



**FACULTAD DE CIENCIAS ECONOMICAS Y
EMPRESARIALES**

**“Estrategias administrativas para reducir el impacto del síndrome
de Burnout en los empleados de la empresa AUTORADIADOR
S.A.”**

Estudio de caso que se presenta como opción al título de:
**ING. EN ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS CON ÉNFASIS EN
GESTIÓN EMPRESARIAL**

Autor:

ARTURO GONZALO CUESTA CENTENO

Tutor:

Mgs: YADIRA ARMAS ORTEGA

Guayaquil, 2018



CERTIFICACIÓN DE REVISIÓN FINAL

QUE EL PRESENTE TRABAJO DE INVESTIGACIÓN TITULADO:

“Estrategias administrativas para reducir el impacto del síndrome de burnout en los empleados de la empresa AUTORADIADOR S.A.”

FUE REVISADO, SIENDO SU CONTENIDO ORIGINAL EN SU TOTALIDAD, ASÍ COMO EL CUMPLIMIENTO DE LOS REQUERIMIENTOS QUE SE DICTAN EN EL INSTRUCTIVO, POR LO QUE SE AUTORIZA A: ARTURO GONZALO CUESTA CENTENO QUE PROCEDA A SU PRESENTACIÓN.

Samborondón, ____ de _____ del 2018

TUTOR

AGRADECIMIENTO

Quiero agradecer a todas las personas que hicieron posible este proyecto y que aportaron a lo largo de esta carrera universitaria su apoyo.

A mis padres Iván y Doris por ser pieza fundamental a lo largo de mi vida y también así en la etapa universitaria. Gracias por todo el apoyo y cariño y por ser el ejemplo de excelentes personas.

A mis amigos y especialmente a mi novia Nicole que a lo largo de toda la carrera universitaria me brindaron su apoyo.

A todos mis profesores que aportaron sus conocimientos para poder cumplir con mi objetivo, así también como a mi tutora de tesis Mgs. Yadira Armas por su apoyo y guía para la elaboración de este proyecto. Gracias por todos por sus conocimientos, puedo decir que tuve excelentes maestros y más aún excelentes personas.

RESUMEN

El presente trabajo investigativo se desarrolló en la empresa Autoradiador S.A. El burnout se ha convertido en un tema de análisis y estudio en todas las organizaciones, sean públicas o privadas, en especial de quienes se preocupan por la salud de los colaboradores.

Actualmente los colaboradores, tales como docentes, médicos, enfermeros u otros relacionados con los servicios sociales, realizan sus funciones en un sistema que exige trabajo a presión, lo que ha causado el desarrollo de problemas de salud física y emocional en las personas involucradas. En el presente estudio se considera que es el burnout, el origen, consecuencias, influencia y maneras de prevenirlo considerando las experiencias e investigaciones desarrolladas por varios autores y especialistas conocedores de este mal laboral, establecimiento de criterios claros sobre esta problemática. Además de poder conocer las necesidades de los empleados de la empresa, ya que este tema ha pasado desapercibido por parte de los empleadores y por ende afecta al desenvolvimiento de sus actividades.

Palabras claves: burnout, empleados, productividad

ÍNDICE GENERAL

RESUMEN	I
ÍNDICE GENERAL	II
ÍNDICE DE FIGURAS	IV
ÍNDICE DE TABLAS	V
Introducción.....	1
CAPITULO I	4
1. MARCO TEÓRICO	4
1.1. Burnout.....	5
1.1.1. Etapas de desarrollo de Burnout	7
1.1.2. Factores internos.....	9
1.1.3. Factores externos.....	10
1.2. Departamento de Talento Humano	10
CAPITULO II	14
2. MARCO METODOLÓGICO.....	14
2.1. Métodos.....	15
2.1.1. Método del nivel teórico.....	15
2.1.2. Método estadístico matemático	15
2.2. Tipo de investigación	16
2.3. Instrumento de la investigación.....	16
2.3.1. El cuestionario	16
2.4. Técnica de la investigación	16
2.4.1. La encuesta.....	16
2.5. Universo, población y muestra.....	17
2.5.1. Universo	17
2.5.2. Población.....	17

2.5.3. Muestra.....	17
CAPÍTULO III	18
3. DIAGNOSTICO	18
3.1. Información de la empresa	19
3.2. Misión de la empresa	20
3.3. Visión de la empresa.....	20
3.4. Análisis de resultados	21
3.5. Conclusiones del análisis de resultados	31
CAPÍTULO IV.....	32
4. PROPUESTA	32
4.1. Desarrollo de la propuesta.....	33
Bibliografía	38

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1 Logotipo	20
Figura 2 Agotamiento emocional.....	21
Figura 3 Vacío al terminar la jornada	22
Figura 4 Fatiga diaria	23
Figura 5 Entendimiento con otras personas.....	24
Figura 6 Trato interpersonal	25
Figura 7 Cansancio ocasionado por los compañeros laborales	26
Figura 8 Eficacia al trabajar	27
Figura 9 Trabajo abrumador.....	28
Figura 10 Influencia en las personas	29
Figura 11 Firmeza	30
Figura 12 Programa de relaciones interpersonales.....	33
Figura 13 Taller de relaciones interpersonales	34
Figura 14 Programa de reconocimientos a los colaboradores	35
Figura 17 Programa anti-estrés.....	36

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1 Población	17
Tabla 2 Agotamiento emocional	21
Tabla 3 Vacío al terminar la jornada	22
Tabla 4 Fatiga diaria	23
Tabla 5 Entendimiento con otras personas	24
Tabla 6 Trato interpersonal	25
Tabla 7 Cansancio ocasionado por los compañeros laborales	26
Tabla 8 Eficacia al trabajar	27
Tabla 9 Trabajo abrumador	28
Tabla 10 Influencia en las personas	29
Tabla 11 Firmeza	30
Tabla 12 Presupuesto financiero del programa relaciones interpersonales	34
Tabla 13 Presupuesto financiero del programa reconocimiento a los trabajadores	36
Tabla 14 Presupuesto financiero del programa anti- estrés	37

Introducción

El factor de Burnout se enmarca en los elementos de riesgo psicosociales, esto es un argumento desarrollado por el psiquiatra estadounidense Herbert Freudenberger en el periodo de 1970 el que uso para explicar los resultados del estrés.

Este síndrome como lo indican (Ortega, Salas, & Correa, 2011) pone en riesgo de forma directa a los empleados causando un sin número de contestaciones emocionales mostrados en los subsiguientes factores: agotamiento emocional, despersonalización, y efectucción personal, perjudicando la productividad del talento humano en los procedimientos de formación y elaboración, así como el vínculo con los usuarios exteriores al no complacer los requerimientos con la misión y visión de la entidad.

Esta indagación es efectuada en la empresa AUTORADIADOR S.A., en la cual la sociedad usuaria reside en medida incrementada de compradores de productos automotrices, por lo cual necesitan una mayor demanda de vendedores capacitados para cubrir con las metas establecidas, formando así mismo que los empleados que trabajan ahí se agraven y logre producir la aparición del síndrome de burnout.

Vale mencionar que en el actual entorno no hay indagaciones respecto al argumento, motivo por lo que se estima oportuno y nuevo el estudio.

Es fundamental estudiar el medio actualizado sobre el Burnout, puesto a que, en varios sucesos, los cargos y áreas de labor se han deliberado y formando apoyándose esencialmente en discernimiento de disminución de precios y ayudas para la entidad, sin tomar importancia los requerimientos o consecuencias que esto consiga poseer respecto al talento humano que es muy fundamental para que la entidad se conserve o pierda. (Castañeda & García, 2013).

Según a lo indicado por Chiang & Sigoña (2011), en el actual entorno de labor, a lo extenso de la historia la conducta de la persona ha señalado una buena extensión de labor asiduo, que sobrelleva un sin número de “ayuda” para los individuos, pero en ocasiones estas “ayudas” logran transformarse en un buen

problema, una dificultad en donde consigue provocar trastornos en las personas en las entidades, suscitando que surja el Síndrome de Burnout.

Estas dificultades consiguen brindarse probablemente como un factor de la vida rápida, en la cual las distintas áreas han elaborado algunas acciones, que así mismo se dividieron formando a su vez más requerimientos y también una serie de acciones lo que se labora. Puesto a las peticiones de los patrones de vida en las que se hallan sumergidos demasiados empleados, las transformaciones violentas que se tienen que enfrentar por los distintos contextos en la cual están vinculados(Camacho & Arías, 2012). Sin embargo, el empleador ha estado desde el comienzo de los periodos como un requerimiento de los individuos, en la cual los usuarios se desarrollan en mayor parte de sus vidas para efectuarlo y hacerlo de forma eficaz.

