



TRABAJO FIN DE MÁSTER

**Título: La Comunicación interna y la Satisfacción
laboral de los psicólogos clínicos. Protocolo de
estudio: Técnica Grupos focales**

Alumno: Ceseikaite Ugne

Tutor: Prof. Dra. Carratalá Munuera María Concepción

Master Universitario en Gestión Sanitaria

Curso: 2021-202

Resumen

Introducción: La comunicación interna y la satisfacción laboral están conectadas con el ambiente laboral de los psicólogos clínicos. En concreto, una inadecuada comunicación interna y una baja satisfacción laboral pueden causar varias dificultades emocionales y mentales para los psicólogos clínicos o afectar la calidad de su trabajo. Por lo tanto, es necesario analizar el trabajo de los psicólogos clínicos y los determinantes de la misma para poder elaborar el plan de mejora de gestión organizacional que puede mejorar la calidad de su trabajo. El análisis de los artículos sobre aquello demuestra la variedad de los estudios cuantitativos. Por ello, para conseguir una información más profunda, detallada, específica y personal es necesario hacer un estudio cualitativo con el fin de describir la influencia de la comunicación interna y la satisfacción laboral en la vida profesional de los psicólogos clínicos.

Objetivos: Conocer la comunicación interna y la satisfacción laboral de los psicólogos clínicos y determinar las estrategias de mejora de la gestión organizacional.

Método: cualitativo; técnica de recogida de datos: grupos focales de psicólogos clínicos de 26 a 60 años. Se realizarán 6 grupos de 8 personas. El análisis se realizará por análisis de contenido.

Resultados esperados: Los resultados conseguidos en este estudio ayudarán a describir la comunicación interna y la satisfacción laboral de los psicólogos clínicos en su ambiente laboral. Por lo tanto, esta información servirá para formar estrategias de mejora de la gestión organizacional en el ambiente laboral de los psicólogos clínicos.

Palabras clave: comunicación interna, satisfacción laboral, psicólogos clínicos.

Abstract

Introduction: Internal communication and job satisfaction of clinical psychologists are connected to the work environment. Specifically, inadequate internal communication and low job satisfaction can cause various emotional and mental difficulties to clinical psychologists or affect their job quality. Therefore, it is necessary to analyze the job of clinical psychologists' and its determinants in order to develop an organizational management improvement plan that can improve the quality of their work. The analysis of the articles on that demonstrates a variety of quantitative studies. Therefore, in order to obtain more in-depth, detailed, specific and personal information, it is necessary to carry out a qualitative study in order to describe the influence of internal communication and job satisfaction in the professional life of clinical psychologists.

Objectives: To describe internal communication and job satisfaction of clinical psychologists and determine organizational management improvement strategies.

Method: qualitative; data collection technique: focus groups of clinical psychologists aged 26 to 60 years. There will be 6 groups of 8 people. The analysis will be carried out by content analysis.

Expected results: The achieved results of this study will help to describe the internal communication and the job satisfaction of clinical psychologists in their work environment. Therefore, this information will serve to form the strategies for organizational management improvement in the work environment of clinical psychologists.

Keywords: Internal communication, job satisfaction, clinical psychologists.

Índice

Anexo. COIR	1
1. Introducción y Antecedentes	6
1.1. Introducción.....	6
1.2. Antecedentes.....	7
1.2.1. La comunicación interna.....	7
1.2.2. La satisfacción laboral.....	10
2. Objetivos y pregunta de investigación.....	12
2.1. Objetivos generales y específicos.....	12
2.2. Pregunta de investigación y pregunta PICO.....	13
3. Diseño y Métodos.....	13
3.1. Tipo de diseño.....	13
3.2. Población de estudio.....	14
3.2.1. Descripción de la muestra.....	14
3.2.2. Criterios de inclusión y de exclusión	14
3.2.3. Método de muestreo.....	15
3.2.4. Tamaño de la muestra/ diseño de la muestra.....	15
3.2.5. Procedencia de los sujetos	15
3.3. Método de recogida de datos.....	15
3.4. Variables	15
3.5. Estrategia de análisis	16
3.6. Estrategia y descripción de la búsqueda bibliográfica.....	16
4. Aplicabilidad y utilidad de los resultados	17
5. Limitaciones y posibles sesgos del estudio.....	17
6. Problemas éticos.....	17
7. Calendario y cronograma previsto para el estudio.....	18
8. Personal del estudio.....	18
9. Presupuesto económico	18
10. Bibliografía.....	19
11. Anexos	22
Anexo 1. Los perfiles de los participantes de cada segmento	22
Anexo 2. Información sobre el estudio y el consentimiento informado.....	23
Anexo 3. Calendario previsto para el estudio.....	26
Anexo 4. Guía de los grupos focales	27

1. Introducción y Antecedentes

1.1. Introducción

El objetivo general de los trabajadores sanitarios es la conservación, recuperación y rehabilitación del individuo para integrarlo al medio social, así como garantizar el fomento y la promoción de la salud. En este caso, la calidad de su trabajo es muy importante, pero puede ser afectada por varios aspectos. Por ejemplo, algunos autores^{1, 2, 3} descubrieron que la satisfacción laboral, la comunicación interna y la gestión organizacional puede tener influencia en la calidad del trabajo de los trabajadores sanitarios de algunas especialidades. Por ejemplo, los psicólogos clínicos juegan un papel importante en el sistema de atención de la salud mental porque son responsables de realizar una variedad de tareas que pueden afectar la condición de salud mental de un paciente. En concreto, su trabajo se compone de varias tareas relacionadas con la evaluación, el diagnóstico, la prevención, el tratamiento, etc.

La gran mayoría de las actividades de los psicólogos clínicos en el trabajo están inevitablemente conectadas con la comunicación con los pacientes y sus familias. Los psicólogos clínicos saben de sus estudios profesionales y experiencia laboral cómo comunicar (verbal y no verbal) con los sectores externos. En otras palabras, ellos tienen conocimientos específicos en cuanto a la hora de hablar con los pacientes que tienen diferentes personalidades, con o sin enfermedades crónicas o mentales, sus familias, otras instituciones, la prensa, etc. La comunicación adecuada sirve no solamente para preparar y entregar la información importante de manera comprensiva para los pacientes o sus familiares, sino también como parte de la evaluación.

Igual de importante es la comunicación interna dentro de la organización, en concreto, con otros compañeros del trabajo del mismo equipo u otros departamentos, ya que es necesario compartir la información sobre los pacientes, su estado de salud para poder organizar el procedimiento de tratamiento para los pacientes, hacer unos planes del trabajo u otros aspectos de la organización, etc. Muchas veces el contacto interprofesional y personal entre los trabajadores es un determinante de clima laboral y puede afectar la calidad de su trabajo.

A pesar de la comunicación, no menos importante es la satisfacción del trabajo de los psicólogos clínicos. En concreto, los psicólogos clínicos suelen llevar una pesada carga de las dificultades de los pacientes y se olvidan de su bienestar personal, del ambiente de trabajo, de las relaciones con sus compañeros del trabajo, de las condiciones y de la satisfacción laboral, etc. Esta insatisfacción de su trabajo puede causar varias dificultades emocionales y mentales para ellos mismos o afectar la calidad de su trabajo. Por eso es importante analizar vínculos entre los aspectos de comunicación interna y satisfacción laboral de los psicólogos clínicos en España para poder formular las estrategias de mejora con el objetivo de aumentar la calidad de sus servicios sanitarios.

1.2. Antecedentes

1.2.1. La comunicación interna

En general, la comunicación interna ha sido observada durante muchos años para estudiar su funcionamiento e impacto en la productividad de las empresas u otras organizaciones. Bekkink et al⁴ proporcionaron la definición de comunicación interprofesional (IP), en otras palabras, la comunicación interna, y dijeron que el proceso se llama comunicación interprofesional cuando diferentes profesionales de la salud intercambian la información verbal, escrita o de otro medio directamente o indirectamente para mejorar el cuidado del paciente. A continuación, presento algunos estudios que confirman la importancia de la comunicación interna entre los trabajadores de la salud, ya que esto puede influir su trabajo negativamente.

Bekkink et al⁴ en su estudio analizaron la importancia de la colaboración entre los trabajadores sanitarios, en concreto los residentes de Medicina de emergencia (EM), y afirmaron que la comunicación entre los profesionales es crucial para asegurar la atención segura y efectiva para los pacientes. Por eso la capacitación inadecuada y el alto nivel de interrupciones en los estudios de los profesionales pueden causar la sobrecarga cognitiva, los errores y las dificultades en la comunicación, el rendimiento clínico y la seguridad del paciente⁴. Su estudio confirmó la falta en la capacitación de las habilidades de la comunicación efectiva en los estudios de los residentes⁴. En este caso, las universidades u otros centros de estudios tienen que garantizar la capacitación suficiente y adecuada para los profesionales para enseñarles cómo comunicar

con diferente tipo de personas, que técnicas comunicativas usar para transferir la información de manera comprensiva, cómo trabajar en el equipo, dar la oportunidad de conseguir la experiencia de participación en diferentes grupos para practicar la comunicación y trabajo en equipo. Además, los autores han descubierto los diferentes niveles de barreras que pueden afectar la comunicación interprofesional y uno de ellos es el nivel de relación interpersonal que confirma la importancia de la comunicación interprofesional o interna entre los trabajadores sanitarios⁴.

Asimismo, muchos autores reconocen que la comunicación adecuada y efectiva es un componente clave en la colaboración no solo entre los médicos sino también entre los psicólogos y otros trabajadores sanitarios⁴. Hace años ha sido observada la colaboración de los psicólogos con otros trabajadores sanitarios para descubrir su efecto en la calidad de los servicios. Por ejemplo, Zvolensky et al⁵ ya en 1999 analizaron la colaboración de los psicólogos clínicos y los médicos de atención primaria. También en su revisión de varios estudios los autores⁵ encontraron que en muchos casos los psicólogos clínicos realizan roles importantes descubriendo los factores ambientales o personales que pueden afectar el inicio o el desarrollo de varias enfermedades o problemas de salud en los pacientes como las enfermedades cardíacas, el cáncer, el dolor crónico, etc. Este estudio enseña que ya hace años los científicos entendieron la importancia de la presencia de los psicólogos clínicos en el equipo del trabajo.

Por los cambios progresivos de las tendencias de atención de salud están cambiando la manera de trabajar para los psicólogos. Antes su trabajo era más angosto y concentrado en el entorno de práctica y ahora los cambios les enfuerzan a trabajar en el entorno médico con más empleabilidad de los pacientes y más conexión con otros profesionales⁶. Leventhal et al⁶ dicen que por este cambio los psicólogos tienen que desarrollar y mejorar sus habilidades de comunicación con los miembros de otras profesiones de la salud y aprender cómo trabajar en equipos interdisciplinarios. Los autores⁶ analizaron la colaboración de psicólogos con otras profesiones de la salud y resumieron que la colaboración muchas veces depende de experiencia y habilidades, tipo de trabajo, sitio del trabajo y la profesión o la especialidad del otro profesional. Por ejemplo, los psicólogos con menos experiencia laboral y estudios profesionales

insuficientes sobre el trabajo en equipo tienen habilidades angostas de colaboración⁶. También, los psicólogos que trabajan en práctica privada individual muchas veces no colaboran o tiene menos apoyo y experiencia de la colaboración interprofesional⁶. Es un gran error porque a menudo los pacientes, aparte de ayuda psicológica privada, reciben otro tipo de tratamientos o procedimientos médicos de salud física que en muchos casos es conectado con su salud mental. En este caso es recomendable motivar y crear la posibilidad de la colaboración de los psicólogos en práctica privada con otros trabajadores sanitarios del sistema de salud pública⁶. Otro resultado reveló qué sitio o ambiente donde trabajan los psicólogos influye en su actuación en el trabajo y en la colaboración, por ejemplo, la colaboración es más frecuente en los hospitales generales y los centros médicos con los médicos, pero no psiquiatras y enfermeros⁶. También, la colaboración o la confianza en la relación depende de la profesión de otro profesional, o sea, la frecuencia de colaboración con los psiquiatras fue más alta que con los otros tipos de profesionales, pero la confianza en la relación fue más baja: 50% de los psicólogos expresaron la confianza más débil en el trabajo con los psiquiatras que con otros profesionales⁶. Obviamente, el trabajo de los psicólogos y los psiquiatras es conectado y ellos inevitablemente tienen que comunicarse y colaborar para cumplir las tareas y conseguir los resultados por eso es sorprendente que la confianza en su relación fue débil. En general, la confianza en la relación y la franqueza están conectadas y es importantes para una comunicación adecuada.

Pidano et al⁷ observaron la colaboración entre los psicólogos y pediatras y confirmaron su necesidad e importancia. Los autores⁷ enfatizaron que la comunicación es imprescindible y exigen los conocimientos y habilidades especiales y cualquier error en la comunicación puede causar consecuencias negativas en la atención clínica y en el estado de salud mental de los pacientes. En su estudio los autores⁷ reconocieron que hay varias barreras o varios desafíos, por ejemplo, las diferencias en la formación, las culturas profesionales, la falta de conocimientos de los pediatras en salud mental infantil, la falta del contacto entre los pediatras y los psicólogos, la falta de las realimentaciones a los pediatras de los mismos psicólogos sobre los pacientes y las expectativas personales de diversas disciplinas, que afectan la

colaboración entre los psicólogos y médicos. Todo esto obviamente está conectado con la comunicación interna.

La Asociación de Hospitales Infantiles (CHA) en Estados Unidos inició el Fitter Future Workgroup (FFF) que estaba concentrada en la colaboración de los psicólogos y otros trabajadores sanitarios (en concreto, médicos, dietistas, especialistas en actividad física, enfermeras y otros miembros del equipo del trabajo) y que trabajaron con la obesidad pediátrica⁸. Este estudio de caso de colaboración duró cinco años en varios hospitales y dio mucha información sobre los factores exitosos y las barreras para el éxito de la colaboración entre diversos profesionales de la salud⁸. Hablando de la categoría del compromiso interpersonal y colaboración interprofesional, los factores clave para mejor colaboración entre los profesionales fueron directamente conectados con la comunicación, por ejemplo, la frecuencia de las reuniones, el tiempo y las actividades de construcción de relaciones, la creación de las relaciones interpersonales a largo plazo, la escucha activa y reflexiva, el lenguaje reflexivo en la comunicación oral y escrita, las habilidades positivas y cooperativas en la resolución de problemas⁸. En resumen, Ward et al⁸ y los resultados del caso analizado confirmaron la importancia de la comunicación interna en la colaboración entre los psicólogos y otros trabajadores sanitarios.

1.2.2. La satisfacción laboral

La satisfacción laboral está ampliamente analizada y valorada en el ámbito de todas las profesiones y ambientes laborales. Sin embargo, hay varios artículos que analizan y describen la satisfacción laboral de los profesionales de salud mental.

Por ejemplo, Scanlan et al⁹ observaron la satisfacción laboral de los trabajadores de salud mental en Australia y usaron diferentes métodos del estudio: una encuesta online y grupos focales. Su estudio reveló la importancia del entorno laboral en la satisfacción laboral de los participantes. En mayoría de los casos la relación entre los trabajadores, la dinámica en equipo, las habilidades de liderazgo son elementos que ayudan a sentirse comfortable en su trabajo y, además, mejora la calidad de trabajo de los trabajadores de salud mental⁹.

Hablando de los psicólogos, Williams et al¹⁰ reconocieron que el agotamiento profesional y satisfacción laboral son ampliamente observados en

varias profesiones de salud, pero hay pocos estudios del agotamiento en el trabajo de los psicólogos. Por eso los autores¹⁰ hicieron una encuesta de los psicólogos de la Asociación de Psicólogos en varios Centros de Salud Académicos para valorar su agotamiento profesional, el estrés y la satisfacción laboral en su trabajo. Los resultados de su estudio demostraron que la mayoría de los psicólogos tienen algún nivel de agotamiento en su trabajo¹⁰. Por ejemplo, el 59% de los encuestados a veces siente algunos síntomas del agotamiento y el 18% de los participantes están seguros de que se agotan en su trabajo¹⁰. A pesar de estos resultados, los psicólogos mostraron alto nivel de satisfacción laboral, es decir, el 42% de los participantes confirmaron que están satisfechos con su trabajo¹⁰. Además, en su estudio Williams et al¹⁰ analizaron las razones del estrés e insatisfacción laboral que son carga de trabajo, remuneración, gestión insuficiente para otras tareas del trabajo como estudios, cursos, enseñanzas, supervisiones, etc., insatisfacción de sus necesidades, subestimación y no remuneración de otras actividades laborales¹⁰. En cualquier caso, los autores en su análisis de literatura encontraron la conexión del agotamiento con la peor satisfacción laboral, por eso confirman la necesidad de hacer más estudios para valorar la satisfacción laboral de los psicólogos y los factores que pueden afectarla.

Singh et al¹¹ hicieron una revisión sistemática de varios artículos y confirmaron que la mayoría de los psicólogos clínicos pasan por mucho estrés en su trabajo y tienen síntomas de la fatiga de la compasión. Estos síntomas tienen graves consecuencias no solo para la salud mental de los mismos psicólogos clínicos, sino también para su trabajo profesional y por lo tanto se traspa a los clientes¹¹. El análisis del estado mental de los psicólogos clínicos en su trabajo reveló que los requisitos laborales como la experiencia laboral, las experiencias traumáticas en el trabajo, la carga de trabajo o el entorno laboral están conectados con la fatiga de compasión¹¹. Otra cosa importante es que los recursos laborales como las relaciones con los compañeros del trabajo, su apoyo y ayuda, las supervisiones o el apoyo organizacional pueden mejorar o prevenir esta forma de estrés en el trabajo¹¹.

Kottwitz et al¹² han investigado la conexión entre las tareas ilegítimas y la satisfacción laboral de los psicólogos comparando los resultados de tres diferentes estudios dependiendo de diferencias culturales o comparando los

resultados después de un año¹². Sus resultados han confirmado que las condiciones laborales, las tareas o la falta de apreciación afecta negativamente la satisfacción laboral de los psicólogos¹². Naturalmente, las tareas extras, las actividades laborales no definidas, el ambiente laboral, la relación con los jefes y su insuficiente apreciación del trabajo de los psicólogos empeoran su estado mental y satisfacción laboral¹².

Scanlan et al¹³ hicieron un estudio en un servicio de salud mental en Australia analizando varios aspectos del trabajo entre los trabajadores del sector mental que también incluyó a los psicólogos. El enfoque del estudio fue el agotamiento, las intenciones de cambiar el empleo, la satisfacción laboral y sus conexiones con las demandas laborales específicas y los recursos laborales presentes. Los resultados de este estudio confirmaron la fuerte conexión entre la satisfacción laboral, la intención de cambiar el empleo y el agotamiento¹³. Lo más importante es que alto nivel de los aspectos laborales como la remuneración, el reconocimiento, la gestión laboral, la realimentación y la participación fueron responsables por menor nivel del agotamiento, la intención del cambio de empleo y mayor satisfacción laboral¹³. Obviamente, el entorno laboral está directamente conectado con la satisfacción laboral y está claro que todos los aspectos laborales del este estudio están conectados con la comunicación interna.

En resumen, el análisis de los antecedentes de varios estudios de comunicación interna y la satisfacción laboral en el ambiente laboral de los psicólogos confirmaron que existen diferentes barreras, niveles, razones y consecuencias para el trabajo de la comunicación interna y la satisfacción laboral. Por tanto, es necesario analizar la calidad del trabajo de los psicólogos clínicos y los determinantes de la misma para poder elaborar el plan de mejora de gestión organizacional que puede mejorar la calidad de su trabajo.

2. Objetivos y pregunta de investigación

2.1. Objetivos generales y específicos

Objetivo general:

Conocer la comunicación interna y la satisfacción laboral de los psicólogos clínicos y determinar las estrategias de mejora de gestión organizacional.

Objetivos Específicos:

- Descubrir la comunicación interna en el ambiente laboral de los psicólogos clínicos.
- Conocer la satisfacción laboral de los psicólogos clínicos.
- Describir las estrategias de mejora de gestión organizacional en el ambiente laboral de los psicólogos clínicos.

2.2. Pregunta de investigación y pregunta PICO

¿Cómo es la comunicación interna y la satisfacción laboral de los psicólogos clínicos?

Es posible formular una pregunta PICO de investigación:

- P- los psicólogos clínicos de 26 a 60 años que están en activo,
- I- no aplica;
- C- comparación entre 3 grupos: los psicólogos clínicos que trabajan en los centros públicos, en los centros privados o son autónomos (trabajan en consultas privadas).
- O- Conocer sus opiniones y experiencia personal sobre la comunicación interna y la satisfacción laboral en su ambiente laboral.

3. Diseño y Métodos

3.1. Tipo de diseño

El estudio es una investigación con metodología cualitativa basado en la técnica del grupo focal. Se trata de las entrevistas grupales guiadas por un moderador y un asistente o un observador siguiendo una guía de temas o preguntas sobre el tema investigado¹⁴. La interacción y las opiniones expresadas de los participantes generarán información en profundidad sobre los temas analizados. Es recomendable construir los grupos focales con variables homogéneas (en este estudio todos los participantes son psicólogos clínicos) y variables heterogéneas (en este estudio es la diferencia en género, edad, experiencia laboral, ocupación), entre 4 y 10 personas en cada grupo¹⁴. El diseño del estudio consiste de diferentes fases¹⁴:

Fase 1: Definición de las variables principales o estructurales.

Fase 2: Definición de los perfiles típicos de los grupos.

Fase 3. Selección de los participantes.

Fase 4. Formación de 2 grupos focales por cada segmento de la muestra.

3.2. Población de estudio

3.2.1. Descripción de la muestra

La muestra estará compuesta por los psicólogos clínicos, de 26 a 60 años, de género femenino o masculino, que trabajan en los centros públicos, privados o son autónomos, que tienen experiencia laboral de mínimo 2 años, que están colegiados en el Colegio Oficial de Psicología de Comunidad Valenciana.

La estructura de muestreo se realizará usando 4 fases. En primera fase, es importante identificar que el objetivo principal es describir la comunicación interna y la satisfacción laboral de los psicólogos clínicos en general pero las conversaciones y las interacciones de los psicólogos clínicos dependen de las características de sus trabajos. Por eso están identificadas las 3 variables principales o criterios de segmentación: los psicólogos clínicos que trabajan en los centros públicos, los psicólogos clínicos que trabajan en los centros privados y los que son autónomos, es decir, trabajan en consultas privadas (ver tabla 1).

Tabla 1. Estructura de la muestra

Los psicólogos clínicos que trabajan en:	los centros públicos	los centros privados	son autónomos
Segmentos	A	B	C

En la segunda fase están descritos los perfiles de cada segmento para que los grupos sean representativos (ver Anexo 1). Los grupos están descritos claramente para que representen la mayoría. Los grupos focales se formarán de forma intragrupal con una variable homogénea, es decir, todos los participantes serán psicólogos clínicos. También serán heterogéneos, lo que dará riqueza al grupo por la perspectiva de género, mayores de 26 años, con experiencia laboral de mínimo 2 años, registrados en el Colegio Oficial de Psicología de Comunidad Valenciana.

3.2.2. Criterios de inclusión y de exclusión

Los criterios de inclusión: la profesión de psicólogo clínico (tiene el Grado en Psicología y supera los exámenes del PIR o cursa un Máster Oficial en Psicología General Sanitaria); están colegiados y pertenecen a un Colegio

Oficial de Psicólogos; trabajan en los centros públicos, privados o son autónomos; mujeres y hombres; tienen de 26 a 60 años; experiencia laboral de mínimo 2 años; consentimiento para participar en el estudio.

Los criterios de exclusión: desconocimiento del idioma española; no tengan problemas de salud mental; conocimiento anterior entre los participantes.

3.2.3. Método de muestreo

En este estudio se realizará el procedimiento mixto, es decir, en primer lugar, utilizaré a un informante clave (los presidentes de los Colegios Oficiales de Psicología de Comunidad Valenciana en Alicante, Valencia y Castellón) para contactar con los posibles participantes. Los presidentes hablarán con los psicólogos clínicos que cumplirán los criterios de inclusión y facilitarán el contacto conmigo. Luego utilizaré un procedimiento aleatorio para elegir los participantes en los grupos focales.

3.2.4. Tamaño de la muestra/ diseño de la muestra

En la cuarta fase del diseño está confirmada la formación de 2 grupos focales por cada segmento de la muestra. Es decir, está planeado construir 2 grupos focales de 8 personas de cada segmento (hay 3 segmentos). El número de participantes en el estudio será aproximadamente de 48 participantes.

3.2.5. Procedencia de los sujetos

Procedencia de los sujetos serán todos los psicólogos clínicos en la Comunidad Valenciana que en este momento de estudio estén colegiados en el Colegio Oficial de Psicología de Comunidad Valenciana en Alicante, Valencia o Castellón.

3.3. Método de recogida de datos

Antes del estudio se construirá 6 grupos focales representativos de 8 personas con un moderador y un observador. Cada sesión del grupo durará 60-90 min. Todas las sesiones de los grupos focales serán grabadas, también el moderador y su asistente puede marcar alguna información importante en sus notas. Los participantes de los grupos focales libremente generarán ideas y compartirán sus pensamientos y reflexiones. Todas las grabaciones serán transcritas manualmente.

3.4. Variables

- **Variable 1:** Comunicación Interna

Definición: La comunicación interna es el proceso mediante el cual diferentes profesionales de la salud intercambian la información verbal, escrita o de otro medio directamente o indirectamente para mejorar el cuidado del paciente⁴.

- **Variable 2:** Satisfacción laboral

Definición: La satisfacción laboral es un componente del bienestar psicológico que se relaciona con la medida en que a una persona le gusta o no le gusta su trabajo¹².

- **Variable 3:** Centro del trabajo

Definición: Centro del trabajo se refiere si su sitio de trabajo es centros públicos, privados o son autónomos.

- **Variable 4:** Sociodemográficas

Definición: Se refiere al género y a la edad.

- **Variable 5:** Experiencia laboral

Definición: Se refiere a la experiencia laboral de psicólogo clínico en años.

- **Variable 6:** Vía de profesión

Definición: Se refiere a los psicólogos clínicos que son especializados por formación regulada superando los exámenes del PIR; cursando un Máster Oficial en Psicología General Sanitaria u otras vías.

3.5. Estrategia de análisis

Las conversaciones de los grupos focales serán grabadas y transcritas manualmente. En parte del análisis de los resultados se aplicará el análisis de contenido. Es decir, el procedimiento de la técnica utilizada implica la selección de unidades de análisis del texto de las entrevistas que puede ser definido en dos fases. En primera fase de análisis en cada texto se buscará código, palabra, frase o evento clave que estarán relacionados y agrupados. De estas agrupaciones se conformará categorías de primer nivel o subcategorías. En segunda fase de análisis se relacionarán y compararán las categorías de primer nivel que pueden ayudar a desarrollar nuevas categorías. Este análisis permitirá elaborar la interpretación descriptiva y finalmente delimitar la categoría central.

3.6. Estrategia y descripción de la búsqueda bibliográfica

Para la revisión de la bibliografía, se realizará una búsqueda en las principales bases de datos de ciencias de la salud, por ejemplo, Medline,

Embase, Cinhal, Lilacs. Serán revisados artículos sobre la satisfacción laboral y la comunicación interna de los psicólogos clínicos.

4. Aplicabilidad y utilidad de los resultados

Existen varias investigaciones de comunicación interna y satisfacción laboral en el ambiente laboral de los psicólogos clínicos que confirman su importancia en la calidad del trabajo. Sin embargo, se nota la falta de mayor análisis de su influencia en la vida laboral de los psicólogos. Por eso los resultados conseguidos de este estudio ayudarán a describir la comunicación interna y la satisfacción laboral de los psicólogos clínicos en su ambiente laboral en profundidad, por lo tanto, estarán formuladas las estrategias de mejora de la gestión organizacional en el ambiente laboral de los psicólogos clínicos.

5. Limitaciones y posibles sesgos del estudio

El estudio puede tener algunas limitaciones:

- Error en la selección de la muestra adecuada y los informantes claves no serán apropiados para dar la información conveniente. En este caso será posible parar el estudio y modificar el diseño.
- Los participantes no van a hablar y desarrollar la conversación compartiendo su experiencia. En caso de que algunos participantes no quisieran hablar en el grupo, se le propondrá de forma individual la posibilidad de participar en las entrevistas individuales y así compartir su experiencia.
- Las aulas donde se organizarán las sesiones de los grupos focales no serán cómodas y los participantes no se sentirán a gusto. En este caso será posible parar el estudio y encontrar otro sitio confortable para los participantes.

6. Problemas éticos

Los participantes recibirán información adecuada para evitar los problemas éticos.

Primero, los posibles participantes tendrán que firmar el consentimiento informado donde expresará su acuerdo con la participación en el estudio y con la grabación de la conversación (ver Anexo 2).

Segundo, los miembros de los grupos focales percibirán la información general sobre el estudio (objetivos, método, procedimiento, beneficios, riesgos, etc.) (ver Anexo 2). También al final del estudio recibirán el análisis de los resultados y un informe de las estrategias de mejora de la gestión organizacional de los psicólogos clínicos que podrán utilizar en su ambiente laboral.

Por último, estará garantizada la aplicación de la ley de protección de datos según la ley vigente. En otras palabras, los datos de los participantes serán protegidos y usados solamente en el análisis del estudio. También este estudio ha sido valorado por el COIR de la UMH (ver Anexo COIR).

7. Calendario y cronograma previsto para el estudio

En cuanto a la planificación operativa de la investigación, está desarrollado el calendario previsto para gestión de cada paso del estudio (ver Anexo 3).

8. Personal del estudio

En el estudio participará un moderador y un asistente/observador. El moderador será el responsable del seguimiento de una guía con las preguntas abiertas sobre la comunicación interna y satisfacción laboral (ver Anexo 4). También tendrá que iniciar la conversación de las estrategias de mejora de gestión organizacional en el ambiente laboral de los psicólogos clínicos (ver Anexo 4). Además, él tendrá la libertad de influenciar nuevas temas y preguntas dependiendo del seguimiento de la conversación. El moderador controlará la interacción entre los participantes usando las habilidades técnicas de manejo de grupos. El asistente/observador será responsable de la selección y del contacto con los participantes. Además, será responsable de la observación de las interacciones no verbales entre los participantes.

9. Presupuesto económico

Para la realización de esta investigación se hará uso tanto de equipos materiales como humanos. Respecto a los materiales será necesario un

ordenador (aproximadamente unos 450 €) y una grabadora (aproximadamente unos 70 €) que pueden tener un presupuesto de aproximadamente unos 520 € según el precio del mercado actual. También es necesario contar el dinero para organizar las sesiones de grupos focales, es decir, alquilar las aulas de las sesiones. Una empresa Aulas Alicante que está en el centro de la ciudad alquilan aulas para la formación o los talleres. El aula pequeña para 10 personas cuesta 12 € por hora¹⁶. Contando 6 sesiones de 90 min costaría 108 €. Además, a los servicios materiales hay que incluir papel y bolígrafos que pueden tener un presupuesto de aproximadamente unos 20 €. Los resultados del proyecto presentarán en los congresos nacionales e internacionales de los psicólogos clínicos que costará aproximadamente 3000 €. En resumen, el presupuesto material sería aproximadamente 3648 €.

Aunque los investigadores trabajarán de forma voluntaria, los recursos humanos estarán valorados en las horas que gastará en diferentes etapas de la investigación: la organización del trabajo, el análisis de bibliografía, la realización de los grupos focales, el análisis de los resultados, el diseño de las estrategias de mejora, las conclusiones, etc., en resumen, hay 10 actividades del estudio dependiendo del calendario previsto (ver Anexo 3). Suponiendo que se necesitarían 25 horas semanales y algunas actividades tardarán un par de meses, está planeado emplear aproximadamente 900-1000 horas.

10. Bibliografía

- 1) Pavón-León P, Gogiascoechea-Trejo C, Sobeida M, Blázquez-Morales L, Blázquez-Domínguez CR. Satisfacción del personal de salud en un hospital universitario. Salud Tabasco [Internet]. 2011 [cited 2022 March 15];17(1-2):31-24. Available from: <https://www.redalyc.org/pdf/487/48721182003.pdf>
- 2) Martins MM. Plano de comunicação interna do Hospital do Espírito Santo de Évora, EPE. Universidade de Évora [Internet]. 2014 [cited 2022 March 15]; Available from: <http://hdl.handle.net/10174/11137>
- 3) Orellana Méndez G, Bossio Suárez SG, Carhuallanqui Carhuamaca JR. Comunicación Organizacional en la Facultad de Ciencias de la Comunicación de la Universidad Nacional del Centro del Perú. 2013

- [cited 2022 March 15]; Available from:
<https://repositorio.uncp.edu.pe/handle/20.500.12894/1179>
- 4) Bekkink MO, Farrell SE, Takayesu JK. Interprofessional communication in the emergency department: residents' perceptions and implications for medical education. *Int J Med Educ* [Internet]. 2018 [cited 2022 March 18]; 9:262–70. Available from: <http://dx.doi.org/10.5116/ijme.5bb5.c111>
 - 5) Zvolensky MJ, Eifert GH, Larkin K, Ludwig HA. Improving communication between clinical psychologists and primary care physicians. *Journal of Rural Community Psychology* [Internet]. 1999 [cited 2022 March 18]; 2(1). Available from: https://www.researchgate.net/profile/Kevin-Larkin/publication/299286238_Improving_communication_between_clinical_psychologists_and_primary_care_physicians/links/56f05ea508ae0dcdafd6aa2f/Improving-communication-between-clinical-psychologists-and-primary-care-physicians.pdf
 - 6) Leventhal G, Stamm KE, Washburn JJ, Rolston C, Yozwiak JA, Hamp A, et al. Patterns of psychologists' interprofessional collaboration across clinical practice settings. *J Clin Psychol Med Settings* [Internet]. 2021 [cited 2022 April 14];28(4):844–67. Available from: <http://dx.doi.org/10.1007/s10880-021-09802-3>
 - 7) Pidano AE, Arora P, Gipson PY, Hudson BO, Schellinger KB. Psychologists and pediatricians in the primary care sandbox: Communication is key to cooperative play. *J Clin Psychol Med Settings* [Internet]. 2018 [cited 2022 April 14];25(1):32–42. Available from: <http://dx.doi.org/10.1007/s10880-017-9522-y>
 - 8) Ward WL, Shaffer LA, Testa EG. Pediatric psychologists' collaboration in a national pediatric obesity initiative: A case study in interprofessional collaboration. *J Clin Psychol Med Settings* [Internet]. 2018 [cited 2022 April 17];25(4):367–89. Available from: <http://dx.doi.org/10.1007/s10880-018-9540-4>
 - 9) Scanlan LM, Devine SG, Watkins DL. Job satisfaction of mental healthcare workers in multidisciplinary teams. *J Ment Health* [Internet]. 2021 [cited 2022 April 14];30(1):80–7. Available from: <http://dx.doi.org/10.1080/09638237.2019.1644489>

- 10) Williams AM, Reed B, Self MM, Robiner WN, Ward WL. Psychologists' practices, stressors, and wellness in Academic Health Centers. *J Clin Psychol Med Settings* [Internet]. 2020 [cited 2022 April 14];27(4):818–29. Available from: <http://dx.doi.org/10.1007/s10880-019-09678-4>
- 11) Singh J, Karanika-Murray M, Baguley T, Hudson J. A systematic review of Job Demands and resources associated with compassion fatigue in mental health professionals. *Int J Environ Res Public Health* [Internet]. 2020 [cited 2022 April 15];17(19):6987. Available from: <https://www.mdpi.com/1660-4601/17/19/6987>
- 12) Kottwitz MU, Pfister IB, Elfering A, Schummer SE, Igic I, Otto K. SOS-Appreciation overboard! Illegitimacy and psychologists' job satisfaction. *Ind Health* [Internet]. 2019 [cited 2022 April 15];57(5):637–52. Available from: https://www.jstage.jst.go.jp/article/indhealth/advpub/0/advpub_2018-0008/_article/-char/ja/
- 13) Scanlan JN, Still M. Relationships between burnout, turnover intention, job satisfaction, job demands and job resources for mental health personnel in an Australian mental health service. *BMC Health Serv Res* [Internet]. 2019 [cited 2022 April 15];19(1):62. Available from: <http://dx.doi.org/10.1186/s12913-018-3841-z>
- 14) Rodríguez MAP, Cerdá JCM. Paso a paso en el diseño de un estudio mediante grupos focales. *Aten Primaria* [Internet]. 2002 [cited 2022 May 2];29(6):366–73. Available from: <https://www.sciencedirect.com/science/article/pii/S0212656702705854>
- 15) Listado Oficial de Psicólogos/as Colegiados/as [Internet]. Colegio Oficial de Psicología Comunitat Valenciana. [cited 2022 May 5]. Available from: <https://www.cop-cv.org/ventanilla-unica/busqueda-de-psicologos/>
- 16) Ayu JL. Alquiler Aulas en Alicante [Internet]. Alquilerdeaulasalicante.com. [cited 2022 May 5]. Available from: <https://www.alquilerdeaulasalicante.com/>

11. Anexos

Anexo 1. Los perfiles de los participantes de cada segmento

Los psicólogos clínicos que trabajan en:	los centros públicos	los centros privados	son autónomos
Segmentos	A	B	C
Perfiles	Edad: mayores de 26 años; Género: femenino o masculino; Experiencia laboral: mínimo 2 años; Ocupación: trabajo de psicólogo clínico en los centros o las instituciones de salud públicos; los centros o las instituciones educativas públicos; hospitales públicos. