



**GRADO EN PSICOLOGÍA**

**TRABAJO FIN DE GRADO**

**CURSO 2016/2017**

**MODALIDAD:** Trabajo de investigación centrado en campos relacionados con la titulación.

**TÍTULO:** Evaluación del síndrome de Burnout, satisfacción laboral y clima laboral en enfermeros de hemodiálisis de tres hospitales de la provincia de Alicante.

**AUTOR:** Vladislav Vasilev Vezenkov

**TUTOR:** Juan Carlos Marzo Campos

## ÍNDICE

1. RESUMEN.....	3
2. MARCO TEÓRICO.....	4
3. MARCO EMPÍRICO.....	6
3.1. OBJETIVOS.....	6
3.2. HIPÓTESIS.....	7
3.3. MÉTODO.....	7
3.3.1. MUESTRA.....	7
3.3.2. VARIABLES E INSTRUMENTOS.....	8
3.3.3. PROCEDIMIENTO.....	9
3.3.4. ANÁLISIS ESTADÍSTICO.....	10
3.4. RESULTADOS.....	10
4. DISCUSIÓN Y CONCLUSIONES.....	15
5. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS.....	17
TABLA 1.....	11
TABLA 2.....	11
TABLA 3.....	13
TABLA 4.....	14
TABLA 5.....	14
ANEXO 1.....	19
ANEXO 2.....	22
ANEXO 3.....	24

## 1. RESUMEN

El objetivo del presente estudio fue analizar los riesgos que pueden presentar los enfermeros de diálisis de tres hospitales de la provincia de Alicante para sufrir síndrome de Burnout, el clima laboral que presentan y la satisfacción laboral que sienten. Se contó con una muestra de 22 sujetos en total y se seleccionó de manera aleatoria. El diseño utilizado para el estudio fue de tipo transversal y descriptivo-correlacional. Los instrumentos utilizados para la recogida de la muestra fueron el Cuestionario para la Evaluación del Síndrome de Quemarse por el Trabajo (CESQT)(Gil-Monte, 2011), la Escala de Clima Organizacional (CLIOR) (Peña, Muñiz, Campillo, Fonseca, García, 2013) y una pregunta de tipo ad hoc para medir la satisfacción laboral. Tras analizar los resultados obtenidos mediante correlaciones de Pearson se consiguió afirmar la existencia de relaciones significativas negativas entre síndrome de Burnout y clima laboral, y síndrome de Burnout y satisfacción laboral, por otro lado se confirmó la relación significativa positiva entre clima laboral y satisfacción laboral. Y se ha concluido que existe la necesidad de desarrollar programas de intervención sobre el desarrollo de sentimiento de quemarse por el trabajo, lo cual mejorará el clima laboral y aumentará la satisfacción laboral.

Palabras clave: síndrome de Burnout, satisfacción laboral, clima laboral, enfermería.

### ABSTRACT

The objective of the present study was to analyze the risks that can be presented by the dialysis nurses of three hospitals in the province of Alicante to suffer burnout syndrome, the work climate they present and the job satisfaction they feel. There was a sample of 22 subjects in total and was randomly selected. The design used for the study was cross-sectional and descriptive-correlational. The instruments used to collect the sample were the CSQQ (Gil-Monte, 2011), the Organizational Climate Scale (CLIOR) (Peña, Muñiz, Campillo, Fonseca, García, 2013) and an ad hoc question to measure job satisfaction. After analyzing the results obtained through Pearson's correlations, it was possible to affirm the existence of significant negative relationships between Burnout syndrome and work environment, and Burnout syndrome and job satisfaction. On the other hand, the positive relationship between work climate and job satisfaction was confirmed. And it has been concluded that there is a need to develop intervention programs on the development of a feeling of burning out of work, which will improve the work environment and increase job satisfaction.

Key words: Burnout syndrome, job satisfaction, work climate, nursing.

## 2. MARCO TEÓRICO

Las organizaciones hospitalarias y sus profesionales reciben mucha actividad diaria, exigente y a su vez con altos niveles de dificultad, la cual debe ser lo más cuidadosa posible, ya que una mala atención o un fallo por los trabajadores sanitarios puede provocar graves problemas en la vida de un paciente. Por ello, es necesario identificar factores que interfieren en la vida tanto personal como profesional de los trabajadores para conocer el estado de salud de estos en su lugar de trabajo. (Peydró, 2015)

Uno de los principales factores que pueden interferir en la vida de los profesionales de la salud es el clima laboral, en el que desarrollan sus tareas y funciones de la mejor forma posible. Este factor puede afectar a la satisfacción laboral de los trabajadores sanitarios, ya que estos profesionales pasan la mayor parte de su vida en el hospital donde ejercen. El deterioro continuo de este segundo factor, puede provocar el sentimiento de “estar quemado por el trabajo” o síndrome de Burnout, que se debería al desgaste profesional de estos trabajadores sanitarios. Para clarificar estos tres factores, que son el clima laboral, la satisfacción laboral y el síndrome de Burnout, se procede a una explicación más exhaustiva.

El clima laboral, se caracteriza por una serie de objetivos establecidos por la propia organización que se pueden observar y medir con facilidad, y que ayudan a distinguir a esta de otras organizaciones. Suelen ser los estilos de dirección, las normas, las finalidades, ciertos procesos de contraprestación y el ambiente fisiológico del que dispone la organización, lo que da lugar a la distinción de otras organizaciones. (García, Moro y Medina, 2010).

La satisfacción laboral se define como el nivel de tendencia positiva hacia el trabajo o los componentes que forman parte de su puesto de trabajo (Adams y Bond, 2000). Por otro lado, se puede expresar también como aspecto emocional agradable y positivo que se obtiene a partir de las experiencias laborales y apreciación del trabajo personal realizado (Locke, 1976).

El síndrome de Burnout se considera una situación en la que el empleado no es capaz de cumplir con el trabajo excedido que se le presenta, por ello aflora el sentimiento de impotencia para conseguir solucionar los problemas que se presentan en el entorno laboral, concretamente en el entorno social del trabajador. Por lo cual, se presenta el agotamiento y desgaste de los individuos. (Gil Monte, 2005).