Justificación

Se explican las razones por las cuales es necesario abordar la situación o problema que asume el trabajo, los beneficios que generarían los resultados que se propone. Especificando todas las mejoras concretas que se recibirían.

El síndrome de burnout es un tipo de estrés laboral, un estado de agotamiento físico, emocional y mental que tiene consecuencias en la autoestima, está caracterizado por un proceso paulatino por el cual las personas pierden interés en sus tareas, el sentido de responsabilidad y pueden hasta llegar a profundas depresiones.

Como hay demasiados elementos por el cual se puede obtener o incrementar el burnout es fundamental que los cooperadores sepan los peligros a los que se vinculan en el área de empleo, debido a que no todos conocen las señales de esta psicopatología que a su vez engloba con mayor fuerza el entorno de trabajo, y en caso de concretarse forma un entorno opuesto, perjudica los lazos interpersonales, los individuos se vuelven más expuestos a los peligros del trabajo o enfermedades profesionales, y más contextos que impiden la capacidad laboral del que lo posea y muestran una pérdida, no únicamente para el individuo enfermo, sino también para la entidad. (Espinoza, Pallarés, & Vigil, 2015).

Objetivo General

Analizar los efectos del síndrome de burnout para el desarrollo de estrategias administrativas en la empresa AUTORADIADOR S.A.

Objetivos específicos

- Determinar los fundamentos teóricos sobre los niveles de estrés y las posibles estrategias administrativas.
- Evaluar el estado emocional de los empleados de la empresa AUTORADIADOR S.A.
- Diseñar estrategias administrativas para prevenir y reducir el síndrome de burnout.

Novedad

La presente investigación mantiene como novedad la investigación del burnout en los trabajadores, síndrome que ha en la actualidad se encuentra surgiendo en cuanto a su estudio, por el gran esfuerzo laboral y la presión que mantienen los empleados de toda empresa. El impacto social de la presente investigación radica en plantear estrategias que mejoren a los empleados de la empresa AUTORAIDADOR S.A. el minimizar el estrés para que no exista en ellos el síndrome de burnout, aportando así a mejorar su desempeño laboral.

CAPITULO I

1. MARCO TEÓRICO

CAPÍTULO I

1. MARCO TEÓRICO

1.1. Burnout

Como lo menciona Farrerons & Calvo (2008), El estrés se interpreta como el resultado del desequilibrio entre las demandas, es decir, los factores de estrés y el afrontamiento recursos La formulación más elaborada es ofrecida por (Aguirre & Quijano, 2014) definiendo el estrés como "la reacción adversa que las personas tienen para presión excesiva u otros tipos de demanda que se les imponen". Los factores de estrés se definen como cualquier condición, incentivos que provocan estrés y una reacción estresante.

Los factores estresantes ocupacionales son situaciones laborales excesivas relacionadas con el desempeño laboral. Sin embargo, el estrés no es una enfermedad aunque el estrés prolongado puede provocar ansiedad o trastornos mentales más graves como el agotamiento. El estrés puede ser experimentado por cualquier persona en situaciones exigentes diarias, mientras que el agotamiento afecta a personas altamente motivadas, profundamente comprometidas con su trabajo (Anaza, 2012).

El síndrome de burnout es probablemente tan viejo como el trabajo humano en sí mismo. Sin embargo, se convirtió en una preocupación de la investigación psicológica en la década de 1970, especialmente en los Estados Unidos. En el artículo Freudenberg (2012) habla de agotamiento entre los voluntarios de medicina alternativa instituciones. Posteriormente, se descubrió que el agotamiento puede afectar a los trabajadores con mayor estado tal como doctores, psicólogo, enfermeras y también profesores. En la República Checa el estado de agotamiento mental y la tensión en los maestros se describió a principios del siglo XIX aunque se trataba de la higiene mental de los docentes y la demanda de prevención del estrés.

La definición de burnout se ha expresado en varias variedades, según Aranda (2011), todas ellas delineantes pero diversos marcadores de los fenómenos. A pesar de la cantidad de definiciones, ninguna tiene sido aceptado como estándar

debido al hecho de que el síndrome es difícil de definir y puede ser confundido con la depresión. El agotamiento es una respuesta prolongada al estrés crónico de personas que están en interacción constante e intensa con otras personas en una carga emocional atmosférica (2014).

Es un estado de agotamiento que afecta a los procesos cognitivos, motivación y emociones, y por lo tanto, refleja la actitud y la eficacia. El aumento en la preocupación del agotamiento comenzó en 1970 y 1980 cuando el término burnout se convirtió en uso excesivo (Castillo, Benavente, Arnold, & Cruz, 2012).

Burnout es un punto posterior en el proceso de desarrollo de experimentar estrés crónico de la falta de coincidencia persona-trabajo a largo plazo. Los desajustes surgen cuando es crónico los desajustes son inaceptables en el ojo del trabajador y los problemas permanecen sin resolver. El nivel de tal incongruencia negativa entre la persona y el trabajo indica si el trabajador se acerca al agotamiento. Las seis áreas críticas están interrelacionadas y crean un marco conceptual para la relación interrumpida del trabajador con el trabajo y la incidencia de agotamiento. Debe señalar que una persona puede experimentar dificultades en cualquiera de los dos seis áreas o más, no necesariamente en todas ellas (Juarez, 2014).

Generalmente, la carga de trabajo se caracteriza como sobrecarga, "demasiadas demandas agotan la energía en la medida en que la recuperación se vuelve imposible" (Serrano, Garcés, & Hidalgo, 2012). No solo lo que se refiere a sobrecargar, sino también el tipo de trabajo incorrecto, es decir, diferente tipo de trabajo para que el trabajador se inclina.

Los síntomas, en general, pueden surgir en los niveles mental, físico y social. Primera advertencia los signos se exhiben en los sentimientos de la persona. Las personas afectadas fallan en su desempeño, no puede realizar lo que había planeado, y puede ser percibido como distraído, insatisfecho y molesto. Existe una sensación dominante de que el esfuerzo exigente y a largo plazo dura demasiado, y el efecto de tal esfuerzo en comparación con el esfuerzo es insignificante. Como consecuencia varios fenómenos negativos pueden surgir a nivel social, es decir, lugar de trabajo que se manifiesta desagradables condiciones de trabajo, pasividad del trabajador y violación de las buenas relaciones entre pares (Ana Belén Casado Díaz, 2011)

Tales sentimientos conducen al agotamiento emocional general y reflejan agotamiento de las funciones cognitivas junto con una pérdida de motivación. Además, aparecen estados mentales que lo acompañan, como estado de ánimo depresivo, sentimientos de dolor, frustración, autoestima, impotencia, vanidad y pérdida de significado. La persona agotada emocionalmente se convierte insensible, que se demuestra por la despersonalización y el cinismo, incluso la hostilidad, irritabilidad hacia las personas objetivo y la persona misma. Además, las personas afectadas traen su mal humor y agotamiento a casa, donde o bien caen en la apatía o se vuelven más irritable. La familia y los amigos dejan de ser una fuente de felicidad por más tiempo. Por otra parte, ellos convertirse en una carga (Farrerons & Calvo, 2008).

1.1.1. Etapas de desarrollo de Burnout

El síndrome de burnout es un proceso de desarrollo gradual basado en el estrés prolongado que dura varios meses o incluso años. En general, sobre la base de muchos estudios que revelan las características comunes de los cambios, una persona que padece burnout pasa por varias etapas significativas. Sin embargo, hay una serie de diversas opiniones de las etapas de burnout, que difieren según el enfoque de un autor en particular. Por lo tanto, se estableció un marco teórico que involucra cinco etapas (Camacho & Arías, 2012).

De acuerdo a Aguirre & Quijano (2014), La primera etapa está representada por un entusiasmo inicial y vigor completado con prolongado sobrecarga. Las personas están dispuestas a dedicar todo su tiempo libre a en detrimento de una familia, actividades de tiempo libre ya que encuentran satisfacción de sus necesidades en trabajo. El trabajo se convierte en la parte más importante de la vida. Con respecto a los maestros, refleja en un compromiso excesivo para la escuela y los alumnos, enfoque idealista e irreal esperanzas de heredar.

La segunda etapa es una fase de estancamiento. El entusiasmo inicial se desvanece, y los individuos descubren que sus creencias ideales son imposibles de cumplir, las expectativas no se cumplen. En consecuencia, surge la frustración y, por lo tanto, las personas se centran en no ocupacional actividades o

pasatiempos. Además, surgen límites de fatiga, emocionales y mentales. Particularmente en la profesión docente, un maestro puede encontrarse con la ingratitud de los alumnos, padres, experiencia la desilusión, los requisitos de los alumnos, los padres y el director se vuelven molestos (Castillo, Benavente, Arnold, & Cruz, 2012).

En la cuarta etapa, la apatía surge como una consecuencia lógica de la frustración prolongada. Los el maestro hace los deberes necesarios solamente, no acepta innovaciones. Ellos consideran la ocupación como fuente de ingresos, y deseo de abandonar el trabajo. Tales maestros sufrieron la reclusión como la presencia de otros es irritable. La hostilidad entre el maestro y los alumnos prevalece (Pinto & Gaspar, 2016).

La quinta etapa representa el agotamiento. Los síntomas son claramente visibles: física total, agotamiento emocional y mental, despersonalización y cinismo se logran. Esta fase requiere psicoterapia provista por un experto (Farrerons & Calvo, 2008)

Para Ibáñez, López & Márquez (2012), cuyo agotamiento inventario (MBI) se reconoce como una medida estándar y válida en todas las culturas, distinguir cuatro etapas: la primera etapa está asociada con el compromiso inicial, el entusiasmo y el vigor acompañado con sobrecarga. La segunda etapa representa el agotamiento mental y emocional, en la deshumanización de la tercera etapa de la percepción, es decir, la despersonalización se desarrolla como defensiva mecanismo hacia un agotamiento más profundo. La cuarta etapa se demuestra por el total prevaleciente fatiga, negativismo e indiferencia, es decir, una pérdida de sentimiento de logro.

Según Mena, Jélvez, & Macía (2013), afirma que el síndrome de burnout se desarrolla durante todo el proceso de interacción constante entre los factores individuales y situacionales y tiene tres etapas: En primer lugar, el desequilibrio entre las demandas laborales y la capacidad del personal para enfrentarlas causa estrés. En segundo lugar, aparece una respuesta emocional inmediata a corto plazo manifestada por tensión En tercer lugar, los cambios en la actitud y el comportamiento del personal, es decir, la despersonalización, actuando en base operacional. Tal comportamiento se ve como un escape psicológico de la situación

Burnout puede surgir en casi todas las profesiones. Sin embargo, la mayoría de ellos ocurren en las áreas que requieren asistencia o interacción permanente con las personas, es decir, área médica y atención de enfermería, atención de salud mental, educación, servicios sociales, área legal, etc. (Moreno, Ríos, Canto, & San Martín, 2012) (Menghi & Oros, 2014) Elaboraron listas similares de profesiones particulares amenazadas por agotamiento. Ocupaciones tales como médicos, psiquiatras, psicólogos, enfermeras, sociales los trabajadores aparecen en la parte superior de la lista seguida por los maestros, agentes de policía y otros. Estas, las profesiones generalmente implican marcadores inductores de estrés tales como altas demandas de calidad de trabajo, y la responsabilidad del trabajador, mientras que la autonomía del trabajador se manifiesta por la elección del trabajo el tiempo, el carácter y las condiciones de trabajo son bajos. Por lo tanto, dicha combinación de elementos se convierte en un factor de riesgo que desencadena una variedad de enfermedades profesionales, incluido el agotamiento

De acuerdo a Ramírez & Zurita (2012), Los predictores más discutidos de burnout son aquellos que desencadenan estrés o tensión crónica, es decir sobrecarga de trabajo, agotamiento emocional excesivo, relaciones negativas en el lugar de trabajo y una falta de apoyo social y reconocimiento, ambiente de trabajo, desequilibrio entre exceso demandas y el tiempo disponible, autonomía de la ley, falta de respeto y recompensa inadecuada

1.1.2. Factores internos

La predisposición humana al agotamiento viene dada por sus rasgos de personalidad. Personas en riesgo de síndrome de burnout son predominantemente aquellos que ponen altas exigencias en sí mismos y su carrera. El mejor adepto para el síndrome de burnout también son aquellos que tienen un problema para preguntar alguien por ayuda a menos que puedan lograr algo por su cuenta (Andrade, 2011).

A este grupo pertenecen también altas expectativas (idealistas) de sí mismo, gran ambición y perfeccionismo. De la mano con el perfeccionismo va la fuerte necesidad de reconocimiento y por favor, otras personas a expensas de sus propias necesidades. Una persona se siente irremplazable y no quiere ser, o no puede ser, delegado. Los otros rasgos de personalidad típicos son trabajo duro y compromiso con el punto de sobreestimación de uno mismo y devenir sobrecargado. Finalmente, se considera que el trabajo es una actividad significativa y una sustitución por vida social.

1.1.3. Factores externos

Los factores externos están asociados con una organización y el ambiente de trabajo. En la organización donde el agotamiento aparece hay problemas frecuentes de liderazgo y colaboración, generalmente mala organización del trabajo, presión del tiempo e instrucciones contradictorias. Además, algunas personas podrían intimidar o acosar a otros. (Espinoza, Pallarés, & Vigil, 2015).

En general, las personas tienen una falta de libertad para tomar decisiones y pocas oportunidades para participar o casi no tiene derecho a contribuir con sus propias opiniones. Las altas demandas son colocadas sobre ellos. Por lo general, sienten una falta de influencia en una organización de trabajo, una falta de retroalimentación positiva y también oportunidades percibidas para la promoción de sus superiores. Las otras características que pueden aparecer son "responsabilidad creciente, mala comunicación entre colegas, así como entre superiores y subordinados, la falta de personal y financiación, reglas y estructuras institucionales problemáticas, problemas en la jerarquía y, sobre todo, la ausencia de apoyo social (Arias, Masías, & Justo, 2011)

1.2. Departamento de Talento Humano

Las distintas áreas legítimamente establecidas en la compañía se utilizan hacia la categorización de operaciones dentro de estas, las propias empresas tienen varias áreas que logran que la compañía progrese continuamente a través de sus actividades esas áreas son: departamento de ventas, departamento de marketing,

departamento de compras, departamento de recursos humanos, departamentos administrativos entre otras áreas explícitas de estas misma.

En la mayoría de temas se logra conservar un área necesaria a las resoluciones o exigencia de los usuarios o partes de la tierra. Las otras entidades del área de talento humano logran absorber desiguales métodos verdaderos a fin de proporcionarle una promoción propicias totalmente a las acciones que son consumadas por los trabajadores.

El delegado de monitorear que todas las sistemáticas, habilidades, misión y visión de la compañía se encuentren desarrollando con total regularidad es la área de talento humano, el mismo es el que preside mediante convenios que todas sus actitudes se desempeñen a cabalidad, esta área es el que se comisiona especialmente de re direccionar los propósitos de la compañía, esto pretende indicar que si requiere ejecutar disminución de trabajador o absolutamente una modificación de acciones, esta acción gestiona la actividad al tener en cuenta las exigencias de la compañía.

Entre las distintas áreas que forman una compañía, así mismo establecen de sub áreas como son el de área de Talento humano el cual se fracciona entre la misma área lo ordenado: director general, sub director, asistentes y gerente, cada uno de estos a oficios son fundamentales para el área que logre marchar de forma correcta.

La extraordinaria organización tanto particular como administradora del área de talentos humanos, logra apoyar de modo muy efectivo al progreso de la compañía, por medio de las acciones que se despliegan regularmente, cada una de los individuos que ejercen otras labores en esta área personifican un acrecentamiento propicio en el esparcimiento y desarrollo de la compañía además en sus áreas.

Esas compañías que naturalmente tienen un área de recursos humanos inútil, no estarán competentes de alcanzar los fines concretos por la compañía, en disimilitud de distinto tipo de compañías que, si tengan una mejor área constituida, esto les da una mayor competencia en su negocio puesto que cumplen mejor rol en productividad.

En ciertos asuntos existen microempresas que tienen un área de talento humano muy activo y muy bien organizado, por lo tanto, les da un semblante de

preponderancia industrial estableciendo relaciones con los obreros y así mismo mostrando perfección en sus mercados.

De acuerdo a lo mencionado por (Anaza, 2012), “las distintas actividades del área de recursos humanos, son en varios de los medios situadas a un lado puesto que le brindan más fundamento a los distintas áreas gerenciales y contables, pero no tendría que ser así, debido a que el acuerdo que se tiene que efectuar con esta área tiene que ser pacífica, porque así mismo contribuye fragmento esencial en el proceso empresarial de la entidad” (p. 48)

Esta área es también fundamental para la entidad así también como el gerencial y contable, puesto a que si no se presta atención logra indicar visiblemente una falla debido que esta área es la que tiene todas las leyes concretas para la efectuación de labores de los trabajadores. Las actividades de esta área se centralizan esencialmente en efectuar los requerimientos de las entidades a forma de que cumplan sus labores.

Esta área de talento humano brinda de dicha manera ayuda en relación a los servicios hospitalarios, es por este motivo que sus actividades se fundamentan como en las normas y en las ordenes, con el fin de brindar una adecuada administración como los trabajadores que son para ejercer distintas acciones de cualidad permanente o temporal sea de forma interna como de forma externa imparcialmente.

Los así conocidos talentos humanos mencionan la sociedad de todos y cada cual de los empleadores de la entidad, pendiendo de cómo se efectúen las labores efectuadas por los factores ya indicados, se logra estimar a los subcontratistas así mismo como fragmento englobado de las entidades brindando satisfacción total de los derechos.

De forma natural esta responsabilidad o área se demuestra de forma estratégico, pero despliega varias acciones de los que aparenta, esta logra incrementar extensas categorías en sí misma, el cual es idóneo en elaborar contratos, nominados derechos profesionales entre varios.

Este mercado ya conveniente es primordial en conjuntos legales o compañías esté esta competente

Esta área previamente indicada es una de las más principales entre un conjunto legal o compañía puesto que, es preparado en desarrollar importantes

funciones entre estas, por este motivo es la comisionada de revelar las destrezas de los obreros y determinar las correspondientes tareas a desenvolver.

Las desiguales actividades que se efectúan de recursos humanos son claves de calidad hacia el desarrollo y estabilidad financiera para la compañía. Esta área en específico es el delegado de desenvolverse día con día para lograr solucionar los desiguales problemas que se produzcan, este modelo de actividades de decisiones contribuye positivamente al desarrollo importante de la compañía en modo de perpetrar un formidable entorno profesional.

CAPITULO II

2. MARCO METODOLÓGICO

CAPÍTULO II

2. MARCO METODOLÓGICO

2.1. Métodos

2.1.1. Método del nivel teórico

Según lo expresado por Godoy (2011), El diseño teórico para el estudio, se basa específicamente en elaborar una serie de pasos o bien llamado procedimientos que ayudarían al investigador a conocer la forma en cómo desarrollar la investigación, estimando, recursos y herramientas necesarias para hacer posible el alcance de información. (p. 86)

La aplicación del método teórico se debe a la necesidad de poder conocer a profundidad sobre cada una de las razones que dan origen a la problemática, para esto es menester poder relacionar conceptos y definiciones conforme a las variables de investigación. Dentro del proceso de desarrollo del estudio de caso, se aplica este método buscando información en textos y demás fuentes bibliográficas que permitan la comprensión del problema en cuestión.

2.1.2. Método estadístico matemático

Muñoz (2011), "En el método estadístico, el levantamiento de la información se lleva a cabo en el lugar donde ocurren los hechos, siendo fuentes primarias las que otorguen la información necesaria, ya sea, que el problema, se comporte de forma directa o indirecta con el mismo." (p. 93)

El método estadístico matemático se aplica para conocer el impacto del síndrome de burnout en cada uno de los trabajadores de la empresa, es por ello que se usa en la recolección de datos a través de la encuesta, como principal técnica para abarcar toda la información que será utilizada en el análisis de la misma para la elaboración de la propuesta, aquí se podrá conocer que es lo buscan los empleados, así como sus necesidades y preferencias para que el clima laboral les permita sentirse más efectivos en su desempeño.

2.2. Tipo de investigación

Investigación descriptiva

Fajardo (2012), la investigación descriptiva tiene como principal objetivo observar y detallar específicamente los componentes que integran la problemática o situación en estudio, aportando al investigador, el qué, cómo, cuándo y por qué del acontecimiento suscitado, sin influir o modificar su comportamiento. (p. 29)

Para este trabajo se utilizó la investigación descriptiva, puesto que se hizo necesario conocer las necesidades gustos y preferencias de los trabajadores de la empresa.

Investigación exploratoria

Benassini (2011), la investigación exploratoria es aquella que se encamina el investigador a tener una familiarización acerca de la problemática o acontecimiento que se pretende estudiar, dado que es necesario conocer claramente el hecho ya que el investigador no podrá dar caída a otras investigaciones (p. 40)

Al existir variables de estudio, esto permitió el uso de la investigación exploratoria, concretar qué razones afectan al desarrollo del burnout en los trabajadores.

2.3. Instrumento de la investigación

2.3.1. El cuestionario

Según lo determinado por García (2011), el cuestionario es un instrumento utilizado con mayor frecuencia como un recurso de investigación, siendo un conjunto de interrogantes sistemáticas, lógicas y coherentes para que el investigador pueda obtener la información; éste puede ser cerrado o abierto. (p. 28)

Se escogió el cuestionario como principal instrumento, ya que al ser formado por preguntas cerradas es posible verificar las situaciones que poseen los empleados de Autoradiador S.A.

2.4. Técnica de la investigación

2.4.1. La encuesta

Según lo mencionado por Abascal & Grande (2013), la encuesta se la puede considerar como una técnica primaria de recolección de información, bajo un

proceso de interrogación sistemático garantizando que la información proporcionada por una muestra pueda ser analizada a través de métodos cuantitativos y cualitativos. (p. 14)

La encuesta es la técnica a aplicar para la recolección de datos, debido a que se encuentra conformado por preguntas cerradas que conllevan al conocimiento exacto de los datos a través del cuestionario, haciendo menos posible para el autor la codificación de aquellos datos, puesto que los resultados se verán reflejados porcentualmente, dando cabida al método cuantitativo, por otra parte es necesario recurrir al análisis de los mismos, aplicándose el método cualitativo.

2.5. Universo, población y muestra

2.5.1. Universo

Se señala como universo de estudio a todo el cuerpo humano de la empresa Autoriador S.A., es decir las siguientes personas:

Tabla 1 *Población*

Universo	Total
Directivos	5
Trabajadores	36

2.5.2. Población

Moore (2011), población es un grupo entero de individuos o elementos que contienen características o propiedades elementales para el investigador, y, cuando se conoce sobre el tamaño de la población, se denomina finita, por lo contrario es infinita. (p. 211)

Como población se escogió a los 36 empleados de la empresa.

2.5.3. Muestra

Al ser una población pequeña, es decir menor a 100 personas, se escoge la misma cantidad para la muestra de estudio.

CAPÍTULO III

3. DIAGNOSTICO

CAPÍTULO III

3. DIAGNOSTICO

3.1. Información de la empresa

Autorradiador S.A. Empresa ecuatoriana con más de 40 años de experiencia, te ofrecemos los mejores productos y accesorios para tu vehículo. Estamos seguros que ofrecemos el mejor precio del mercado. Nuestra misión es ofrecer y respaldar todos los productos que comercializamos. Te invitamos a formar parte del selecto grupo de clientes AUTORADIADOR, así obtener todos los beneficios, promociones, descuentos y demás ventajas que ofrecemos.

Eduardo Vílchez Rojas, empresario, nacido en Guayaquil, contador privado, a lo largo de su vida se desempeña como gerente de ventas de diferentes empresas importadoras de vehículos y accesorios automotrices, en el año 2003 emprende como socio fundador la aventura comercial de impulsar el nacimiento de una empresa de carácter familiar que buscaba llenar un vacío en el mercado en la oferta de accesorios y repuestos automotrices innovadores y a precios competitivos, de esta manera nace AUTORADIADOR S.A.

Modestamente pero de manera firme, se inicia una aventura comercial que identifica como un primer nicho de importación, no obstante los objetivos propuestos obligan a ampliar la oferta y de manera paralela se exploran las importaciones directas del mercado norteamericano, taiwanés, japonés y chino

El crecimiento acelerado en las ventas lamentablemente no fue acompañado de una evolución paralela en la estructura administrativa y de controles internos, lo que trajo consigo serios inconvenientes administrativos que en un momento de nuestra historia sumió en una crisis financiera que la obligó a replantearse toda su estructura operativa, cambios de personal y refinanciación de sus operaciones crediticias.

Fortalecidos por la adversidad, agradecidos por la fidelidad de nuestros clientes, y seguros de la calidad y exclusividad de los productos de nuestros proveedores, acudimos a una fusión estratégica que involucró nuevos socios en la Compañía, fortalecidos retomamos nuevos bríos, pese a la proliferación de pequeñas y medianas empresas en nuestro mismo rol y las adversidades del mercado, actualiza e incurre con entusiasmo en un mercado que nunca había

abandonado del todo, y a partir de ese momento y hasta el día de hoy una vez más Autorradiador S.A. recibe la respuesta positiva de una clientela fiel, pero segura y satisfecha de la calidad de productos y servicio que con nuestro esfuerzo cotidiano procuramos a todo lo largo y ancho del territorio guayaquileño.



Figura 1 Logotipo

3.2. Misión de la empresa

“Somos una empresa dedicada a la importación y distribución de partes, repuestos, accesorios de lujo y eléctricos para automotores, a través de nuestra red de distribución cubrimos gran parte del mercado ecuatoriano comercializando toda nuestra gama de productos, encaminando así nuestros esfuerzos a satisfacer la demanda de nuestros grandes y pequeños clientes en lugar donde se encuentren, buscando dar un servicio personalizado, asesoría de primera y una excelente atención”.

3.3. Visión de la empresa

“Mantenernos como líderes en el mercado automotriz, a través del mejoramiento profesional, de la innovación y ampliación de nuestra gama de productos logrando así un crecimiento paulatino en el mercado y por ende consolidando nuestra permanencia”.

3.4. Análisis de resultados

1.- ¿Siente usted agotamiento emocional?

Tabla 2 Agotamiento emocional

Características	Frecuencia Absoluta	Frecuencia Relativa
Nunca	6	17%
Pocas veces al año o menos	2	6%
Una vez al mes o menos	1	3%
Unas pocas veces al mes o menos	5	14%
Una vez a la semana	5	14%
Pocas veces a la semana	8	22%
Todos los días	9	25%
Total	36	100%

Elaborado por: Aturo Cuesta

Fuente. Encuesta

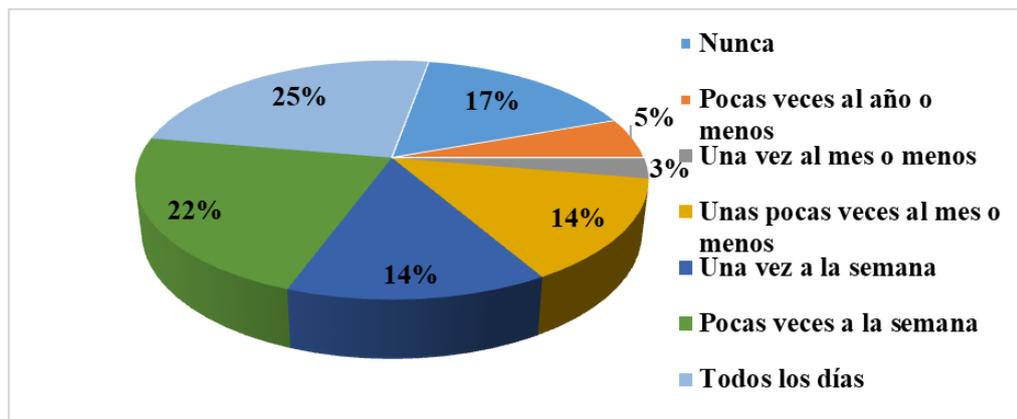


Figura 2 Agotamiento emocional

Elaborado por: Aturo Cuesta

Fuente. Encuesta

Conforme a los datos se puede notar como el 25% de los encuestados manifestaron que todos los días sienten ese agotamiento emocional, lo que denota que el síndrome de burnout se encuentra afectando su salud.

2.- ¿Se siente vacío cuando termina su jornada?

Tabla 3 Vacío al terminar la jornada

Características	Frecuencia absoluta	Frecuencia relativa
Nunca	0	0%
Pocas veces al año o menos	0	0%
Una vez al mes o menos	1	3%
Uncas pocas veces al mes o menos	5	14%
Una vez a la semana	2	6%
Pocas veces a la semana	0	0%
Todos los días	28	78%
Total	36	100%

Elaborado por: Aturo Cuesta
Fuente. Encuesta

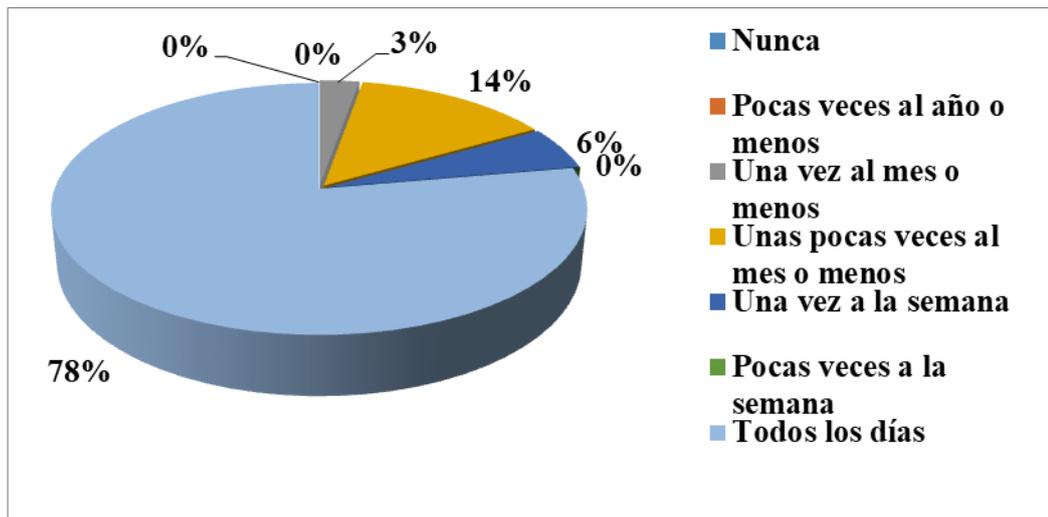


Figura 3 Vacío al terminar la jornada

Elaborado por: Aturo Cuesta
Fuente. Encuesta

El 78% de los encuestados denotaron que todos los días se sienten vacíos cuando terminan la jornada de trabajo, es decir, que sus labores no complementan sus sentimientos.

3.- ¿Se siente constantemente fatigado?

Tabla 4 *Fatiga diaria*

Características	Frecuencia Absoluta	Frecuencia Relativa
Nunca	1	3%
Pocas veces al año o menos	1	3%
Una vez al mes o menos	1	3%
Unas pocas veces al mes o menos	2	6%
Una vez a la semana	3	8%
Pocas veces a la semana	8	22%
Todos los días	20	56%
Total	36	100%

Elaborado por: Aturo Cuesta
Fuente. Encuesta

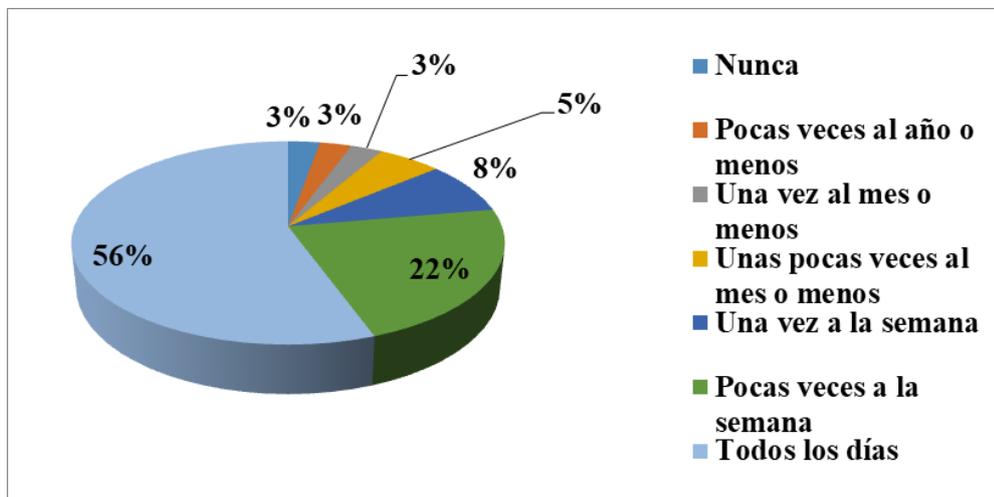


Figura 4 *Fatiga diaria*

Elaborado por: Aturo Cuesta
Fuente. Encuesta

El 56% de los encuestados manifestaron que todos los días sienten esa fatiga por sus labores, es decir que sus actividades se han convertido en una carga para ellos.

4.- ¿Su entendimiento con otras personas es fácil?

Tabla 5 Entendimiento con otras personas

Características	Frecuencia Absoluta	Frecuencia Relativa
Nunca	0	0%
Pocas veces al año o menos	0	0%
Una vez al mes o menos	1	3%
Unas pocas veces al mes o menos	5	14%
Una vez a la semana	2	6%
Pocas veces a la semana	3	8%
Todos los días	25	69%
Total	36	100%

Elaborado por: Aturo Cuesta

Fuente. Encuesta

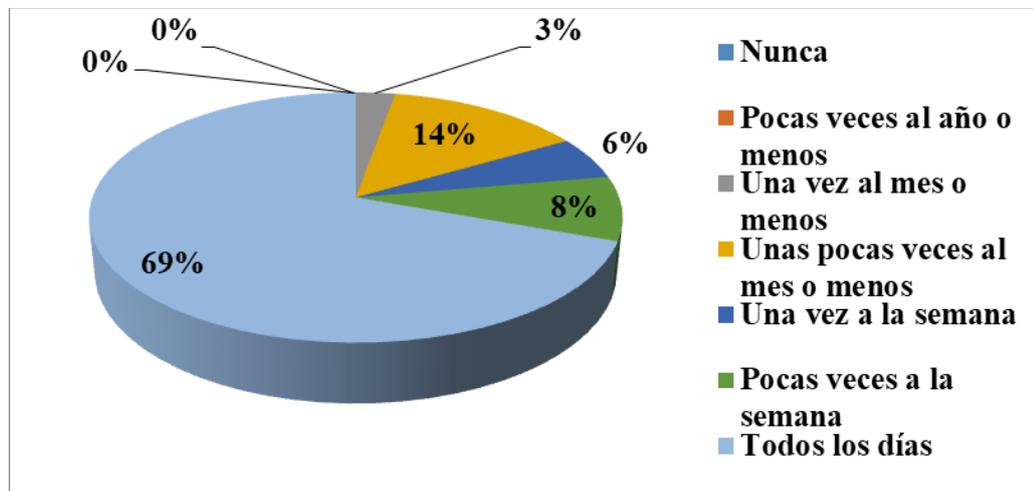


Figura 5 Entendimiento con otras personas

Elaborado por: Aturo Cuesta

Fuente. Encuesta

El 69% de los consultados estipularon que si se les hace fácil establecer un entendimiento con los demás, es decir que no se sienten agobiados por los problemas de otros compañeros.

5.- ¿Trata usted a las demás personas como objetos interpersonal?

Tabla 6 *Trato interpersonal*

Características	Frecuencia Absoluta	Frecuencia Relativa
Nunca	18	50%
Pocas veces al año o menos	1	3%
Una vez al mes o menos	1	3%
Unas pocas veces al mes o menos	5	14%
Una vez a la semana	5	14%
Pocas veces a la semana	4	11%
Todos los días	2	6%
Total	36	100%

Elaborado por: Aturo Cuesta
Fuente. Encuesta

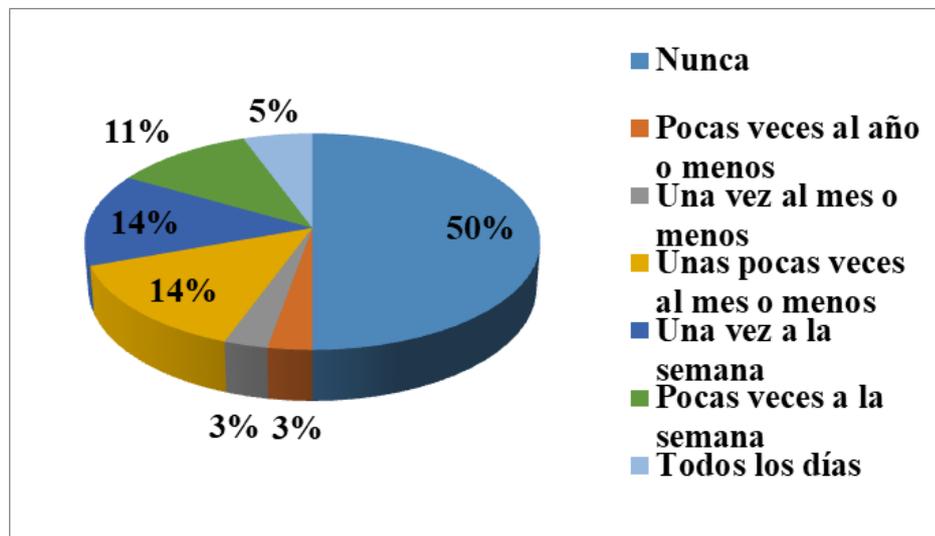


Figura 6 *Trato interpersonal*
Elaborado por: Aturo Cuesta
Fuente. Encuesta

El 50% de los encuestados denotaron que son pocas la veces en las que tratan a los demás como objetos interpersonales, es decir que el estrés no los ha insensibilizado.

6.- ¿Se siente cansado de trabajar todos los días con la gente?

Tabla 7 Cansancio ocasionado por los compañeros laborales

Características	Frecuencia Absoluta	Frecuencia Relativa
Nunca	1	3%
Pocas veces al año o menos	7	19%
Una vez al mes o menos	5	14%
Unas pocas veces al mes o menos	4	11%
Una vez a la semana	4	11%
Pocas veces a la semana	7	19%
Todos los días	8	22%
Total	36	100%

Elaborado por: Aturo Cuesta

Fuente. Encuesta

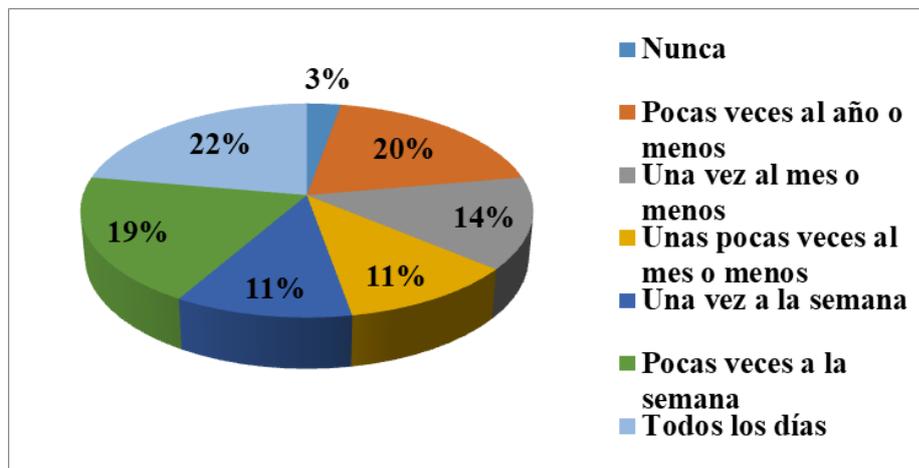


Figura 7 Cansancio ocasionado por los compañeros laborales

Elaborado por: Aturo Cuesta

Fuente. Encuesta

El 22% de los encuestados estipularon que se sienten cansados casi todo los días de trabajar con los mismos compañeros, lo que denota que el burnout puede volverlos agresivos en su jornada laboral.

7.- ¿Siente que usted es compasivo al tratar los problemas de sus compañeros?

Tabla 8 Eficacia al trabajar

Características	Frecuencia Absoluta	Frecuencia Relativa
Nunca	0	0%
Pocas veces al año o menos	1	3%
Una vez al mes o menos	1	3%
Unas pocas veces al mes o menos	3	8%
Una vez a la semana	2	6%
Pocas veces a la semana	1	3%
Todos los días	28	78%
Total	36	100%

Elaborado por: Aturo Cuesta
Fuente. Encuesta

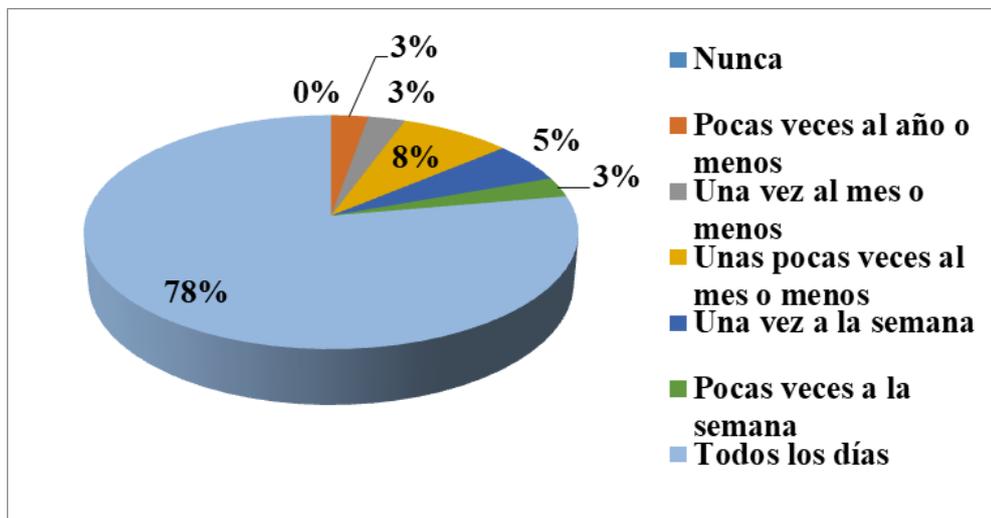


Figura 8 Eficacia al trabajar
Elaborado por: Aturo Cuesta
Fuente. Encuesta

El 78% de los encuestados dijeron que a pesar de sufrir ese estrés laboral, no han dejado de ser intolerantes frente a los problemas ajenos.

8.- ¿Considera su trabajo como abrumador?

Tabla 9 Trabajo abrumador

Características	Frecuencia Absoluta	Frecuencia Relativa
Nunca	0	0%
Pocas veces al año o menos	1	3%
Una vez al mes o menos	1	3%
Unas pocas veces al mes o menos	3	8%
Una vez a la semana	2	6%
Pocas veces a la semana	1	3%
Todos los días	28	78%
Total	36	100%

Elaborado por: Aturo Cuesta
Fuente. Encuesta

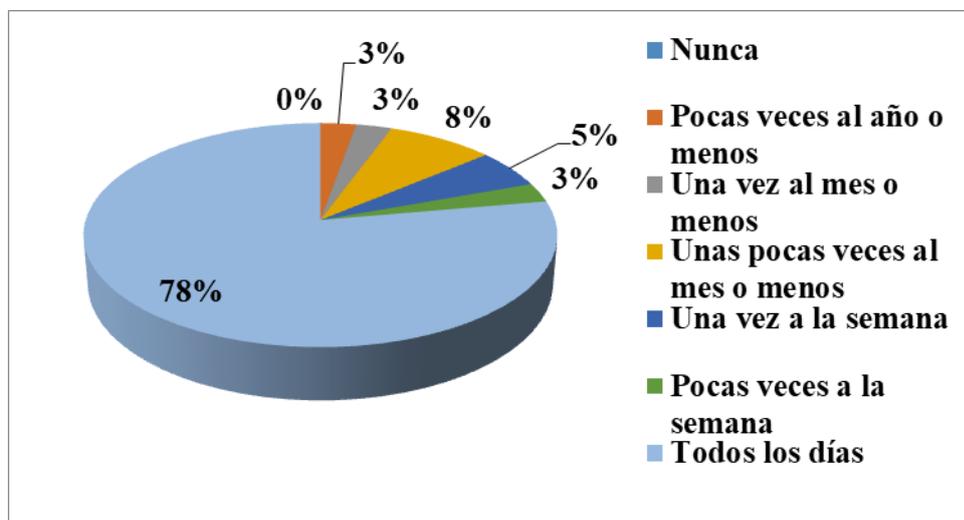


Figura 9 Trabajo abrumador
Elaborado por: Aturo Cuesta
Fuente. Encuesta

El 78% de los encuestados afirmaron que el trabajo que desarrollan es realmente abrumador, por lo que se están volviendo monótonos en sus actividades.

9.- ¿Siente que su trabajo ha sido gratificante para otros?

Tabla 10 *Influencia en las personas*

Características	Frecuencia Absoluta	Frecuencia Relativa
Nunca	1	3%
Pocas veces al año o menos	1	3%
Una vez al mes o menos	1	3%
Unas pocas veces al mes o menos	1	3%
Una vez a la semana	1	3%
Pocas veces a la semana	1	3%
Todos los días	30	83%
Total	36	100%

Elaborado por: Aturo Cuesta
Fuente. Encuesta

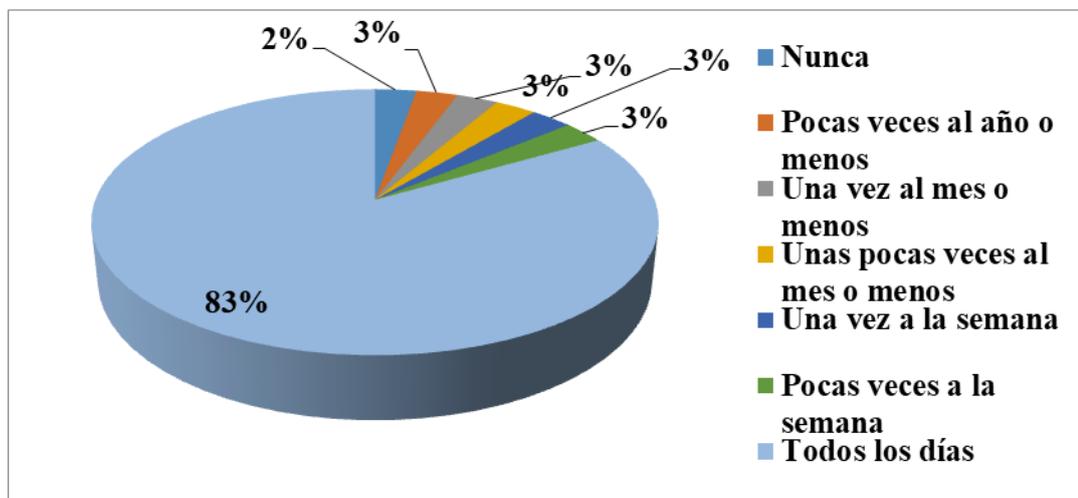


Figura 10 *Influencia en las personas*

Elaborado por: Aturo Cuesta
Fuente. Encuesta

El 83% de los encuestados afirmaron que consideran sus puestos de trabajos como los solucionadores de problemas de otros, siendo estos un punto a favor para poder mejorar sus actividades.

10.- ¿Siente que se ha endurecido con la gente?

Tabla 11 *Firmeza*

Características	Frecuencia Absoluta	Frecuencia Relativa
Nunca	0	0%
Pocas veces al año o menos	18	50%
Una vez al mes o menos	1	3%
Unas pocas veces al mes o menos	4	11%
Una vez a la semana	5	14%
Pocas veces a la semana	7	19%
Todos los días	1	3%
Total	36	100%

Elaborado por: Aturo Cuesta

Fuente. Encuesta

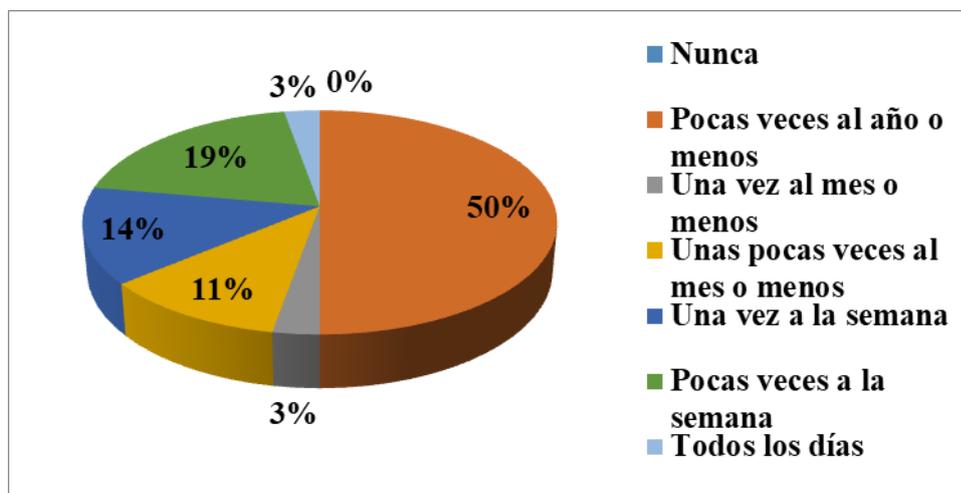


Figura 11 *Firmeza*

Elaborado por: Aturo Cuesta

Fuente. Encuesta

El 50% de los encuestados determinaron que su interés por las otras personas así como posibilidad de interactuar con ellos no se ha dejado de lado a pesar de lo duro que es su trabajo.

3.5. Conclusiones del análisis de resultados

De acuerdo a la técnica aplicada y al procesamiento de datos se puede llegar a las siguientes conclusiones:

- Los trabajadores de la empresa realmente están pasando por un momento caótico en sus puestos de trabajo, pues se sienten cansados, agotados, vacíos.
- Los trabajadores consideran que su desempeño no es el mejor y por ende no cumple con sus expectativas.
- A pesar de considerar el puesto como abrumador, estiman que las labores realizadas son de gran utilidad para el resto de personas o quienes se benefician de su trabajo.
- El síndrome de burnout ha generado en los trabajadores un proceso de desmotivación laboral.

CAPÍTULO IV

4. PROPUESTA

CAPÍTULO IV

4. PROPUESTA

4.1. Desarrollo de la propuesta

Para poder mitigar el síndrome de burnout en los trabajadores de la empresa Autoradiador S.A., es importante tomar tres aspectos importantes en consideración la motivación personal, la orientación y el estrés.

a) Programa de relaciones interpersonales



Figura 12 Programa de relaciones interpersonales

Plan de acción

Objetivo

Mejorar el entorno interno.

Actividad

Taller

Descripción

Relaciones interpersonales

Taller: Relaciones Interpersonales



**Preparado por:
Annie Torres CPL**

Figura 13 Taller de relaciones interpersonales

Financieros

Tabla 12

Presupuesto financiero del programa relaciones interpersonales

Programa relaciones interpersonales	
Recursos	Costos
Mobiliario	\$300.00
Equipo audiovisual	\$1,800.00
Papelería	\$100.00
Diplomas	\$200.00
Capacitor	\$1,000.00
Total	\$3,400.00

b) Programa de reconocimientos a los colaboradores



Figura 14 Programa de reconocimientos a los colaboradores

Plan de acción

Objetivo

Premiar a los trabajadores por sus logros y trayectorias en la empresa

Actividad

Incentivos laborales y no laborales

Reconocimiento

Eficiencia, Eficacia y tiempo de trabajo

Tiempo

Mensual

Financieros

Tabla 13 *Presupuesto financiero del programa reconocimiento a los trabajadores*

Programa reconocimiento a colaboradores	
Recursos	Costos
Mobiliario y equipo	\$200.00
Diplomas	\$200.00
Medallas	\$150.00
Plaquetas de reconocimiento	\$300.00
Total	\$850.00

c) Programa anti-estrés

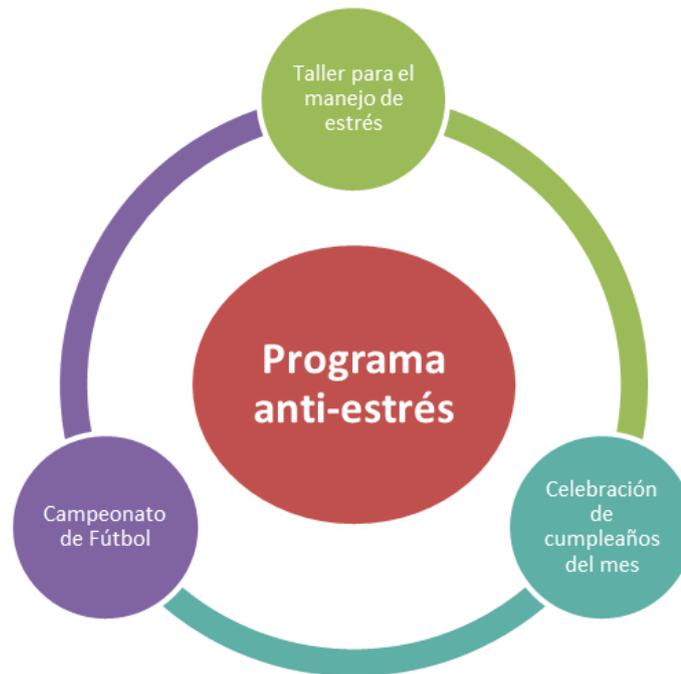


Figura 15 *Programa anti-estrés*

Plan de acción

Objetivo

Reducir el nivel de estrés

Actividad

Taller

Actividad

Campeonato de Fútbol interno

Celebración de cumpleaños del mes

Descripción

Refrigerio

Recursos

Tabla 14 *Presupuesto financiero del programa anti- estrés*

Programa anti - estrés	
Recursos	Costos
Mobiliario y equipos	\$500.00
Papelería	\$250.00
Tarjeta de felicitación	\$300.00
Medallas	\$200.00
Trofeos	\$250.00
Total	\$1,500.00

Bibliografía

- Abascal, E., & Grande, I. (2013). *Análisis de encuestas*. Madrid: ESIC.
- Aguirre, A., & Quijano, A. (2014). *Síndrome por quemarse en el traajo y variables familiares y laborales de los médicos generales de Bogotá*. Bogotá: Revista Colombiana de Psiquiatría.
- Ana Belén Casado Díaz, R. S. (2011). *Dirección de Marketing: Teoría y Práctica*. San Vicente: Club Universitario.
- (2014). *Ana Rodríguez*. Mexico: Publicidad.
- Anaza, J. (2012). *Clasificación de empresa*. Peru: Adventure.
- Andrade, S. (2011). *Definición de empresa*. California: CA.
- Aranda, C., & Pando, M. (2011). *Edad, síndrome de agotamiento profesional (burnout), apoyo social y autoestima en agentes de tránsito, México*. México: Universidad de Queretaro.
- Arias, W., Masías, A., & Justo, O. (2011). *Felicidad, síndrome de burnout y estilos de afrontamiento en una empresa privada*. Murcia: Univesidad de Murcia.
- Benassini, M. (2011). *Introducción a la investigación de mercados*. Ciudad de México: Pearson Educación.
- Camacho, C., & Arías, F. (2012). *Análisis de la Salud y Burnout en Profesores Mexicanos*. México: Revista de Salud.
- Castillo, A., Benavente, S., Arnold, J., & Cruz, C. (2012). *Presecia del Síndrome de Burnout en Hospital El Pino y su relación con las variables epidemiológicas*. Santiago de Chile: Universidad de Chile.
- Espinoza, I., Pallarés, J., & Vigil, A. (2015). *Efecto del Clima Psicosocial del Grupo y de la Personalidad en el Síndrome de Quemado en el Trabajo de los docentes*. Murcia: Universidad de Virgil.
- Fajardo, M. (2012). *Análisis de la investigación formativa*. Bogotá: CIFE.
- Farrerons, L., & Calvo, F. (2008). *Estudio descriptivo del síndrome de Burnout en una muestra de profesionales de enfermería en el área sur de Gran Canaria*. Universidad de Las Palmas: Ansiedad y Estrés.
- García, F. (2011). *El cuestionario*. Ciudad de México: Limusa.
- Godoy, E. (2011). *Marco teórico y diseño de la investigación*. Madrid: ESIC.

- Ibáñez, J., Márquez, A., & Sánchez, L. (2012). *Variables sociodemográficas relacionadas al síndrome de burnout docentes de colegios distritales*. Bogotá: Universidad de San Buenaventura.
- Juarez, M. d. (2014). *Optimización de la cadena logística*. Mexico DF : EDIC.
- Mena, L., Jélvez, C., & Macía, F. (2013). *Válidez factorial del Maslach Burnout Inventory Services*. Santiago de Chile: Universidad Católica de Chile.
- Menghi, M., & Oros, L. (2014). *Satisfacción laboral y síndrome de burnout en docente de nivel primario*. Argentina: Revista de Psicología.
- Moore, D. (2011). *Estadística Aplicada básica*. Cataluña: IEAA.
- Moreno, P., Ríos, L., Canto, J., & San Martín, J. (2012). *Satisfacción laboral y burnout en trabajos pocos cualificados: diferencias entre sexos en población inmigrantes*. Málaga: Universidad de Málaga.
- Muñoz, C. (2011). *Cómo elaborar y asesorar una investigación de tesis*. Barcelona: Pearson Educación.
- Pinto, D., & Gaspar, J. (2016). *Síndrome de estrés laboral crónico por el trabajo en los profesionales de la educación física brasileños*. Brasil: Revista de Psicología del Deporte.
- Ramírez, M., & Zurita, R. (2012). *Varianles organizacionañes y psicosociales asociados al sindrome de burnout en trabajadores del ámbito educacional*. Caracas: Universidad Bolivariana.
- Serrano, M., Garcés, E., & Hidalgo, M. (2012). *Bunout en fisioterapeutas españoles*. Murcia: Universidad de Murcia.