ADMINISTRAC	EDGAR MEJIA	528	27/08/2019	21:15:00						-	-	-	0.00		
UIO ADMINISTRAC	EDGAR MEJIA	528			450.00	1.88	3.75	0.06	00:00:00	0	0	0	0.00		
UIO ADMINISTRAC	EDGAR MEJIA	528								-	-	-	0.00		
	<b>TOTAL EDGAR MEJIA</b>												<b>51.61</b>	ok	
UIO TALLER	Santiago Bustamar	587	17/08/2019	08:00:15	407.89	1.70	3.40	0.06	05:07:33	5	7	307	17.39		
UIO TALLER	Santiago Bustamar	587	17/08/2019	13:07:48						-	-	-	0.00		
UIO TALLER	Santiago Bustamar	587			407.89	1.70	3.40	0.06	00:00:00	0	0	0	0.00		
UIO TALLER	Santiago Bustamar	587								-	-	-	0.00		
	<b>TOTAL SANTIAGO BUSTAMANTE</b>												<b>17.39</b>	ok	
TALLER	JAVIER GOMEZ	6101			407.89	1.70	3.40	0.06	00:00:00	0	0	0	0.00		
TALLER	JAVIER GOMEZ	6101								-	-	-	0.00		
TALLER	JAVIER GOMEZ	6101			407.89	1.70	3.40	0.06	00:00:00	0	0	0	0.00		
TALLER	JAVIER GOMEZ	6101								-	-	-	0.00		
	<b>TOTAL JAVIER GOMEZ</b>												<b>0.00</b>		
TALLER	NELSON ENCALA	6104			399.16	1.66	3.33	0.06	00:00:00	0	0	0	0.00		
TALLER	NELSON ENCALA	6104								-	-	-	0.00		
TALLER	NELSON ENCALA	6104			399.16	1.66	3.33	0.06	00:00:00	0	0	0	0.00		
TALLER	NELSON ENCALA	6104								-	-	-	0.00		
TALLER	NELSON ENCALA	6104			399.16	1.66	3.33	0.06	00:00:00	0	0	0	0.00		
TALLER	NELSON ENCALA	6104								-	-	-	0.00		
TALLER	NELSON ENCALA	6104			399.16	1.66	3.33	0.06	00:00:00	0	0	0	0.00		
TALLER	NELSON ENCALA	6104								-	-	-	0.00		
	<b>TOTAL NELSON ENCALADA</b>												<b>0.00</b>		
UIO TALLER	MILTON JIMENEZ	40	03/08/2019	07:42:38	394.03	1.64	3.28	0.05	05:02:00	5	2	302	16.53		
UIO TALLER	MILTON JIMENEZ	40	03/08/2019	12:44:38						-	-	-	0.00		
UIO TALLER	MILTON JIMENEZ	40	10/08/2019	07:41:34	394.03	1.64	3.28	0.05	04:24:30	4	24	264	14.45		
UIO TALLER	MILTON JIMENEZ	40	10/08/2019	12:06:04						-	-	-	0.00		
UIO TALLER	MILTON JIMENEZ	40	24/08/2019	07:24:22	394.03	1.64	3.28	0.05	05:35:58	5	35	335	18.33		
UIO TALLER	MILTON JIMENEZ	40	24/08/2019	13:00:20						-	-	-	0.00		
	<b>TOTAL MILTON JIMENEZ</b>												<b>49.31</b>	ok	

ANÁLISIS DEL SÍNDROME DE BURNOUT EN LOS COLABORADORES DE LA EMPRESA HYUNMOTOR S.A. Y SU RELACIÓN CON LA RESPONSABILIDAD EN EL TRABAJO

UIO GUARDIAS	Victor Galarza	513	01/08/2019	15:00:00	394.00	1.64	2.46	0.04	04:00:00	4	0	240	9.85
UIO GUARDIAS	Victor Galarza	513	01/08/2019	19:00:00						-	-	-	0.00
UIO GUARDIAS	Victor Galarza	513	03/08/2019	07:00:00	394.00	1.64	3.28	0.05	12:00:00	12	0	720	39.40
UIO GUARDIAS	Victor Galarza	513	03/08/2019	19:00:00						-	-	-	0.00
UIO GUARDIAS	Victor Galarza	513	15/08/2019	15:00:00	394.00	1.64	2.46	0.04	04:00:00	4	0	240	9.85
UIO GUARDIAS	Victor Galarza	513	15/08/2019	19:00:00						-	-	-	0.00
UIO GUARDIAS	Victor Galarza	513	17/08/2019	07:00:00	394.00	1.64	3.28	0.05	08:30:00	8	30	510	27.91
UIO GUARDIAS	Victor Galarza	513	17/08/2019	15:30:00						-	-	-	0.00
UIO GUARDIAS	Victor Galarza	513	18/08/2019	07:00:00	394.00	1.64	3.28	0.05	12:00:00	12	0	720	39.40
UIO GUARDIAS	Victor Galarza	513	18/08/2019	19:00:00						-	-	-	0.00
UIO GUARDIAS	Victor Galarza	513	19/08/2019	15:00:00	394.00	1.64	2.46	0.04	04:00:00	4	0	240	9.85
UIO GUARDIAS	Victor Galarza	513	19/08/2019	19:00:00						-	-	-	0.00
UIO GUARDIAS	Victor Galarza	513	22/08/2019	15:00:00	394.00	1.64	2.46	0.04	04:00:00	4	0	240	9.85
UIO GUARDIAS	Victor Galarza	513	22/08/2019	19:00:00						-	-	-	0.00
UIO GUARDIAS	Victor Galarza	513	24/08/2019	07:00:00	394.00	1.64	3.28	0.05	12:00:00	12	0	720	39.40
UIO GUARDIAS	Victor Galarza	513	24/08/2019	19:00:00						-	-	-	0.00
UIO GUARDIAS	Victor Galarza	513	27/08/2019	15:00:00	394.00	1.64	2.46	0.04	04:00:00	4	0	240	9.85
UIO GUARDIAS	Victor Galarza	513	27/08/2019	19:00:00						-	-	-	0.00
UIO GUARDIAS	Victor Galarza	513	28/08/2019	15:00:00	394.00	1.64	2.46	0.04	04:00:00	4	0	240	9.85
UIO GUARDIAS	Victor Galarza	513	28/08/2019	19:00:00						-	-	-	0.00
UIO GUARDIAS	Victor Galarza	513	30/08/2019	15:00:00	394.00	1.64	2.46	0.04	04:00:00	4	0	240	9.85
UIO GUARDIAS	Victor Galarza	513	30/08/2019	19:00:00						-	-	-	0.00
UIO GUARDIAS	Victor Galarza	513	31/08/2019	07:00:00	394.00	1.64	3.28	0.05	12:00:00	12	0	720	39.40
UIO GUARDIAS	Victor Galarza	513	31/08/2019	19:00:00						-	-	-	0.00
UIO GUARDIAS	Victor Galarza	513			394.00	1.64	2.46	0.04	00:00:00	0	0	0	0.00
UIO GUARDIAS	Victor Galarza	513								-	-	-	0.00
UIO GUARDIAS	Victor Galarza	513			394.00	1.64	2.46	0.04	00:00:00	0	0	0	0.00
UIO GUARDIAS	Victor Galarza	513								-	-	-	0.00
UIO GUARDIAS	Victor Galarza	513			394.00	1.64	2.46	0.04	00:00:00	0	0	0	0.00
UIO GUARDIAS	Victor Galarza	513								-	-	-	0.00
UIO GUARDIAS	Victor Galarza	513			394.00	1.64	2.46	0.04	00:00:00	0	0	0	0.00
UIO GUARDIAS	Victor Galarza	513								-	-	-	0.00
UIO GUARDIAS	Victor Galarza	513			394.00	1.64	3.28	0.05	00:00:00	0	0	0	0.00
UIO GUARDIAS	Victor Galarza	513								-	-	-	0.00
UIO GUARDIAS	Victor Galarza	513			394.00	1.64	2.46	0.04	00:00:00	0	0	0	0.00
UIO GUARDIAS	Victor Galarza	513								-	-	-	0.00
UIO GUARDIAS	Victor Galarza	513			394.00	1.64	2.46	0.04	00:00:00	0	0	0	0.00
UIO GUARDIAS	Victor Galarza	513								-	-	-	0.00
<b>TOTAL VICTOR GALARZA</b>													<b>254.46</b> ok
TALLER	WILLIAN LLAMUC	6107	10/08/2019	08:07:08	399.16	1.66	3.33	0.06	03:59:02	3	59	239	13.25
TALLER	WILLIAN LLAMUC	6107	10/08/2019	12:06:10						-	-	-	0.00
TALLER	WILLIAN LLAMUC	6107	24/08/2019	08:00:09	399.16	1.66	3.33	0.06	05:03:27	5	3	303	16.80
TALLER	WILLIAN LLAMUC	6107	24/08/2019	13:03:36						-	-	-	0.00
TALLER	WILLIAN LLAMUC	6107			399.16	1.66	3.33	0.06	00:00:00	0	0	0	0.00
TALLER	WILLIAN LLAMUC	6107								-	-	-	0.00
<b>TOTAL WILLIAM LLAMUCA</b>													<b>30.05</b> ok
TALLER	Flavio Sandoval	6121	17/08/2019	08:26:40	399.16	1.66	3.33	0.06	04:42:27	4	42	282	15.63
TALLER	Flavio Sandoval	6121	17/08/2019	13:09:07						-	-	-	0.00
TALLER	Flavio Sandoval	6121			399.16	1.66	3.33	0.06	00:00:00	0	0	0	0.00
TALLER	Flavio Sandoval	6121								-	-	-	0.00
TALLER	Flavio Sandoval	6121			399.16	1.66	3.33	0.06	00:00:00	0	0	0	0.00
TALLER	Flavio Sandoval	6121								-	-	-	0.00
<b>TOTAL FLAVIO SANDOVAL</b>													<b>15.63</b> ok

ANÁLISIS DEL SÍNDROME DE BURNOUT EN LOS COLABORADORES DE LA EMPRESA HYUNMOTOR S.A. Y SU RELACIÓN CON LA RESPONSABILIDAD EN EL TRABAJO

UIO TALLER	Rodrigo Cevallos	500	03/08/2019	07:47:27	398.33	1.66	3.32	0.06	04:41:58	4	41	281	15.55
UIO TALLER	Rodrigo Cevallos	500	03/08/2019	12:29:25						-	-	-	0.00
UIO TALLER	Rodrigo Cevallos	500	17/08/2019	07:51:14	398.33	1.66	3.32	0.06	04:55:22	4	55	295	16.32
UIO TALLER	Rodrigo Cevallos	500	17/08/2019	12:46:36						-	-	-	0.00
UIO TALLER	Rodrigo Cevallos	500	24/08/2019	07:41:55	398.33	1.66	3.32	0.06	05:18:22	5	18	318	17.59
UIO TALLER	Rodrigo Cevallos	500	24/08/2019	13:00:17						-	-	-	0.00
UIO TALLER	Rodrigo Cevallos	500			398.33	1.66	3.32	0.06	00:00:00	0	0	0	0.00
UIO TALLER	Rodrigo Cevallos	500								-	-	-	0.00
UIO TALLER	Rodrigo Cevallos	500			398.33	1.66	3.32	0.06	00:00:00	0	0	0	0.00
UIO TALLER	Rodrigo Cevallos	500								-	-	-	0.00
	<b>TOTAL RODRIGO CEVALLOS</b>												<b>49.46</b> ok
TALLER	Diego Rocha	6016	03/08/2019	07:46:06	394.03	1.64	3.28	0.05	05:20:59	5	20	320	17.51
TALLER	Diego Rocha	6016	03/08/2019	13:07:05						-	-	-	0.00
TALLER	Diego Rocha	6016	17/08/2019	07:51:23	394.03	1.64	3.28	0.05	05:29:47	5	29	329	18.00
TALLER	Diego Rocha	6016	17/08/2019	13:21:10						-	-	-	0.00
TALLER	Diego Rocha	6016			394.03	1.64	3.28	0.05	00:00:00	0	0	0	0.00
TALLER	Diego Rocha	6016								-	-	-	0.00
TALLER	Diego Rocha	6016			394.03	1.64	3.28	0.05	00:00:00	0	0	0	0.00
TALLER	Diego Rocha	6016								-	-	-	0.00
TALLER	Diego Rocha	6016			394.03	1.64	3.28	0.05	00:00:00	0	0	0	0.00
TALLER	Diego Rocha	6016								-	-	-	0.00
	<b>TOTAL DIEGO ROCHA</b>												<b>35.52</b> ok
UIO ADMINISTRAC	Monica Cusme	562	03/08/2019	09:18:13	750.00	3.13	6.25	0.10	05:40:16	5	40	340	35.42
UIO ADMINISTRAC	Monica Cusme	562	03/08/2019	14:58:29						-	-	-	0.00
UIO ADMINISTRAC	Monica Cusme	562	17/08/2019	09:54:50	750.00	3.13	6.25	0.10	00:00:00	0	0	0	0.00
UIO ADMINISTRAC	Monica Cusme	562	17/08/2019	09:54:50						-	-	-	0.00
UIO ADMINISTRAC	Monica Cusme	562			750.00	3.13	6.25	0.10	00:00:00	0	0	0	0.00
UIO ADMINISTRAC	Monica Cusme	562								-	-	-	0.00
	<b>TOTAL Monica Cusme</b>												<b>35.42</b> ok
TALLER	Renata Guillén	6150	03/08/2019	08:00:16	407.89	1.70	3.40	0.06	04:21:20	4	21	261	14.79
TALLER	Renata Guillén	6150	03/08/2019	12:21:36						-	-	-	0.00
TALLER	Renata Guillén	6150			407.89	1.70	3.40	0.06	00:00:00	0	0	0	0.00
TALLER	Renata Guillén	6150								-	-	-	0.00
	<b>TOTAL Renata Guillen</b>												<b>14.79</b> ok
UIO ADMINISTRAC	Diana Moreira	2	10/08/2019	08:55:09	403.72	1.68	3.36	0.06	05:56:53	5	56	356	19.96
UIO ADMINISTRAC	Diana Moreira	2	10/08/2019	14:52:02						-	-	-	0.00
UIO ADMINISTRAC	Diana Moreira	2	24/08/2019	09:16:02	403.72	1.68	3.36	0.06	06:09:22	6	9	369	20.69
UIO ADMINISTRAC	Diana Moreira	2	24/08/2019	15:25:24						-	-	-	0.00
UIO ADMINISTRAC	Diana Moreira	2			403.72	1.68	2.52	0.04	00:00:00	0	0	0	0.00
UIO ADMINISTRAC	Diana Moreira	2								-	-	-	0.00
UIO ADMINISTRAC	Diana Moreira	2			403.72	1.68	3.36	0.06	00:00:00	0	0	0	0.00
UIO ADMINISTRAC	Diana Moreira	2								-	-	-	0.00
	<b>TOTAL DIANA MOREIRA</b>												<b>40.65</b> ok
UIO GUARDIAS	Francisco Jimenez	585	04/08/2019	07:00:00	394.00	1.64	3.28	0.05	12:00:00	12	0	720	39.40
UIO GUARDIAS	Francisco Jimenez	585	04/08/2019	19:00:00						-	-	-	0.00
UIO GUARDIAS	Francisco Jimenez	585	05/08/2019	15:00:00	394.00	1.64	2.46	0.04	04:00:00	4	0	240	9.85
UIO GUARDIAS	Francisco Jimenez	585	05/08/2019	19:00:00						-	-	-	0.00
UIO GUARDIAS	Francisco Jimenez	585	06/08/2019	15:00:00	394.00	1.64	2.46	0.04	04:00:00	4	0	240	9.85
UIO GUARDIAS	Francisco Jimenez	585	06/08/2019	19:00:00						-	-	-	0.00
UIO GUARDIAS	Francisco Jimenez	585	07/08/2019	15:00:00	394.00	1.64	2.46	0.04	04:00:00	4	0	240	9.85
UIO GUARDIAS	Francisco Jimenez	585	07/08/2019	19:00:00						-	-	-	0.00
UIO GUARDIAS	Francisco Jimenez	585	08/08/2019	15:00:00	394.00	1.64	2.46	0.04	04:00:00	4	0	240	9.85
UIO GUARDIAS	Francisco Jimenez	585	08/08/2019	19:00:00						-	-	-	0.00
UIO GUARDIAS	Francisco Jimenez	585	09/08/2019	07:00:00	394.00	1.64	3.28	0.05	06:00:00	6	0	360	19.70
UIO GUARDIAS	Francisco Jimenez	585	09/08/2019	13:00:00						-	-	-	0.00
UIO GUARDIAS	Francisco Jimenez	585	10/08/2019	07:00:00	394.00	1.64	3.28	0.05	12:00:00	12	0	720	39.40
UIO GUARDIAS	Francisco Jimenez	585	10/08/2019	19:00:00						-	-	-	0.00
UIO GUARDIAS	Francisco Jimenez	585	12/08/2019	15:00:00	394.00	1.64	2.46	0.04	04:00:00	4	0	240	9.85
UIO GUARDIAS	Francisco Jimenez	585	12/08/2019	19:00:00						-	-	-	0.00
UIO GUARDIAS	Francisco Jimenez	585	13/08/2019	15:00:00	394.00	1.64	2.46	0.04	04:00:00	4	0	240	9.85
UIO GUARDIAS	Francisco Jimenez	585	13/08/2019	19:00:00						-	-	-	0.00
UIO GUARDIAS	Francisco Jimenez	585	14/08/2019	15:00:00	394.00	1.64	2.46	0.04	04:00:00	4	0	240	9.85
UIO GUARDIAS	Francisco Jimenez	585	14/08/2019	19:00:00						-	-	-	0.00
UIO GUARDIAS	Francisco Jimenez	585	16/08/2019	15:00:00	394.00	1.64	2.46	0.04	04:00:00	4	0	240	9.85
UIO GUARDIAS	Francisco Jimenez	585	16/08/2019	19:00:00						-	-	-	0.00
UIO GUARDIAS	Francisco Jimenez	585	21/08/2019	15:00:00	394.00	1.64	2.46	0.04	04:00:00	4	0	240	9.85
UIO GUARDIAS	Francisco Jimenez	585	21/08/2019	19:00:00						-	-	-	0.00
UIO GUARDIAS	Francisco Jimenez	585	24/08/2019	07:00:00	394.00	1.64	3.28	0.05	08:30:00	8	30	510	27.91
UIO GUARDIAS	Francisco Jimenez	585	24/08/2019	15:30:00						-	-	-	0.00
UIO GUARDIAS	Francisco Jimenez	585	25/08/2019	07:00:00	394.00	1.64	3.28	0.05	12:00:00	12	0	720	39.40
UIO GUARDIAS	Francisco Jimenez	585	25/08/2019	19:00:00						-	-	-	0.00
UIO GUARDIAS	Francisco Jimenez	585	26/08/2019	15:00:00	394.00	1.64	2.46	0.04	04:00:00	4	0	240	9.85

ANÁLISIS DEL SÍNDROME DE BURNOUT EN LOS COLABORADORES DE LA EMPRESA HYUNMOTOR S.A. Y SU RELACIÓN CON LA RESPONSABILIDAD EN EL TRABAJO



UIO VENTAS	Jean Paul Perez	6144				403.72	1.68	2.52	0.04	00:00:00	0	0	0	0.00
UIO VENTAS	Jean Paul Perez	6144									-	-	-	0.00
UIO VENTAS	Jean Paul Perez	6144				403.72	1.68	3.36	0.06	00:00:00	0	0	0	0.00
UIO VENTAS	Jean Paul Perez	6144									-	-	-	0.00
UIO VENTAS	Jean Paul Perez	6144				403.72	1.68	3.36	0.06	00:00:00	0	0	0	0.00
UIO VENTAS	Jean Paul Perez	6144									-	-	-	0.00
UIO VENTAS	Jean Paul Perez	6144				403.72	1.68	3.36	0.06	00:00:00	0	0	0	0.00
UIO VENTAS	Jean Paul Perez	6144									-	-	-	0.00
UIO VENTAS	Jean Paul Perez	6144				403.72	1.68	2.52	0.04	00:00:00	0	0	0	0.00
UIO VENTAS	Jean Paul Perez	6144									-	-	-	0.00
<b>TOTAL JEAN PAUL PEREZ</b>														
<b>0.00</b>														
UIO VENTAS	Mayra Rivadeniera	6146	03/08/2019	13:00:20		403.72	1.68	3.36	0.06	02:05:48	2	5	125	7.01
UIO VENTAS	Mayra Rivadeniera	6146	03/08/2019	15:06:08							-	-	-	0.00
UIO VENTAS	Mayra Rivadeniera	6146	17/08/2019	13:00:27		403.72	1.68	3.36	0.06	02:27:16	2	27	147	8.24
UIO VENTAS	Mayra Rivadeniera	6146	17/08/2019	15:27:43							-	-	-	0.00
UIO VENTAS	Mayra Rivadeniera	6146				403.72	1.68	3.36	0.06	00:00:00	0	0	0	0.00
UIO VENTAS	Mayra Rivadeniera	6146									-	-	-	0.00
<b>TOTAL MAYRA RIVADENEIRA</b>														
<b>15.25 ok</b>														
UIO GUARDIAS	EDISON CAMACHO	42	02/08/2019	15:00:00		394.00	1.64	2.46	0.04	04:00:00	4	0	240	9.85
UIO GUARDIAS	EDISON CAMACHO	42	02/08/2019	19:00:00							-	-	-	0.00
UIO GUARDIAS	EDISON CAMACHO	42	03/08/2019	07:00:00		394.00	1.64	3.28	0.05	08:00:00	8	0	480	26.27
UIO GUARDIAS	EDISON CAMACHO	42	03/08/2019	15:00:00							-	-	-	0.00
UIO GUARDIAS	EDISON CAMACHO	42	05/08/2019	15:00:00		394.00	1.64	2.46	0.04	04:00:00	4	0	240	9.85
UIO GUARDIAS	EDISON CAMACHO	42	05/08/2019	19:00:00							-	-	-	0.00
UIO GUARDIAS	EDISON CAMACHO	42	06/08/2019	15:00:00		394.00	1.64	2.46	0.04	04:00:00	4	0	240	9.85
UIO GUARDIAS	EDISON CAMACHO	42	06/08/2019	19:00:00							-	-	-	0.00
UIO GUARDIAS	EDISON CAMACHO	42	07/08/2019	15:00:00		394.00	1.64	2.46	0.04	04:00:00	4	0	240	9.85
UIO GUARDIAS	EDISON CAMACHO	42	07/08/2019	19:00:00							-	-	-	0.00
UIO GUARDIAS	EDISON CAMACHO	42	08/08/2019	15:00:00		394.00	1.64	2.46	0.04	04:00:00	4	0	240	9.85
UIO GUARDIAS	EDISON CAMACHO	42	08/08/2019	19:00:00							-	-	-	0.00
UIO GUARDIAS	EDISON CAMACHO	42	09/08/2019	13:00:00		394.00	1.64	3.28	0.05	06:00:00	6	0	360	19.70
UIO GUARDIAS	EDISON CAMACHO	42	09/08/2019	19:00:00							-	-	-	0.00
UIO GUARDIAS	EDISON CAMACHO	42	10/08/2019	07:00:00		394.00	1.64	3.28	0.05	08:00:00	8	0	480	26.27
UIO GUARDIAS	EDISON CAMACHO	42	10/08/2019	15:00:00							-	-	-	0.00
UIO GUARDIAS	EDISON CAMACHO	42	11/08/2019	07:00:00		394.00	1.64	3.28	0.05	12:00:00	12	0	720	39.40
UIO GUARDIAS	EDISON CAMACHO	42	11/08/2019	19:00:00							-	-	-	0.00
UIO GUARDIAS	EDISON CAMACHO	42	12/08/2019	15:00:00		394.00	1.64	2.46	0.04	04:00:00	4	0	240	9.85
UIO GUARDIAS	EDISON CAMACHO	42	12/08/2019	19:00:00							-	-	-	0.00
UIO GUARDIAS	EDISON CAMACHO	42	13/08/2019	15:00:00		394.00	1.64	2.46	0.04	04:00:00	4	0	240	9.85
UIO GUARDIAS	EDISON CAMACHO	42	13/08/2019	19:00:00							-	-	-	0.00

UIO GUARDIAS	EDISON CAMACHO	42	14/08/2019	15:00:00	394.00	1.64	2.46	0.04	04:00:00	4	0	240	9.85	
UIO GUARDIAS	EDISON CAMACHO	42	14/08/2019	19:00:00						-	-	-	0.00	
UIO GUARDIAS	EDISON CAMACHO	42	17/08/2019	07:00:00	394.00	1.64	3.28	0.05	12:00:00	12	0	720	39.40	
UIO GUARDIAS	EDISON CAMACHO	42	17/08/2019	19:00:00						-	-	-	0.00	
UIO GUARDIAS	EDISON CAMACHO	42	20/08/2019	15:00:00	394.00	1.64	2.46	0.04	04:00:00	4	0	240	9.85	
UIO GUARDIAS	EDISON CAMACHO	42	20/08/2019	19:00:00						-	-	-	0.00	
UIO GUARDIAS	EDISON CAMACHO	42	23/08/2019	15:00:00	394.00	1.64	2.46	0.04	04:00:00	4	0	240	9.85	
UIO GUARDIAS	EDISON CAMACHO	42	23/08/2019	19:00:00						-	-	-	0.00	
UIO GUARDIAS	EDISON CAMACHO	42			394.00	1.64	2.46	0.04	00:00:00	0	0	0	0.00	
UIO GUARDIAS	EDISON CAMACHO	42								-	-	-	0.00	
UIO GUARDIAS	EDISON CAMACHO	42			394.00	1.64	3.28	0.05	00:00:00	0	0	0	0.00	
UIO GUARDIAS	EDISON CAMACHO	42								-	-	-	0.00	
UIO GUARDIAS	EDISON CAMACHO	42			394.00	1.64	3.28	0.05	00:00:00	0	0	0	0.00	
UIO GUARDIAS	EDISON CAMACHO	42								-	-	-	0.00	
UIO GUARDIAS	EDISON CAMACHO	42			394.00	1.64	2.46	0.04	00:00:00	0	0	0	0.00	
UIO GUARDIAS	EDISON CAMACHO	42								-	-	-	0.00	
UIO GUARDIAS	EDISON CAMACHO	42			394.00	1.64	2.46	0.04	00:00:00	0	0	0	0.00	
UIO GUARDIAS	EDISON CAMACHO	42								-	-	-	0.00	
UIO GUARDIAS	EDISON CAMACHO	42			394.00	1.64	2.46	0.04	00:00:00	0	0	0	0.00	
UIO GUARDIAS	EDISON CAMACHO	42								-	-	-	0.00	
UIO GUARDIAS	EDISON CAMACHO	42			394.00	1.64	3.28	0.05	00:00:00	0	0	0	0.00	
UIO GUARDIAS	EDISON CAMACHO	42								-	-	-	0.00	
<b>TOTAL EDISON CAMACHO</b>													<b>249.53</b>	<b>ok</b>
UIO REPUESTOS	Oscar Cortez	520	03/08/2019	08:35:43	406.21	1.69	3.39	0.06	05:28:30	5	28	328	18.51	
UIO REPUESTOS	Oscar Cortez	520	03/08/2019	14:04:13						-	-	-	0.00	
UIO REPUESTOS	Oscar Cortez	520	17/08/2019	09:25:48	406.21	1.69	3.39	0.06	03:47:50	3	47	227	12.81	
UIO REPUESTOS	Oscar Cortez	520	17/08/2019	13:13:38						-	-	-	0.00	
UIO REPUESTOS	Oscar Cortez	520			406.21	1.69	3.39	0.06	00:00:00	0	0	0	0.00	
UIO REPUESTOS	Oscar Cortez	520								-	-	-	0.00	
UIO REPUESTOS	Oscar Cortez	520			406.21	1.69	3.39	0.06	00:00:00	0	0	0	0.00	
UIO REPUESTOS	Oscar Cortez	520								-	-	-	0.00	
UIO REPUESTOS	Oscar Cortez	520			406.21	1.69	3.39	0.06	00:00:00	0	0	0	0.00	
UIO REPUESTOS	Oscar Cortez	520								-	-	-	0.00	
UIO REPUESTOS	Oscar Cortez	520			406.21	1.69	3.39	0.06	00:00:00	0	0	0	0.00	
UIO REPUESTOS	Oscar Cortez	520								-	-	-	0.00	
<b>TOTAL OSCAR CORTEZ</b>													<b>31.31</b>	<b>ok</b>
<b>TOTAL GENERAL</b>												<b>1,838.59</b>		

Fuente: Investigación de Campo  
Elaborado por: Alexandra Herrería

## Anexo 3 Detalle de ausentismo

DEPARTAMENTO	NOMBRE	CODIGO	FECHA	DIAS	
TALLER	ALEJANDRO PASTOR	6110	29/07/2019	1	No registra huella
VENTAS	Alexander Carrera	9	22/07/2019	1	No registra huella
VENTAS	Alexander Carrera	9	24/07/2019	1	No registra huella
VENTAS	Alexander Carrera	9	26 al 28	3	No registra huella
ADMINISTRACION	Alexandra Herreria	6123	23	1	No registra huella
VENTAS	Amanda Gonzaga	4	29/07/2019	1	No registra huella
VENTAS	Amanda Gonzaga	4	05 al 07 agosto	3	No registra huella
VENTAS	Amanda Gonzaga	4	21/08/2019	1	No registra huella
VENTAS	Andrea Avila	6138	22/07/2019	1	No registra huella
VENTAS	Andrea Avila	6138	05 al 9 agosto	4	No registra huella
VENTAS	Andrea Avila	6138	20/08/2019	1	No registra huella
VENTAS	Catherine Wiesner	6139	21/08/2019	1	No registra huella
VENTAS	Edgar Mejia	6140	07/08/2019	1	No registra huella
VENTAS	Gina Freire	6142	19/08/2019	1	No registra huella
Total				31	

BIOMETRICO SEPTIEMBRE					
UIO REPUESTOS	Carlos Cortez	6134	05 al 06 septiembre	2	No registra huella
UIO VENTAS	Catherine Wiesner	6139	02 al 04 septiembre	3	No registra huella
UIO ADMINISTRACION	Diana Moreira	2	05/09/2019	1	No registra huella
TALLER	Diego Rocha	6016	02 al 04 septiembre	3	No registra huella
UIO ADMINISTRACION	Jacqueline Mejia	6127	02 al 8 septiembre	6	No registra huella
UIO VENTAS	Jean Paul Pérez	6144	02 al 06 septiembre	5	No registra huella
TALLER	MILTON JIMENEZ	6105	28 al 29 agosto	2	No registra huella
TALLER	NELSON ENCALADA	6104	10/09/2010	1	No registra huella
UIO REPUESTOS	Oscar Cortez	6136	26 agosto al 02 septiembre	7	No registra huella
Total				30	

Fuente: Investigación de Campo

Elaborado por: Alexandra Herrería, Paulina Crisanto

## URKUND

### Urkund Analysis Result

Analysed Document: Paulina Crisanto.pdf (D56827767)  
Submitted: 10/11/2019 2:50:00 AM  
Submitted By: paulipkth.crisanto@gmail.com  
Significance: 5 %

#### Sources included in the report:

Tesis final 04.07.2018.docx (D40501091)  
PROYECTO DE INVESTIGACION.docx (D46742701)  
TESIS MARIA FIGUEROA 30-05.pdf (D39784994)  
Tesis casi acabada1.doc (D47340049)  
rh\_1516\_manualfuncionesSoñarImport\_carlacevallos\_001.docx (D19772846)  
<https://docplayer.es/72231137-Prevalencia-del-sindrome-de-burnout-en-las-y-los-trabajadores-sociales-del-instituto-nicaraguense-de-seguridad-social-abril2015.html>  
<https://es.slideshare.net/briancitoguerra69/ley-de-responsabilidad-patronal-seguro-reiesgos-de-trabajo>  
<https://dialnet.unirioja.es/descarga/articulo/5305254.pdf>  
<http://dspace.uazuay.edu.ec/bitstream/datos/3173/1/09948.pdf?fbclid=IwAR3cb>  
[http://www.upacifico.edu.ec/website/sistema/gobernanza/adjuntos/file\\_1\\_23.pdf](http://www.upacifico.edu.ec/website/sistema/gobernanza/adjuntos/file_1_23.pdf)  
<http://metodologiaeninvestigacion.blogspot.com/2010/07/variables.html>  
bcaf1890-4c65-4eec-9420-a86cd92b1f5c  
96d52d9d-b838-4805-9e8f-deba2facbb08  
<https://docplayer.es/95653910-Carrera-de-administracion-de-recursos-humanos-personal.html>

#### Instances where selected sources appear:

36

  
Ing. Tania Alomoto

1723429070

INSTITUTO TECNOLÓGICO SUPERIOR CORDILLERA BITÁCORA PARA EL CONTROL DE PROYECTOS DE TITULACIÓN									
ALONSO USHUA, TANIA BELEN CARRERA: INGENIERIA DE SISTEMAS DE TELECOMUNICACIONES PERSONAL ADMINISTRACION DE RECURSOS HUMANOS ANÁLISIS DEL SINDROME DE BURNOUT EN LOS COLABORADORES DE HYUNDAI S.A. Y SU RELACIÓN CON LA RESPONSABILIDAD EN EL TRABAJO. 2019. Quito, 11 de noviembre del 2019 17:04:20 ACUMULATIVO ESTADO FINAL/OBSERVACION: PROYECTO ACTIVO/NO GRADUADO/									
MODALIDAD: INVESTIGACION CIENTIFICA									
NO. CODIGO	FECHA TUTORIA	TIPO ASERORIA	HORA INICIO	TEMA TRATADO	HORA FIN	PERIODO:		OBSERVACION	ESTADO SC
						HORA INICIO	HORA FIN		
1	18450	2019-06-15	AUTONOMA	2019-06-15 10:00:00	EL PROBLEMA / PLANTAMIENTO DEL PROBLEMA	2019-06-15 16:00:00	6.00	INVESTIGACION SOBRE EL PLANTAMIENTO DE PROBLEMAS	PROCESADO
2	18451	2019-06-18	INSITU	2019-06-18 12:00:00	EL PROBLEMA / PLANTAMIENTO DEL PROBLEMA	2019-06-18 13:00:00	1.00	REVISION DEL PLAN DE PLANTAMIENTO DE PROBLEMAS Y SU AVANCE EN ESE MOMENTO MISMO QUE QUEDA APROBADO LA SEÑORITA DEBE PASAR A WORD LAS CORRECCIONES REALIZADAS	PROCESADO
3	18452	2019-06-22	AUTONOMA	2019-06-22 08:00:00	EL PROBLEMA / PLANTAMIENTO DEL PROBLEMA	2019-06-22 12:00:00	4.00	CORRECCIONES EN WORD SEGUN LO ESTABLECIDO LA REUNION ANTERIOR	PROCESADO
4	18525	2019-06-23	AUTONOMA	2019-06-23 09:00:00	EL PROBLEMA / FORMULACION DEL PROBLEMA	2019-06-23 13:00:00	4.00	INVESTIGACION EN BASE A LAS TUTORIAS ANTERIORES	PROCESADO
5	18528	2019-06-25	INSITU	2019-06-25 12:00:00	EL PROBLEMA / FORMULACION DEL PROBLEMA	2019-06-25 13:00:00	1.00	SE PRESENTA A TIEMPO A SU REUNION CON SU AVANCE MISMO QUE SE ENCUENTRA CON PEQUEÑOS ERRORES EN LAS CUALES SE CORRIGIO EN EL MOMENTO DE LA TUTORIA, LA SEÑORITA DEBE PASAR A WORD EN WORD Y QUEDAR A DISPOSICION DE LAS TUTORIAS	PROCESADO
6	18523	2019-06-29	AUTONOMA	2019-06-29 12:00:00	EL PROBLEMA / FORMULACION DEL PROBLEMA	2019-06-29 18:00:00	6.00	CORRECCIONES ESTABLECIDAS PARA ESTE TEMA, REALIZACION EN WORD	PROCESADO
7	18530	2019-06-29	AUTONOMA	2019-06-29 18:00:00	EL PROBLEMA / OBJETIVO GENERAL	2019-06-29 20:00:00	2.00	INVESTIGACION Y REALIZACION DEL OBJETIVO GENERAL EN BASE A LAS NECESIDADES DEL PROYECTO	PROCESADO
8	18525	2019-07-02	INSITU	2019-07-02 15:00:00	EL PROBLEMA / OBJETIVO GENERAL	2019-07-02 13:00:00	1.00	EL DOCUMENTO QUE SE ENVIÓ TIENE LOS ELEMENTOS REQUERIDOS PARA EL TEMA SIN EMBARGO SE APROPIA PROFESAS	PROCESADO
9	18527	2019-07-06	AUTONOMA	2019-07-06 10:00:00	EL PROBLEMA / OBJETIVO GENERAL	2019-07-06 14:00:00	4.00	FALENCIAS SE CORRIGE EN ESE INSTANTE. CORRECCIONES EN WORD SOBRE ESTE TEMA, TRASLADO DEL PAPEL A UNA FORMA DIGITAL (WORD)	PROCESADO
10	18548	2019-07-07	AUTONOMA	2019-07-07 08:00:00	EL PROBLEMA / OBJETIVOS ESPECIFICOS	2019-07-07 13:00:00	4.00	REALIZACION ANTES DE SOBRE OBJETIVOS ESPECIFICOS MEDIANTE EL AMBIENTE ARBOOL DE OBJETIVOS	PROCESADO
11	185483	2019-07-09	INSITU	2019-07-09 12:00:00	EL PROBLEMA / OBJETIVOS ESPECIFICOS	2019-07-09 13:00:00	1.00	SE PRESENTA CON SU RESPECTIVO AVANCE MISMO QUE SE ESTABLECE CORRECCIONES PEQUEÑAS, EL CONTENIDO ES MUY BUENO, REALIZADO EN WORD SIN EMBARGO EL AVANCE DEL TEMA	PROCESADO
12	185496	2019-07-13	AUTONOMA	2019-07-13 08:00:00	EL PROBLEMA / OBJETIVOS ESPECIFICOS	2019-07-13 12:00:00	4.00	CORRECCIONES EN EL DACTILOTEADO DIGITAL CON LAS OBSERVACIONES DE LA TUTORIA ANTERIOR	PROCESADO
13	185502	2019-07-14	AUTONOMA	2019-07-14 10:00:00	MARCO TEORICO / ANTECEDENTES DEL ESTUDIO	2019-07-14 17:00:00	7.00	AVANCE DE LOS ANTECEDENTES, MEDIANTE AUTORES DE FUENTES DE CONFIANZA	PROCESADO
14	185506	2019-07-16	INSITU	2019-07-16 12:00:00	MARCO TEORICO / ANTECEDENTES DEL ESTUDIO	2019-07-16 13:00:00	1.00	SE PRESENTA CORRECTAMENTE CON SU RESPECTIVO AVANCE MISMO QUE PRESENTA FALENCIAS DE IMPORTANCIA DE ENVIAR A CORRIGIR	PROCESADO
15	185511	2019-07-20	AUTONOMA	2019-07-20 09:00:00	MARCO TEORICO / ANTECEDENTES DEL ESTUDIO	2019-07-20 14:00:00	5.00	REALIZACION DE LAS CORRECCIONES, DE GRAN IMPORTANCIA	PROCESADO
16	185515	2019-07-23	INSITU	2019-07-23 12:00:00	MARCO TEORICO / ANTECEDENTES DEL ESTUDIO	2019-07-23 13:45:00	0.75	SE REVISO CORRECCIONES ANTERIORES, SE APROPIA UNA GRAN MEJORA EN ESTE MOMENTO EN LAS OBSERVACIONES MISMAS QUE SE REALIZAN EN LA TUTORIA	PROCESADO
17	185519	2019-07-21	AUTONOMA	2019-07-21 10:00:00	MARCO TEORICO / FUNDAMENTACION TEORICA	2019-07-21 16:00:00	6.00	REALIZACION DEL AVANCE DE LA FUNDAMENTACION TEORICA	PROCESADO
18	185521	2019-07-23	INSITU	2019-07-23 12:45:00	MARCO TEORICO / FUNDAMENTACION TEORICA	2019-07-23 13:30:00	0.75	REVISION ETAPA FUNDAMENTACION TEORICA, EL TRABAJO PRESENTA FALENCIAS ESPECIALMENTE EN NORMAS APA, HAY QUE REALIZAR CORRECCIONES EN ESTAS	PROCESADO
19	185523	2019-07-27	AUTONOMA	2019-07-27 09:00:00	MARCO TEORICO / FUNDAMENTACION TEORICA	2019-07-27 13:00:00	4.00	CORRECCIONES ESPECIFICAS EN ESTAS NORMAS, CITAS CORRECTAS, REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS, PARAFRASEAR	PROCESADO

20	185526	2019-07-30	INSITU	2019-07-30 12:00:00	2019-07-30 12:45:00	0.75	REVISIÓN DE LAS CORRECCIONES ENVIADAS A LA TUTORIA ANTERIOR.	PROCESADO
21	185527	2019-07-28	AUTONOMIA	2019-07-28 14:00:00	2019-07-28 19:00:00	5.00	INVESTIGACIÓN SOBRE LOS TEMAS REFERENTES AL MARCO CONCEPTUAL.	PROCESADO
22	185573	2019-07-30	INSITU	2019-07-30 12:00:00	2019-07-30 13:00:00	1.00	REVISIÓN Y CORRECCIONES EN ESE INSTANTE. LLEGÓ A TIEMPO LA SEÑORITA SIN COPIAS. DEBE PASAR TODAS LAS CORRECCIONES.	PROCESADO
23	185574	2019-08-03	AUTONOMIA	2019-08-03 14:00:00	2019-08-03 17:00:00	3.00	REALIZACIÓN DE LAS CORRECCIONES DE ESTE SUB TEMA, SIN COMPLICACIONES.	PROCESADO
24	185575	2019-07-28	AUTONOMIA	2019-07-28 19:00:00	2019-07-28 22:00:00	3.00	INVESTIGACIÓN SOBRE EL MARCO LEGAL Y SU RESPECTIVO ANALISIS.	PROCESADO
25	185576	2019-07-30	INSITU	2019-07-30 12:00:00	2019-07-30 13:00:00	1.00	EN LA TUTORIA INICIADA A TIEMPO SE APRUEBA EL DOCUMENTO DE LA ALUMNA CON SU TUTORIA. SE LE ENVIAN LOS DOCUMENTOS AUMENTAR LEYES QUE AVALEN SU INVESTIGACIÓN. SE REALIZO EN ESE MOMENTO LA INVESTIGACIÓN Y DEBE IR A SU CASA A REALIZAR EL ANALISIS SIN MAS NOVEDADES EN ESTE SUB TEMA QUEDA APROBADO.	PROCESADO
26	185577	2019-08-04	AUTONOMIA	2019-08-04 08:00:00	2019-08-04 13:00:00	5.00	EN EL DOCUMENTO DE TRABAJO DE ESTE SUB TEMA QUEDA APROBADO QUE SE TITULARA LA TUTORIA ANTERIOR.	PROCESADO
27	185578	2019-08-04	AUTONOMIA	2019-08-04 13:00:00	2019-08-04 18:00:00	5.00	AVANCE CORRESPONDIENTE A LAS PREGUNTAS DIRIGIDAS DE LA INVESTIGACION.	PROCESADO
28	185585	2019-08-06	INSITU	2019-08-06 12:00:00	2019-08-06 13:00:00	1.00	REVISIÓN SOBRE LAS PREGUNTAS DIRIGIDAS DE LA INVESTIGACION. SE ENVIAN LAS OBSERVACIONES MISMAS QUE FUERON CORREGIDAS EN ESTA REUNIÓN.	PROCESADO
29	185587	2019-08-10	AUTONOMIA	2019-08-10 09:00:00	2019-08-10 12:00:00	3.00	CORRECCIONES DE LAS PREGUNTAS DIRIGIDAS EN EL FORMATO DE WORD.	PROCESADO
30	185596	2019-08-11	AUTONOMIA	2019-08-11 09:00:00	2019-08-11 14:00:00	5.00	REALIZACIÓN DE LA INVESTIGACIÓN REFERENTE A ESTE TEMA, NO HAY COMPLICACIONES PARA REALIZARLO.	PROCESADO
31	185598	2019-08-13	INSITU	2019-08-13 12:00:00	2019-08-13 12:45:00	0.75	SE PRESENTA A TIEMPO CON SU RESPECTIVO AVANCE. SE ENVIAN LOS DATOS EN CASA Y HAY POCAS OBSERVACIONES. EN ESTA ETAPA SE DA LA INDICACION NECESARIA PARA QUE CORRIJA EN FORMA DIGITAL QUEDA APROBADA ESTA ETAPA.	PROCESADO
32	185601	2019-08-11	AUTONOMIA	2019-08-11 14:00:00	2019-08-11 19:00:00	5.00	INVESTIGACIÓN Y AVANCE RESPECTIVO DE LOS INDICADORES.	PROCESADO
33	185605	2019-08-13	INSITU	2019-08-13 12:30:00	2019-08-13 13:15:00	0.75	LA SEÑORITA ENVIÓ A TIEMPO A SU REUNIÓN CON SU TRABAJO DE TUTORIA. SE IDENTIFICA POCOS ERRORES SE CORRIJE EN ESE INSTANTE EN EL FORMATO DIGITAL QUEDA APROBADO ESTE TEMA.	PROCESADO
34	185605	2019-08-17	AUTONOMIA	2019-08-17 10:00:00	2019-08-17 16:00:00	6.00	INVESTIGACIÓN PROFUNDA DE ESTE SUB TEMA CORREGIDO QUE HAY QUE IDENTIFICAR LOS ERRORES EN ESTE TEMA. SE ENVIAN LOS PEQUEÑOS INCIDENTES AL INVESTIGAR EN LA TUTORIA AL REVISAR EL AVANCE SE APRUEBA UNA BUENA INVESTIGACIÓN SIN EMBARGO. SE ESCOGIO UN TEMA COMO DISEÑO DE LA INVESTIGACIÓN HAY QUE MODIFICAR CIERTOS ELEMENTOS PERO EN REALIDAD ES BUENO.	PROCESADO
35	185607	2019-08-20	INSITU	2019-08-20 12:00:00	2019-08-20 13:00:00	1.00	AVANCE RESPECTIVO A LA INVESTIGACIÓN EN ESTE SUB TEMA NO HAY COMPLICACIONES.	PROCESADO
36	185608	2019-08-18	AUTONOMIA	2019-08-18 09:00:00	2019-08-18 12:00:00	3.00	REVISIÓN MEDIANTE CORREO ELECTRÓNICO PUES UN TEMA QUE ESTA CLARAMENTE DEFINIDO. APROBADO ESTA ETAPA.	PROCESADO
37	185609	2019-08-21	INSITU	2019-08-21 10:00:00	2019-08-21 02:30:00	0.50	AVANCE RESPECTIVO EN ESTE SUB TEMA. NO HAY COMPLICACIONES. APROBADO ESTE TEMA. AVANCE RESPECTIVO EN ESTE SUB TEMA. NO HAY COMPLICACIONES. APROBADO ESTE TEMA. AVANCE RESPECTIVO EN ESTE SUB TEMA. NO HAY COMPLICACIONES. APROBADO ESTE TEMA.	PROCESADO
38	185610	2019-08-24	AUTONOMIA	2019-08-24 08:00:00	2019-08-24 12:00:00	4.00	AVANCE RESPECTIVO EN ESTE SUB TEMA. NO HAY COMPLICACIONES. APROBADO ESTE TEMA. AVANCE RESPECTIVO EN ESTE SUB TEMA. NO HAY COMPLICACIONES. APROBADO ESTE TEMA.	PROCESADO

39	185611	2019-08-27	INSITU	2019-08-27 12:00:00	METODOLOGIA / OPERACIONALIZACION DE VARIABLES	2019-08-27 13:00:00	1.00	SE PRESENTA A TIEMPO A LA REUNION ESTABLECIDA CON SU TRABAJO DE TITULACION, DENTRO DE ESTE HAY VALENCIAS DE IMPACTO MEDIO, PARA NO ENVIAR A CORRER EN CASA SE AYUDO EN LA TUTORIA MISMO EL CAMBIO Y QUEDA APROBADO.	PROCESADO
40	185612	2019-08-25	AUTONOMA	2019-08-25 10:00:00	METODOLOGIA / INSTRUMENTOS DE INVESTIGACION	2019-08-25 15:00:00	5.00	REALIZO EL TRABAJO DE TITULACION EN EL ESPERANDO ANTERIORMENTE SE COMPLEJADO PUES ANTERIORMENTE SE INVESTIGO EL DISEÑO DE LA INVESTIGACION, REVISION DEL INSTRUMENTO SE APRECIAS PEQUEÑAS VALENCIAS MISMAS QUE SE CORRIGEN POR MEDIO ELECTRONICO, SIN EMBARGO QUEDA APROBADO.	PROCESADO
41	185613	2019-08-29	INSITU	2019-08-29 10:00:00	METODOLOGIA / INSTRUMENTOS DE INVESTIGACION	2019-08-29 10:30:00	0.50	EN ESTA ETAPA SE INVESTIGO SOBRE COMO SE REALIZABA EL PROCESAMIENTO DE LA INVESTIGACION SIN COMPLICACIONES.	PROCESADO
42	185616	2019-08-30	AUTONOMA	2019-08-30 15:00:00	METODOLOGIA / PROCEDIMIENTOS DE LA INVESTIGACION	2019-08-30 19:00:00	4.00	EL AVANCE PRESENTANDO CONTIENE LA CALIDAD RESPECTIVA PARA SU APROBACION EN LA TUTORIA, EN EL CURO REALIZACION DEL AVANCE EN LA TUTORIA CON LA INFORMACION PARA QUE EN LA TUTORIA SEA LO MAS REAL POSIBLE.	PROCESADO
43	185620	2019-09-03	INSITU	2019-09-03 11:00:00	METODOLOGIA / RECOLECCION DE LA INFORMACION	2019-09-03 11:55:00	0.75	RESPECTIVO, LLEGA A TIEMPO SE CORRIGE CIERTOS ELEMENTOS MAS EN REDACCION EN ESTE TEMA.	PROCESADO
44	185623	2019-08-31	AUTONOMA	2019-08-31 08:00:00	METODOLOGIA / RECOLECCION DE LA INFORMACION	2019-08-31 11:00:00	3.00	EN LA TUTORIA SE EVIDENCIA EL AVANCE RESPECTIVO, LLEGA A TIEMPO SE CORRIGE CIERTOS ELEMENTOS MAS EN REDACCION EN ESTE TEMA.	PROCESADO
45	185628	2019-09-03	INSITU	2019-09-03 11:45:00	METODOLOGIA / RECOLECCION DE LA INFORMACION	2019-09-03 12:30:00	0.75	EN ESTE TEMA.	PROCESADO
46	185630	2019-09-10	AUTONOMA	2019-09-10 08:00:00	PROCESAMIENTO Y ANALISIS / CUADROS ESTADISTICOS	2019-09-10 12:00:00	4.00	REALIZACION DE LA INFORMACION EN LA EMPRESA EL TES.	PROCESADO
47	186929	2019-09-12	AUTONOMA	2019-09-12 09:00:00	PROCESAMIENTO Y ANALISIS DE CUADROS ESTADISTICOS	2019-09-12 17:00:00	8.00	REALIZACION DEL TES EN LA EMPRESA	PROCESADO
48	186977	2019-09-13	INSITU	2019-09-13 08:00:00	PROCESAMIENTO Y ANALISIS / CUADROS ESTADISTICOS	2019-09-13 09:00:00	1.00	REVISION DE LOS AVANCES EN ESTA ETAPA ESTA REALIZADA PERO FALTA EL PROCESAMIENTO, EL TRABAJO SE REVISO POR MAIL.	PROCESADO
49	186940	2019-09-15	AUTONOMA	2019-09-15 19:00:00	PROCESAMIENTO Y ANALISIS / CUADROS ESTADISTICOS	2019-09-15 16:00:00	6.00	PROCESAMIENTO DE LA INFORMACION, TANTO EN EL TES, COMO EL CRONOGRAMA, ASISTENCIA A LA TUTORIA, MISMAS QUE AYUDA A LA VALIDACION DE LAS VARIABLES.	PROCESADO
50	186951	2019-09-18	INSITU	2019-09-18 08:00:00	PROCESAMIENTO Y ANALISIS / CUADROS ESTADISTICOS	2019-09-18 09:00:00	1.00	REVISION TABULACION, LA SEÑORITA SE PRESENTA A TIEMPO, HAY PEQUEÑAS INDICACIONES PARA MEJORAR ESTE TEMA Y DETERMINAR CONCLUSIONES.	PROCESADO
51	188370	2019-09-21	AUTONOMA	2019-09-21 08:00:00	PROCESAMIENTO Y ANALISIS / CONCLUSIONES DEL ANALISIS ESTADISTICO	2019-09-21 18:00:00	10.00	REALIZACION DEL AVANCE RESPECTIVO, PARA LLEGAR A LAS CONCLUSIONES CORRECTAS SE ANALIZO VARIOS ASPECTOS.	PROCESADO
52	188371	2019-09-24	INSITU	2019-09-24 17:30:00	PROCESAMIENTO Y ANALISIS / CONCLUSIONES DEL ANALISIS ESTADISTICO	2019-09-24 18:30:00	1.00	LA SEÑORITA SE ENCUENTRA EN EL MOMENTO INDICADO, CON SU AVANCE RESPECTIVO, SE AYUDA A LA TUTORIA SIN EMBARGO HAY PEQUEÑAS CORRECCIONES PARA QUE MEJORE.	PROCESADO
53	188953	2019-09-27	INSITU	2019-09-27 15:00:00	PROCESAMIENTO Y ANALISIS / RESPUESTAS A LA HIPOTESIS INTERROGANTES DE INVESTIGACION (PREGUNTAS DIRECTRICES)	2019-09-27 18:45:00	0.75	SE PRESENTO A TIEMPO A LA REUNION MISMO QUE SE EVIDENCIA GRANDES AVANCES Y ACORDES A LO REQUERIDO QUEDA APROBADO.	PROCESADO
54	188372	2019-09-22	AUTONOMA	2019-09-22 10:00:00	PROCESAMIENTO Y ANALISIS / RESPUESTAS A LA HIPOTESIS INTERROGANTES DE INVESTIGACION (PREGUNTAS DIRECTRICES)	2019-09-22 16:00:00	6.00	VALIDAR LA HIPOTESIS SEGUN LOS DATOS OBTENIDOS	PROCESADO
55	188373	2019-09-24	INSITU	2019-09-24 18:30:00	PROCESAMIENTO Y ANALISIS / RESPUESTAS A LA HIPOTESIS INTERROGANTES DE INVESTIGACION (PREGUNTAS DIRECTRICES)	2019-09-24 19:30:00	1.00	SE EVIDENCIA QUE EL TRABAJO CONTIENE EL AVANCE REQUERIDO, SE PUEDE APROBADO, SE ENVAIA A REALIZAR DICHO CAMBIOS	PROCESADO
56	188954	2019-09-25	AUTONOMA	2019-09-25 17:00:00	PROCESAMIENTO Y ANALISIS / RESPUESTAS A LA HIPOTESIS INTERROGANTES DE INVESTIGACION (PREGUNTAS DIRECTRICES)	2019-09-25 19:00:00	2.00	CORRECCIONES VALIDACION DE HIPOTESIS	PROCESADO

57	18895	2019-09-27	INSITU	2019-09-27 18:30:00	PROCESAMIENTO Y ANALISIS/ RESPUESTAS A LA HIPOTESIS O INTERROGANTES DE INVESTIGACION (PREGUNTAS DIRECTIVAS)	2019-09-27 18:30:00	0.50	REVISION DE LAS CORRECCIONES, QUEDA APROBADO ESTE TEMA. LA TUTORIA SE DIO ACORDE A LO ESTIPULADO.	PROCESADO
58	18896	2019-09-27	INSITU	2019-09-27 18:45:00	PROPUESTA / ANTECEDENTES	2019-09-27 19:45:00	1.00	EN LA TUTORIA SE DIO LA INDUCCION NECESARIA QUE SIGA CON LA REALIZACION DE LA PROPUESTA.	PROCESADO
59	189218	2019-09-28	AUTONOMA	2019-09-28 08:00:00	PROPUESTA / ANTECEDENTES	2019-09-28 18:00:00	10.00	REALIZACION AVANCE CAP. ANTECEDENTES SE REVISO EL RESPECTIVO AVANCE Y SE VERIFICA QUE ESTA DENTRO DE LO ESTABLECIDO, MISMO QUE QUEDA APROBADO, SE INICIO A LA HORA ACORDADA.	PROCESADO
60	189219	2019-09-30	INSITU	2019-09-30 17:00:00	PROPUESTA / ANTECEDENTES	2019-09-30 18:00:00	1.00	REDACCION SOBRE LA JUSTIFICACION DE LA REVISION Y APROBACION DE ESTE TEMA.	PROCESADO
61	189222	2019-09-29	AUTONOMA	2019-09-29 10:00:00	PROPUESTA / JUSTIFICACION	2019-09-29 13:00:00	3.00	NO SE IDENTIFICA ERRORES, Ciertas mejoras que se realizo en ese momento pero el trabajo en esta etapa esta correctamente.	PROCESADO
62	189224	2019-09-30	INSITU	2019-09-30 16:00:00	PROPUESTA / JUSTIFICACION	2019-09-30 18:30:00	0.50	INVESTIGA Y DEDICACION DE LA ESTA, ETAPA NO HAY DIFERENCIAS EN LA ESTA, SE IDENTIFICA QUE HAY ERRORES MUY LEVES MISMO QUE SE AYUDA PARA QUE ESTE TEMA ESTE APROBADO. LA SEÑORITA LLEGO A LA HORA ACORDADA.	PROCESADO
63	189226	2019-09-29	AUTONOMA	2019-09-29 13:00:00	PROPUESTA / DESCRIPCION	2019-09-29 17:00:00	4.00	AVANCE RESPECTIVO DE LA PROPUESTA A LA PROBLEMÁTICA.	PROCESADO
64	189229	2019-09-30	INSITU	2019-09-30 18:25:00	PROPUESTA / DESCRIPCION	2019-09-30 18:55:00	0.50	EL DOCUMENTO ESTA A TIEMPO Y VIA MAIL SE REVISO EL TRABAJO EN DONDE SE APTICIA UN BUEN TRABAJO SIN EMBARGO HAY PARAMETROS QUE SE PUEDE MEJORAR.	PROCESADO
65	192976	2019-10-01	AUTONOMA	2019-10-01 10:00:00	PROPUESTA / FORMULACION DEL PROCESO DE APLICACION DE LA PROPUESTA	2019-10-01 17:00:00	7.00	CORRECCIONES SEGUN LO ESTABLECIDO.	PROCESADO
66	192977	2019-10-03	INSITU	2019-10-03 17:00:00	PROPUESTA / FORMULACION DEL PROCESO DE APLICACION DE LA PROPUESTA	2019-10-03 18:00:00	1.00	LA SEÑORITA SE PRESENTA A LA HORA ACORDADA CON SU TRABAJO RESPECTIVO SE EVIDENCIA QUE HAY UN BUEN AVANCE PREVALECE CHER LAS INDICACIONES MINIMAS, SIN EMBARGO ESTA APROBADO.	PROCESADO
67	192978	2019-10-04	AUTONOMA	2019-10-04 19:00:00	PROPUESTA / FORMULACION DEL PROCESO DE APLICACION DE LA PROPUESTA	2019-10-04 23:00:00	4.00	CORRECCIONES MINIMAS DE LA FORMULACION DE LA PROPUESTA.	PROCESADO
68	192979	2019-10-07	INSITU	2019-10-07 17:00:00	PROPUESTA / FORMULACION DEL PROCESO DE APLICACION DE LA PROPUESTA	2019-10-07 18:30:00	1.50	REALIZACION DEL AVANCE RESPECTIVO DE ESTA ETAPA TAMBIEN SE REALIZO CORRECTAMENTE CERTAS CITACIONES BAJO LA NORMATIVA APA.	PROCESADO
69	192980	2019-10-08	AUTONOMA	2019-10-08 18:00:00	PROPUESTA / FORMULACION DEL PROCESO DE APLICACION DE LA PROPUESTA	2019-10-08 20:00:00	2.00	EN ESTA ETAPA HAY UN AVANCE POR PARTE DE LA SEÑORITA MISMO QUE NO SE APTICIA ERRORES QUEDA APROBADO ESTE SUB TEMA.	PROCESADO
70	192981	2019-10-05	AUTONOMA	2019-10-05 13:00:00	ASPECTOS ADMINISTRATIVOS / RECURSOS	2019-10-05 19:00:00	6.00	AVANCE DE LOS RECURSOS UN TEMA SIN COMPLICACIONES SE APROVECHA PARA CONTINUAR CON LAS MEJORAS EN NORMAS.	PROCESADO
71	192982	2019-10-07	INSITU	2019-10-07 18:30:00	ASPECTOS ADMINISTRATIVOS / RECURSOS	2019-10-07 19:00:00	0.50	EL DOCUMENTO ESTA A TIEMPO EN MI BANDA DE ENTRADA SE APTICIA QUE ES UN TEMA SIN COMPLICACIONES MISMO QUE NO HAY INCONVENIENTES ESTE TEMA ESTA APROBADO.	PROCESADO
72	192983	2019-10-06	AUTONOMA	2019-10-06 09:00:00	ASPECTOS ADMINISTRATIVOS / PRESUPUESTO	2019-10-06 15:00:00	6.00	AVANCE DE ESTE TEMA Y REALIZACION DEL RECURSOS.	PROCESADO
73	192984	2019-10-08	INSITU	2019-10-08 17:00:00	ASPECTOS ADMINISTRATIVOS / PRESUPUESTO	2019-10-08 17:45:00	0.75	REVISION POR MAIL ESTE AVANCE SE EVIDENCIA QUE ESTA CORRECTAMENTE CULMINADO.	PROCESADO
74	192985	2019-10-06	AUTONOMA	2019-10-06 15:00:00	ASPECTOS ADMINISTRATIVOS / CRONOGRAMA	2019-10-06 20:00:00	5.00	REVISION Y AVANCE DE LOS ÚTIMOS SUBTEMAS. REALIZACION DEL RESUMEN, DEDICATORIA, Y OTROS ELEMENTOS ANTES DE LOS CAPTULOS.	PROCESADO
75	192986	2019-10-08	INSITU	2019-10-08 17:45:00	ASPECTOS ADMINISTRATIVOS / CRONOGRAMA	2019-10-08 18:15:00	0.50	SE REVISÓ A TRAVÉS DEL MAIL LOS ÚLTIMOS TEMAS MISMO QUE SE APTICIBAN.	PROCESADO
76	192987	2019-10-07	AUTONOMA	2019-10-07 10:00:00	CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES / CONCLUSIONES	2019-10-07 16:00:00	6.00		PROCESADO
77	192990	2019-10-10	INSITU	2019-10-10 00:00:00	CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES / CONCLUSIONES	2019-10-10 00:30:00	0.50		PROCESADO

78	192992	2019-10-09	AUTONOMA	2019-10-09 08:00:00	CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES / RECOMENDACIONES	2019-10-09 14:00:00	6.00	REALIZACION DE LAS RECOMENDACIONES Y FINALIZACION DEL INDICE PARA OBTENER UN BORRADOR FINAL	PROCESADO
79	192994	2019-10-10	INSITU	2019-10-10 10:35:00	CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES / RECOMENDACIONES	2019-10-10 11:15:00	0.75	EL TRABAJO COMPLETO ES RECEPTADO A TRAVES DEL CORREO ELECTRONICO. EL CONTENIDO DE ESTE TRABAJO ESTA DE LA CALIDAD REQUERIDA.	PROCESADO
<b>TOTAL HORAS:</b>							<b>240</b>		
 ALONOT GARMINA JANNA BELEN TUTOR C.I. 171995970									
 INSTITUTO TECNOLÓGICO SUPERIOR DE MENDOZA MENDOZA DELEGADO KRISTIAN FELIZ CATHARINE C.I. 170899137 FECHA:									

Administración de Recursos Humanos



**INSTITUTO TECNOLÓGICO SUPERIOR  
CORDILLERA**

**ADMINISTRACIÓN DE RECURSOS HUMANOS-PERSONAL  
ORDEN DE EMPASTADO**

Una vez verificado el cumplimiento de los requisitos establecidos para el proceso del Trabajo de Integración Curricular, se **AUTORIZA** realizar el empastado del Trabajo de Integración Curricular, del alumno(a) CRISANTO OÑA PAULINA ALEXANDRA, portador de la cédula de identidad N° 1723959902, previa validación por parte de los departamentos facultados.

Quito, 27 de Noviembre del 2019.

  
"CORDILLERA"  
27 NOV 2019  
VISTO FINANCIERO  
CAJA

Sra. Mariela Balseca  
CAJA

  
"CORDILLERA"  
CONSEJO DE CARRERA

Psic. Jara Fabian  
Recursos Humanos

**DELEGADO DE LA UNIDAD  
DE INTEGRACIÓN CURRICULAR**

  
BIBLIOTECA  
"CORDILLERA"

Ing. William Parra López

**BIBLIOTECA**

  
"CORDILLERA"  
27 NOV 2019  
8,90 JBS  
COORDINACIÓN DE CARRERAS

Ing. Samira Villalba  
**PRÁCTICAS PREPROFESIONALES**

  
"CORDILLERA"  
"ORDENADO"  
Ing. Mendoza Frikizia

Administración de Recursos Humanos  
**DIRECTOR DE CARRERA**

  
"CORDILLERA"  
27 NOV 2019  
Magui Ordoñez  
Magui Ordoñez

Sra. Magui Ordoñez

**SECRETARIA ACADÉMICA**