Es un síndrome tridimensional que se desarrolla sobre todo en trabajos en los que se establece relación con otras personas y en respuesta al estrés laboral. Sus tres dimensiones

son, agotamiento emocional, despersonalización y reducida realización personal. (Maslach, 1976)

Estas dimensiones se entienden de la siguiente forma:

Agotamiento emocional, se puede describir como un esfuerzo por encima de las posibilidades de la persona por atender a todos aquellos que necesiten sus servicios (Maslach, 1976).

La despersonalización, se entiende como la insensibilidad y falta de sentimientos, por lo tanto se puede producir una mala atención hacia las personas que requieren un trato más cuidado (Maslach, 1976).

En cuanto a la realización personal, se entiende como el sentimiento de capacidad por realizar las tareas de manera adecuada y sentimiento de competencia. Esto puede disminuir debido a la sobrecarga laboral, lo cual afectaría de manera negativa a las expectativas laborales de los profesionales de la salud (Maslach, 1976).

El estrés es uno de los principales problemas a día de hoy en el ámbito laboral, por lo tanto se puede considerar el malestar más común de la sociedad, lo cual afecta tanto al bienestar de la persona como la satisfacción laboral y el clima laboral en el que ejerce su profesión, comúnmente se denomina Síndrome de Burnout. La mayoría de profesionales que documentan sobre éste síndrome afirman que afecta más a los trabajadores que ejercen profesiones que requieren un contacto directo con las personas a las que prestan sus servicios y desarrollan un alto grado de implicación para alcanzar el bienestar del paciente/cliente (Albaladejo, Villanueva, Astasio, Calle y Domínguez, 2004).

En determinadas unidades, además de los objetivos de los centros hospitalarios, es necesario tener en cuenta el material altamente complicado de usar, como es el caso de la maquinaria utilizada en la Unidad de Hemodiálisis (UHD). Además el personal de dicha unidad se encuentra en constante contacto con los pacientes que habitualmente acuden a los centros hospitalarios, lo cual aumenta las posibilidades de generar un alto apego y encontrarse con sentimientos emocionales en referente al cuidado del paciente, los síntomas de la enfermedad que padecen, el posible fallecimiento y la angustia e incertidumbre que generan todas estas situaciones. Por ello, se agrava el estado de salud tanto físico como psicológico de los enfermeros, sin contar apenas con la estresores que les afectan, quienes buscan conseguir la principal meta de la organización hospitalaria, que es el bienestar y comodidad de los ingresados y sus familiares (Barrios, Arechabala y Valenzuela, 2012).

En un estudio realizado en diferentes hospitales de la Comunidad Valenciana por la Universidad de Valencia, se afirma que el síndrome de Burnout tiene una relación significativa, negativa y bidireccional con la satisfacción laboral. Donde se observa que el agotamiento emocional y la despersonalización son antecedentes de la satisfacción laboral, en cambio, la realización personal no presenta relación con la satisfacción laboral (Figueiredo-Ferráz, Grau-Alberola, Gil-Monte y García-Juesas, 2012).

Según el estudio realizado sobre el síndrome de Burnout en profesionales de enfermería de cuidados críticos, en diferentes hospitales de la provincia de Alicante. Se afirma que el clima laboral, donde son constantes las demandas físicas y emocionales, se puede ver afectado y aumentar la predisposición de los profesionales sanitarios a sufrir insatisfacción laboral y producirse el sentimiento de estar “quemado por el trabajo” (Solano Ruiz, Hernández Vidal, Vizcaya Moreno, y Reig Ferrer, 2002).

En el estudio realizado en el Hospital General Universitario Gregorio Marañón de Madrid, sobre la evaluación y las dimensiones que definen el clima y la satisfacción laboral en los enfermeros, para alcanzar una explicación adecuada del clima laboral se deben tener en cuenta las principales variables que componen este concepto tan importante para el ámbito laboral, las cuales son: la formación, satisfacción laboral, condiciones físicas del trabajador, las posibilidades de promoción en la organización, la organización interna, la relación con los compañeros, conocer y compartir las metas de la organización y aceptar las decisiones que toman los directivos (García, Moro y Medina, 2010).

Tras la explicación de las tres variables que se evaluarán a lo largo del presente estudio y los ejemplos vistos de diferentes estudios con objetivos similares. El objetivo principal será, conocer los riesgos que sufren los enfermeros de diferentes hospitales de la provincia de Alicante para desarrollar el síndrome de Burnout, la satisfacción laboral que presentan y el clima laboral en el que desarrollan sus actividades laborales.

### **3. MARCO EMPÍRICO**

#### **3.1. OBJETIVOS**

Con motivo de realizar un estudio completo y estructurado de manera adecuada se han planteado los siguientes objetivos, tanto uno principal como cuatro específicos.

El principal objetivo del presente estudio se basa en el análisis de los riesgos que pueden presentar los enfermeros de diálisis de tres hospitales de la provincia de Alicante

para sufrir síndrome de Burnout, el clima laboral que presentan y la satisfacción laboral que sienten.

En cuanto a los objetivos específicos son:

- Estudiar las puntuaciones de Burnout, clima laboral y satisfacción laboral en enfermeros de diálisis de tres hospitales de la provincia de Alicante.
- Analizar la posible relación entre el síndrome de Burnout y satisfacción laboral
- Analizar la posible relación entre el síndrome de Burnout y clima laboral
- Estudiar la posible relación entre las puntuaciones que se obtengan de satisfacción laboral y clima laboral.

### **3.2. HIPÓTESIS**

Para desarrollo del presente estudio y poder complementar los objetivos presentados anteriormente, se establecen las siguientes hipótesis.

Por un lado, en la primera hipótesis se espera que los enfermeros del área de hemodiálisis obtengan puntuaciones superiores en la escala de evaluación del síndrome de Burnout, según lo evidenciado en otro estudio similar (véase en Barrios, Arechabala y Valenzuela, 2012)

Por otro lado, en la segunda hipótesis se plantea que el síndrome de Burnout se relacionará negativamente con la satisfacción laboral, según lo observado en otro estudio similar (véase en Figueiredo, Grau, Gil-Monte y García, 2012)

La tercera hipótesis se basa en que el síndrome de Burnout se relaciona negativamente con el clima laboral, según lo afirmado en otro estudio similar (véase en Miranda y Gálvez, 2016)

Por último, la cuarta hipótesis se centra en la existente relación positiva entre clima laboral y la satisfacción laboral, siguiendo lo expuesto en otro estudio parecido (Juarez-Adauta, 2012)

### **3.3. MÉTODO**

#### *3.3.1. Muestra*

La muestra del presente estudio se compone por un total de 22 sujetos, todos profesionales de enfermería, con estudios universitarios. Trabajadores de tres hospitales de la provincia de Alicante, y que desempeñan sus funciones y tareas en la unidad de

hemodiálisis. Se cuenta con un total de 6 (27.27 %) hombres y 16 (72.72%) mujeres. Cabe destacar que uno de los sujetos se tomó por no válido, ya que no había completado de manera adecuada los cuestionarios que se le entregaron, dejando muchos ítems en blanco.

En primer lugar del Hospital General Universitario de Alicante, se obtuvo un total de 10 sujetos, de los cuales, 7 se identificaron como mujeres y 3 como hombres, todos con estudios universitarios.

En segundo lugar, del Hospital Clínica Benidorm, se obtuvo un total de 7 sujetos, quienes eran todas mujeres y todas ellas con estudios universitarios.

Por último, de la clínica privada Quilpro, S.L. (Nefrodialisis Levante), situada en San Juan de Alicante, se obtuvieron un total de 6 sujetos, de los cuales, 4 se identificaron como hombres y 2 como mujeres. Pero uno de ellos quedó exento de evaluación, ya que no completó de forma correcta los cuestionarios que se le entregaron. Por ello finalmente se tuvieron en cuenta 5 sujetos, 3 hombres y 2 mujeres.

Con respecto a la variable de experiencia laboral (tiempo), se obtiene una media de 15 años de experiencia laboral, con una desviación típica de 10,36, quedando de esta manera un mínimo de 4 años de experiencia laboral y un máximo de 42 años.

Los sujetos presentan edades muy variadas, siendo la edad media de 39,41 años con una desviación típica de 10,032, quedando de este modo la edad más baja de 27 años y la edad más alta de 63 años.

### 3.3.2. *Variables e instrumentos*

En primer lugar, antes de explicar los dos cuestionarios que se han utilizado y las variables analizadas, es necesario mencionar que se tuvieron en cuenta las variables sociodemográficas de edad, sexo, formación y la experiencia laboral en tiempo.

El Síndrome de quemarse por el trabajo o síndrome de burnout, entendiendo este como una situación en la que el empleado no es capaz de cumplir con el trabajo excedido que se le presenta, dando lugar a una serie de sentimientos que llevan al agotamiento y al desgaste de los sujetos (Gil-Monte, 2005), se evaluó mediante el Cuestionario para la Evaluación del Síndrome de Quemarse por el Trabajo (CESQT) (Gil-Monte, 2011). Este instrumento está formado por un total de 20 ítems, que se valoran por un formato de respuesta de frecuencia de cinco puntos, desde Nunca (0) hasta Muy frecuentemente: todos los días (4), en los que los individuos deben indicar la frecuencia con la que han experimentado la situación descrita por el ítem. Los ítems se distribuyen en cuatro escalas diferentes, que son las siguientes: Ilusión por el trabajo (It) formado por 5 ítems, Desgaste

psíquico (Dp) formado por 4 ítems, Indolencia (In), se constituye de 6 ítems y por último Culpa (C) constituido por 5 ítems. Cabe destacar que los ítems de la escala Culpa, no contribuyen al cálculo de la puntuación del síndrome de quemarse por el trabajo (SQT), sino que tienen la función de distinguir entre dos perfiles diferenciados de SQT: perfil 1 (sin niveles altos de culpa) y perfil 2 (con niveles altos de culpa) (Véase en el Anexo 2).

La variable satisfacción laboral, entendiendo esta como el nivel de actitud positiva hacia el trabajo o los componentes que forman parte de su puesto de trabajo (Adams y Bond, 2000), se midió mediante una pregunta de tipo ad hoc, es decir, elaborada exclusivamente para evaluar dicho aspecto. La pregunta estudia la cómo de satisfechos se sentían los trabajadores evaluados en el momento de realizar el cuestionario, las respuestas oscilan entre 0=muy insatisfecho a 10 muy satisfecho (Véase en el Anexo 3).

Por último, la variable clima laboral es considerada como una serie de objetivos establecidos por la propia organización que se pueden observar y medir con facilidad, y que ayudan a distinguir a esta de otras organizaciones. (García, Moro y Medina, 2010), se analizó mediante la versión corta de la Escala de Clima Organizacional (CLIOR) (Peña, Muñiz, Campillo, Fonseca, García, 2013). Dicha escala está compuesta por un total de 15 ítems, que se evalúan por un formato de respuesta de tipo Likert (donde 0=totalmente en desacuerdo y 5= totalmente de acuerdo). Presenta un alfa de cronbach de 0.94, es decir, presenta alta fiabilidad para mediar la variable de clima laboral. Se evalúa la puntuación directa de los ítems, por lo tanto a mayor puntuación obtenida por los sujetos, mayor satisfacción en cuanto al clima laboral de la organización (Véase en el Anexo 3).

### 3.3.3. *Procedimiento*

El presente estudio es de tipo transversal, comprendiendo este como una investigación que recopila datos en un momento único. Además se basó en un diseño descriptivo - correlacional, ya que describe las características de las variables *síndrome de Burnout, clima laboral y satisfacción laboral* y evalúa la relación existente entre éstas (Hernández, Fernández y Baptista, 2006).

La selección de la muestra se realizó de manera aleatoria, aunque con la condición de que todos estuviesen en el área de hemodiálisis. Se especificó que la participación era totalmente voluntaria y anónima. Tras contactar con los supervisores del servicio de hemodiálisis de los tres hospitales evaluados, mediante una instancia donde se detallaban los objetivos del estudio (Anexo 1), y obtener su aprobación para el pase de los cuestionarios, se les entregó veinte cuestionarios, sabiendo que en ningún caso dicha cantidad de pruebas era inferior a la de trabajadores, para que se los entregasen a los

enfermeros que supervisaban, ya que no todos estaban presentes en el momento de la realización de la prueba. Cabe destacar que la muestra únicamente debía componerse por enfermeros, lo cual se especificó al/la supervisor/a de cada hospital.

Para recoger los resultados de las pruebas, se acordó una fecha y hora exacta con cada uno/a de los supervisores/as de los centros, facilitándoles un sobre en el cual debían depositar los cuestionarios contestados, y dejándoles una semana y media de tiempo, considerándolo suficiente para entregarle la prueba a todos los enfermeros que quisieran participar en el estudio. Se daba a entender que los sujetos que contestasen los cuestionarios, aceptaban formar parte del presente informe.

A los supervisores de los enfermeros que han sido evaluados, se les aseguró la total confidencialidad de los resultados del estudio y se les ofreció la oportunidad de conocerlos en terminar el presente informe.

#### *3.3.4. Análisis estadístico*

Los datos obtenidos a través de los cuestionarios que se encuentran en los Anexos 1 y 2 y anteriormente nombrados, se analizaron con el programa estadístico SPSS 22. En primer lugar se realizó una tabla de frecuencias. Tras ello, se estudió el porcentaje de sujetos que se habían identificado como hombres y el porcentaje de mujeres. Por último, para alcanzar el objetivo general y los tres objetivos específicos, con motivo de dar respuesta a las cuatro hipótesis presentadas, se realizaron tres correlaciones de Pearson entre las variables, síndrome de Burnout – clima laboral, síndrome de Burnout – satisfacción laboral, y por último clima laboral – satisfacción laboral.

Para ello, se introdujeron en primer lugar las variables sociodemográficas (edad, sexo, formación y experiencia laboral en tiempo). En segundo lugar se introdujeron las puntuaciones directas obtenidas de las cuatro dimensiones que mide el Cuestionario para la Evaluación del Síndrome de Quemarse por el Trabajo (CESQT) y el total de SQT de cada uno de los sujetos, puntuación que se utilizó para conseguir los resultados, y por último se introdujeron las puntuaciones directas de satisfacción laboral y clima laboral.

### **3.4. RESULTADOS**

Para conseguir los resultados obtenidos, en primer lugar se realizó una tabla de frecuencias en la cual se pueden observar el número de sujetos válidos y perdidos, la media, la moda, la mediana, la desviación estándar, los mínimos y máximos de cada una de

las variables estudiadas, en este caso son, total del síndrome de quemarse por el trabajo, la satisfacción laboral, el clima laboral, sexo, edad y experiencia en años (véase Tabla 1).

La valoración global del síndrome de quemarse por el trabajo presentó una media de 1,21(PD). La calificación que se dio de media en satisfacción laboral fue de 7.14 (PD) y para clima laboral 53,41(PD). Por otro lado se puede observar que la media de edad de los sujetos es de 39.41 años y la media de experiencia laboral es de 15 años.

Para saber la cantidad de hombres y mujeres que habían participado en el estudio se realizó otra tabla de frecuencias, donde se puede observar el porcentaje de sujetos que se identificaron como hombres y el porcentaje de mujeres (véase Tabla 2). En la cual se observa que la muestra total de hombres es un 27,3% y de mujeres un 72,2%.

**Tabla 1**  
*Tabla de frecuencias de variables.*

		SQT Total	Satisfacción laboral	Clima laboral	Sexo	Edad	Experiencia en años
N	Válido	22	22	22	22	22	22
	Perdidos	1	1	1	1	1	1
Media		1,2089	7,1364	53,4091	1,73	39,41	15,00
Mediana		1,0989	7,0000	55,0000	2,00	37,00	13,00
Moda		,80 <sup>a</sup>	6,00 <sup>a</sup>	52,00 <sup>a</sup>	2	27 <sup>a</sup>	10
Desviación estándar		,53654	1,83343	9,01670	,456	10,032	10,360
Mínimo		,13	4,00	30,00	1	27	4
Máximo		2,20	10,00	67,00	2	63	42

**Tabla 2.**  
*Tabla de frecuencias en % de sexo*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Hombre	6	26,1	27,3	27,3
	Mujer	16	69,6	72,7	100,0
	Total	22	95,7	100,0	
Perdidos	Sistema	1	4,3		
Total		23	100,0		

Para contrastar las hipótesis planteadas en el presente estudio, se han realizado dos procesos, por un lado, para la primera la hipótesis se han seguido las normas de corrección

de los cuestionarios, por otro lado, para las tres hipótesis restantes se han realizado correlaciones de Pearson.

Para lograr contrastar la primera hipótesis planteada se han utilizado los baremos ofrecidos por normas de corrección del CESQT (Cuestionario para Evaluar el Síndrome de Quemarse por el Trabajo), donde se afirma que los sujetos con puntuaciones superiores 2 (PC:90) en la puntuación total de síndrome de quemarse por el trabajo, presentan riesgo de sufrir Burnout. Por otro lado, se han utilizado las puntuaciones directas de la escala CLIOR, en la cual la puntuación mínima es de 15 y la máxima de 75, donde se entiende que a mayor puntuación obtenida, mejor clima laboral. Y por último, la pregunta sobre satisfacción laboral en la cual la máxima puntuación es un 10 y en la mínima un 0, donde se entiende que a mayor puntuación, mayor satisfacción laboral.

En cuanto al síndrome de Burnout, se ha observado que un total de 40,9% de personas están por debajo del percentil 50, otro 27,3% de participantes que se encuentran entre el percentil 55 y 70, y por último el 31,8% de sujetos están por encima del percentil 75. Cabe destacar que a partir del percentil 90, se considera que los sujetos sufren sentimiento de estar quemados por el trabajo. Por lo tanto se puede entender que, a mayor percentil, mayor riesgo de sufrir síndrome de Burnout, por ello en el presente estudio, los sujetos no presentan altos riesgos de sufrir síndrome de quemarse por el trabajo, aunque los últimos sujetos mencionados se encuentran cerca del percentil de riesgo.

En el caso de la variable clima laboral, la puntuación posible mínima es de 15 y la máxima de 75, destacando que a mayor puntuación, mejor clima laboral. Se encuentra un 41% de personas que han ofrecido una puntuación inferior a 53, el 40% de sujetos han presentado una puntuación entre 53 y 60, y en último lugar, el 18% de participantes se encuentran entre las puntuaciones 62 y 67. Por lo tanto, el significado de dichas puntuaciones es que la mayoría de sujetos presentan puntuaciones altas, por lo cual se afirma que los participantes desarrollan sus actividades laborales en un clima laboral adecuado y saludable.

En cuanto a la satisfacción laboral, se presenta un 41% de sujetos por debajo de 6, el 36% de participantes presentan una puntuación entre 7 y 8 y finalmente un 33% afirman alcanzar una puntuación superior a 8. Esto significa que la mayoría de sujetos se acercan a la puntuación máxima posible, por lo tanto se puede afirmar que los sujetos presentan alta satisfacción laboral.

Finalmente, no se puede confirmar la primera hipótesis. Es destacable que los sujetos han presentado puntuaciones superiores en cuanto al síndrome de Burnout, es

decir, que existen mayores posibilidades de que los sujetos alcancen los percentiles de riesgo, que las posibilidades de que las puntuaciones en satisfacción laboral y clima laboral disminuyan. Pero todos los sujetos quedan por debajo del percentil 90, a partir del cual se considera riesgo de padecer dicho síndrome.

En cuanto a la segunda hipótesis que trata sobre la posible relación negativa entre síndrome de quemarse por el trabajo y la satisfacción laboral, se ha realizado un correlación de Pearson, en la cual se observa una significancia de 0,031 menor a 0,05, por lo que se acepta la hipótesis de relación negativa, y se afirma que existe una asociación lineal estadísticamente significativa, moderada e inversamente proporcional ( $r_p = -0.460$ ,  $p < 0,05$ ), entre la puntuación de síndrome de quemarse por el trabajo y la satisfacción laboral (véase Tabla 3). Por ello se puede afirmar que a mayor puntuación de Burnout, menor satisfacción laboral van a presentar los sujetos.

**Tabla 3**

*Correlación entre SQT total y Satisfacción laboral.*

		SQT Total	Satisfacción laboral
SQT Total	Correlación de Pearson	1	-,460*
	Sig. (bilateral)		,031
	N	22	22
Satisfacción laboral	Correlación de Pearson	-,460*	1
	Sig. (bilateral)	,031	
	N	22	22

\*. La correlación es significativa en el nivel 0,05 (2 colas).

La tercera hipótesis del presente estudio, se basa en la averiguar la relación negativa existente entre síndrome de Burnout y clima laboral, y los resultados obtenidos a través de la correlación de Pearson son los siguientes:

La significancia obtenida a partir de dicho cálculo es de 0,001, siendo menor a 0,01, por lo que se puede confirmar la hipótesis de relación negativa entre las dos variables y se afirma que existe relación lineal estadísticamente significativa e inversamente proporcional ( $r_p = -0.643$ ,  $p < 0,01$ ) entre las puntuaciones de síndrome de Burnout y clima laboral. Por lo cual se puede afirmar que los sujetos que presenten mayores puntuaciones de Burnout, acabaran presentando bajas puntuaciones en clima laboral (véase Tabla 4).

**Tabla 4***Correlación entre SQT total y Clima laboral.*

		SQT Total	Clima laboral
SQT Total	Correlación de Pearson	1	-,643**
	Sig. (bilateral)		,001
	N	22	22
Clima laboral	Correlación de Pearson	-,643**	1
	Sig. (bilateral)	,001	
	N	22	22

\*\* . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (2 colas).

Por último, para calcular la cuarta hipótesis del presente estudio, se realizó el mismo procedimiento que en las dos anteriores, pero en este caso se ha estudiado la relación existente entre satisfacción laboral y clima laboral, respetando la hipótesis que propone una relación positiva entre estas dos variables.

Tras realizar la correlación de Pearson correspondiente se obtuvieron los siguientes resultados:

La significancia que presenta dicha relación es de 0.001, siendo menor a 0,01, por lo cual se acepta la hipótesis de relación positiva entre las dos variables y se afirma que existe una asociación lineal estadísticamente significativa y directamente proporcional ( $r_p = 0.636$ ,  $p < 0,01$ ). Lo cual afirma que los sujetos que presenten mayor puntuación en satisfacción laboral, sentirán que están conviviendo en un mejor clima laboral (véase Tabla 5).

**Tabla 5***Correlación entre Satisfacción laboral y clima laboral*

		Satisfacción laboral	Clima laboral
Satisfacción laboral	Correlación de Pearson	1	,636**
	Sig. (bilateral)		,001
	N	22	22
Clima laboral	Correlación de Pearson	,636**	1
	Sig. (bilateral)	,001	
	N	22	22

\*\* . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (2 colas).

#### 4. DISCUSIÓN Y CONCLUSIONES

En cuanto al objetivo principal del presente estudio, el cual se basa en el análisis del síndrome de Burnout, clima laboral y satisfacción laboral en enfermeros de hemodiálisis, se puede considerar que se ha cumplido, ya que ha sido posible el análisis del nivel que presentan las tres variables en la muestra obtenida, mediante los instrumentos utilizados, anteriormente mencionados.

Para la evaluación del primer objetivo específico que se centra en estudiar las puntuaciones de Burnout, clima laboral y satisfacción laboral en enfermeros de diálisis de tres hospitales de la provincia de Alicante y se presenta la hipótesis de que en el fenómeno de Burnout se obtendrán puntuaciones superiores, se puede comparar con otro estudio de Barrios, Arechabala y Valenzuela realizado en 2012, en el cual se realiza una revisión bibliográfica basada en el análisis de la relación existente entre la carga laboral y el síndrome de Burnout. Donde afirman que, uno de los principales motivos por los que pueden llegar a sufrir los síntomas de dicho síndrome, es la alta complejidad de las máquinas de diálisis y los productos químicos que se utilizan. Además, continúan afirmando, que es necesario tener una alta capacidad de mantener el límite en las relaciones interpersonales con los pacientes, debido a que pasan gran parte del tiempo con ellos y están en contacto constantemente. Por otro lado, en lo que se refiere a satisfacción laboral y clima laboral, se afirma que los enfermeros que recibiesen ayuda por parte de sus compañeros o los médicos y que los pacientes les diesen opiniones positivas, aumentaban la percepción de éxito, los niveles de satisfacción laboral y clima laboral. Se ha llegado a la conclusión de que dicha hipótesis no se confirma, ya que ninguno de los sujetos alcanza el percentil de riesgo establecido, en este caso el percentil 90. Las puntuaciones obtenidas en satisfacción laboral y clima laboral son superiores según lo evidenciado en los resultados obtenidos, por lo tanto gracias al estudio anteriormente mencionado, se puede concluir que los participantes del presente informe, realizan sus funciones en un ambiente confortable y están satisfechos con sus labores.

Por otro lado, el segundo objetivo específico que se ha propuesto analizar, ha sido la relación existente entre síndrome de burnout y satisfacción laboral y la hipótesis que se ha propuesto es que entre ambas variables van a presentar una relación negativa. Es importante destacar que el presente estudio cuenta con una muestra bastante baja, pero por ello se ha realizado la búsqueda de otros estudios que corroboren los resultados obtenidos. En una investigación similar realizada por Figueiredo, Grau, Gil-Monte y García en 2012, en el cual se utilizó el Maslach Burnout Inventory (MBI) (Maslach y Jackson, 1986) para evaluar el síndrome de Burnout y la satisfacción laboral con una escala de 11 ítems sacados del

Cuestionario de Satisfacción S20/23 (Melía y Peiró, 1989), se realizó un estudio longitudinal de 1 año de tiempo entre las dos muestras recogidas y finalmente se contó con una muestra significativa de 316 participantes, para poder alcanzar una conclusión rígida, la cual afirma que el síndrome de Burnout es antecedente de la satisfacción laboral, lo que significa que a mayores niveles del sentimiento de quemarse por el trabajo, disminuirá la satisfacción de los profesionales de la enfermería. Esto corrobora los resultados obtenidos en el presente estudio, ya que la relación obtenida es lineal estadísticamente significativa, moderada e inversamente proporcional, por lo cual se confirma la hipótesis establecida y se cumple el objetivo. Así pues, se puede concluir que a medida que se pueda evitar el síndrome de Burnout, se alcanzará una mejor satisfacción laboral para los enfermeros, con ello se disfrutaría de una mejor atención al paciente y una ejecución óptima de sus funciones y tareas.

En cuanto al tercer objetivo específico, se basa en analizar la relación existente entre el síndrome de Burnout y el clima laboral y se ha propuesto la hipótesis de una posible relación negativa entre estas dos variables. Dicha relación también fue objetivo de otro estudio realizado por Miranda y Gálvez en 2016, donde midieron la variable clima laboral con una Escala de Clima Organizacional realizada por el ministerio de salud (EDCO), y para la evaluación del síndrome de Burnout, se utilizó el Maslach Burnout Inventory (MBI) (Maslach y Jackson, 1986). Realizaron un estudio Descriptivo-Correlacional causal, contando con una muestra total de 139 sujetos y obteniendo una relación significativa entre las dos variables. Al igual que en el estudio actual, tras realizar la correlación de Pearson correspondientes, se ha obtenido una relación lineal estadísticamente significativa e inversamente proporcional, lo cual indica que, a mayores niveles de síndrome de burnout o riesgos de padecerlo, disminuirán las puntuaciones de clima laboral, es decir, el ambiente donde los enfermeros desarrollan sus actividades, empeorará, por lo tanto, se puede afirmar que la hipótesis establecida se ha cumplido. El burnout podría causar malestar general en los hospitales, lo cual afectaría de manera directa a los pacientes que requieran de los tratamientos específicos ofrecidos por las diferentes unidades, en este caso, de hemodiálisis.

Por último, para el cuarto objetivo específico planteado estudia la relación que se puede presentar entre la variable clima laboral y la variable satisfacción laboral, con la hipótesis de que la relación sea positiva. Dicho objetivo también se ha evaluado en otro estudio realizado por Juárez-Adauta en 2012, donde se recogió una muestra total de 230 participantes, aunque dista en que no se realizó solo a enfermeros, pero si se centró en la relación existente entre las variables anteriormente mencionadas y se evaluaron por categorías entre las cuales estaba enfermería, que presentó alta correlación entre las dos

variables. Los resultados se obtuvieron a través de dos escalas diferentes, una para la evaluación del clima laboral, compuesta por 40 ítems y otra escala para medir la satisfacción laboral, formada por 15 ítems. Al igual que se ha observado en el presente estudio, la variable clima laboral presenta una relación lineal estadísticamente significativa y directamente proporcional con la variable satisfacción laboral, esto afirma la hipótesis planteada e indica que a mejor clima en el cual lleven a cabo las funciones y tareas los enfermeros, mayor satisfacción presentarán. Se puede concluir que conocer el clima y la satisfacción del personal, es imprescindible para conocer el trato que se va a ofrecer a los pacientes.

No obstante, el estudio presenta algunas limitaciones, como es el número bajo de hospitales analizados, lo cual afecta principalmente a la muestra, la cual sí es representativa respecto a la cantidad de hospitales, también influye sobre los resultados obtenidos en las correlaciones establecidas. Finalmente, es destacable que existe poca bibliografía actual que evalúe estas tres variables de manera conjunta y en especial en la unidad de hemodiálisis, pero se ha observado que existe gran cantidad de estudios en el ámbito de la salud, sobre todo en enfermería a nivel general.

A lo largo del informe se puede observar que se hace especial hincapié en la variable de síndrome de Burnout, esto se debe a que es considerado una de las principales afecciones de las profesionales que tratan directamente con el cuidado de otras personas (Albaladejo, Villanueva, Astasio, Calle y Domínguez, 2004). Por ello, existe la necesidad de desarrollar programas de intervención sobre el desarrollo de sentimiento de quemarse por el trabajo, lo cual mejorará el clima laboral y aumentará la satisfacción laboral, según lo observado en los resultados obtenidos y en otros estudios similares (véase Sanclemente, Elboj y Íñiguez, 2015).

## 5. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Albaladejo, R., Villanueva, R., Ortega, P., Astasio, P., Calle, M., y Dominguez, V. (2004). Síndrome de Burnout en el personal de enfermería de un hospital de Madrid. *Esp Salud Pública*, 78(4), 505-516.
- Barrios, S., Arechabala, M., y Valenzuela, V. (2012). Relación entre carga laboral y burnout en enfermeras de unidades de diálisis. *15(1)*, 46-55.

- Figueiredo, H., Grau, E., Gil-Monte, P., y García, J. (2012). Síndrome de quemarse por el trabajo y satisfacción laboral en profesionales de enfermería. *Psicothema*, 24(2), 271-276.
- García, A., Moro, M., y Medina, M. (2010). Evaluación y dimensiones que definen el clima y la satisfacción laboral en el personal de enfermería. *Calidad asistencial*, 25(4), 207-214.
- Gil-Monte, P. (2011). *Cuestionario para la Evaluación del Síndrome de quemarse por el Trabajo*. Madrid: TEA.
- Hernández, R., Fernández, C., y Pilar, B. (2006). *Metodología de la investigación*. México: McGrawHill.
- Juarez-Adauta, S. (2012). Clima organizacional y satisfacción laboral. *Revista Médica del Instituto Mexicano del Seguro Social*, 50(3), 307-314.
- Maslach, C., y Jackson, S.E. (1986). *Maslach Burnout Inventory Manual*, (2ªed.). Palo Alto, California: Consulting Psychologists Press.
- Meliá, J.L., y Peiró, J.M. (1989). La medida de la satisfacción laboral en contextos organizacionales: El cuestionario de Satisfacción S20/23. *Psicologemas*, 5, 59-74.
- Miranda, J. O., y Gálvez, N. d. (2016). Clima organizacional y síndrome de Burnout en trabajadores de una red de servicios de salud en Cajamarca-Perú. *Tzhoecoen*, 8(2).
- Peña, E., Muñiz, J., Campillo, Á., Fonseca, E., y García, E. (2013). Assessing organizational climate: Psychometric properties of the CLIOR Scale. *Psicothema*, 25(1), 137-144.
- Peydró, C. (2015). Calidad de vida, trabajo y salud en los profesionales sanitarios: un estudio en el Hospital General Universitario de Alicante.
- Sanclemente, I., Elboj, C., y Íñiguez, T. (2016). La prevención del síndrome de Burnout en la enfermería española. *Nure Investigación*.
- Solano, M., Hernández, P., Vizcaya, M., y Reig, A. (2002). Síndrome de Burnout en profesionales de enfermería de cuidados críticos. *Enferm Intensiva*, 13(1), 9-16.

## ANEXO 1

### SOLICITUD DE RECOGIDA DE MUESTRA PARA TRABAJO FIN DE GRADO:

#### Datos Personales:

VLADISLAV	VASILEV VEZENKOV	X-8120496R
-----------	------------------	------------

#### Datos tutor académico:

JUAN CARLOS	MARZO CAMPOS	E-mail: <a href="mailto:jc.marzo@umh.es">jc.marzo@umh.es</a>
-------------	--------------	--------------------------------------------------------------

#### Domicilio:

C//TENIENTE RUIZ BRU	Nº45 2B	03201	ELCHE
----------------------	---------	-------	-------

ALICANTE	697921809
----------	-----------

#### EXPONE:

Para la finalización de los estudios de Grado en Psicología de la Universidad Miguel Hernández de Elche es necesario realizar un trabajo de fin de grado en el cual el alumno debe exponer sus conocimientos aprendidos durante los cuatro cursos de grado.

El tema a evaluar en el trabajo de fin de grado del alumno de la Universidad Miguel Hernández arriba mencionado, trata sobre el estudio de burnout o síndrome de quemarse

por el trabajo, satisfacción laboral y clima laboral de los enfermeros en la Unidad de Hemodiálisis en diferentes hospitales de la provincia de Alicante, sin fines de investigación.

El objetivo principal del presente trabajo fin de grado es: conocer los riesgos que sufren los enfermeros de diferentes hospitales de la provincia de Alicante para desarrollar el síndrome de Burnout, la satisfacción laboral que presentan y el clima laboral en el que desarrollan sus actividades laborales.

### **SOLICITA:**

El pase de tres pruebas que miden las tres variables anteriormente mencionadas, las cuales han sido revisadas y aceptadas por el tutor académico del alumno, Juan Carlos Marzo Campos, director del departamento de psicología de la salud en la Universidad Miguel Hernández.

Las pruebas que se proporcionarán a los profesionales de enfermería que desarrollan sus funciones y tareas en la Unidad de Hemodiálisis son las siguientes:

CLIOR-Versión española: Escala para la Evaluación del clima organizacional, compuesta por 15 ítems de tipo Likert, cuya puntuación se establece de 1-5. Será utilizada para medir el clima laboral entre los enfermeros a los que se les realice la prueba.

Un ítem mediante el cual se evaluará la satisfacción laboral, redactado por el interesado arriba mencionado, de tipo Likert, cuya puntuación se establece de 0-10.

CESQT: Cuestionario para la Evaluación del Síndrome de Quemarse por el Trabajo: compuesto por 20 ítems de tipo Likert, cuya puntuación se establece de 0-4. Será utilizado para medir los niveles de Síndrome de Quemarse por el Trabajo. Se compone de cuatro escalas: **Ilusión por el trabajo, Desgaste psíquico, Indolencia y Culpa.**

CESQT\_DP: Cuestionario para la Evaluación del Síndrome de Quemarse por el Trabajo: compuesto por 20 ítems de tipo Likert, cuya puntuación se establece de 0-4. Será utilizado para medir los niveles de Síndrome de Quemarse por el Trabajo. El único cambio consiste en la sustitución de la escala Indolencia, que evalúa las actitudes negativas hacia los receptores del servicio, por la escala Desencanto, que evalúa la indiferencia hacia los problemas de la organización.

Elche a    de            de 2017

*Fdo. Vladislav Vasilev Vezekov*

X8120496R



## ANEXO 2

A continuación encontrará algunas afirmaciones referentes a sus sentimientos e ideas acerca de su trabajo y de las consecuencias que tiene para usted como profesional y como persona. Indique con qué frecuencia siente o piensa lo que se describe en cada una de ellas.

Para responder rodee con un círculo la alternativa (el número) que más se ajuste a su situación: **0=Nunca. 1 =Raramente (alguna vez al año). 2= A veces (alguna vez al mes). 3= Frecuentemente (algunas veces por semana). 4= Muy frecuentemente (todos los días).**

CESQT	
1. Mi trabajo me supone un reto estimulante.	0 1 2 3 4
2. No me apetece atender a algunas personas en mi trabajo.	0 1 2 3 4
3. Creo que muchas personas a las que atiendo en el trabajo son insoportables.	0 1 2 3 4
4. Me preocupa el trato que he dado a algunas personas en el trabajo.	0 1 2 3 4
5. Veo mi trabajo como una fuente de realización personal.	0 1 2 3 4
6. Creo que los familiares de las personas a las que atiendo en el trabajo son unos pesados.	0 1 2 3 4
7. Pienso que trato con indiferencia a algunas personas a las que atiendo en mi trabajo.	0 1 2 3 4
8. Pienso que estoy saturado por el trabajo.	0 1 2 3 4
9. Me siento culpable por alguna de mis actitudes en el trabajo.	0 1 2 3 4
10. Pienso que mi trabajo me aporta cosas positivas.	0 1 2 3 4
11. Me apetece ser irónico con algunas personas a las que atiendo en el trabajo.	0 1 2 3 4
12. Me siento agobiado por el trabajo.	0 1 2 3 4
13. Tengo remordimientos por algunos de mis comportamientos en el trabajo.	0 1 2 3 4
14. Etiqueto o clasifico a las personas a las que atiendo en el trabajo según su comportamiento.	0 1 2 3 4
15. Mi trabajo me resulta gratificante.	0 1 2 3 4
16. Pienso que debería pedir disculpas a alguien por mi comportamiento.	0 1 2 3 4
17. Me siento cansado físicamente en el trabajo.	0 1 2 3 4

18. Me siento desgastado emocionalmente.	0 1 2 3 4
19. Me siento ilusionado por mi trabajo.	0 1 2 3 4
20. Me siento mal por algunas cosas que he dicho en el trabajo.	0 1 2 3 4
CESQT_DP	
1. Mi trabajo me supone un reto estimulante.	0 1 2 3 4
2. No me apetece hacer ciertas cosas de mi trabajo.	0 1 2 3 4
3. Me siento decepcionado por lo que es mi trabajo.	0 1 2 3 4
4. Me preocupa el trato que he dado a algunas personas en el trabajo.	0 1 2 3 4
5. Veo mi trabajo como una fuente de realización personal.	0 1 2 3 4
6. Creo que merezco algo mejor que este trabajo.	0 1 2 3 4
7. Pienso que estoy estancado y no progreso en mi trabajo.	0 1 2 3 4
8. Pienso que estoy saturado por el trabajo.	0 1 2 3 4
9. Me siento culpable por alguna de mis actitudes en el trabajo.	0 1 2 3 4
10. Pienso que mi trabajo me aporta cosas positivas.	0 1 2 3 4
11. Creo que algunas cosas que hago en mi trabajo no sirven para nada.	0 1 2 3 4
12. Me siento agobiado por el trabajo.	0 1 2 3 4
13. Tengo remordimientos por algunos de mis comportamientos en el trabajo.	0 1 2 3 4
14. Pienso que la empresa me está utilizando.	0 1 2 3 4
15. Mi trabajo me resulta gratificante.	0 1 2 3 4
16. Pienso que debería pedir disculpas a alguien por mi comportamiento.	0 1 2 3 4
17. Me siento cansado físicamente en el trabajo.	0 1 2 3 4
18. Me siento desgastado emocionalmente.	0 1 2 3 4
19. Me siento ilusionado por mi trabajo.	0 1 2 3 4
20. Me siento mal por algunas cosas que he dicho en el trabajo.	0 1 2 3 4

### ANEXO 3

Edad:..... Formación:.....

Sexo:..... Experiencia laboral (tiempo):.....

Centro/Empresa:..... Fecha: \_\_/\_\_/\_\_

No hay preguntas correctas o incorrectas, rodea con un círculo la puntuación que más se acerque a tu pensamiento/sentimiento actualmente. **1= Totalmente en desacuerdo. 2= En desacuerdo. 3= Ni de acuerdo ni en desacuerdo. 4= De acuerdo. 5=Totalmente de acuerdo.**

ÍTEM	Puntuación (0-5)
1. Las relaciones con mis jefes son buenas	1 2 3 4 5
2. Mis jefes me animan cuando tengo problemas para que pueda solucionarlos.	1 2 3 4 5
3. Mis sugerencias sobre el trabajo están atendidas.	1 2 3 4 5
4. Se dan oportunidades para la formación	1 2 3 4 5
5. Si necesito ayuda por exceso de trabajo, se me dan medios necesarios	1 2 3 4 5
6. Los objetivos de mi trabajo están claramente definidos	1 2 3 4 5
7. Los jefes saben escuchar a sus subordinados	1 2 3 4 5
8. Socialmente mi trabajo tiene el prestigio que se merece	1 2 3 4 5
9. En mi trabajo se valoran las aportaciones innovadoras	1 2 3 4 5
10. Cuando hago bien algo, mis superiores me felicitan	1 2 3 4 5
11. Tengo bien definido mi trabajo	1 2 3 4 5
12. Se cumple adecuadamente con los plazos establecidos	1 2 3 4 5
13. Mis jefes me vigilan estrechamente	1 2 3 4 5
14. La supervisión a la que se somete mi trabajo es inadecuada	1 2 3 4 5
15. Todo se decide desde arriba.	1 2 3 4 5

¿Cómo de satisfecho/a te sientes con el trabajo que realizas? (rodea con un círculo la puntuación que más se acerque a tu pensamiento/sentimiento actualmente)

1      2      3      4      5      6      7      8      9      10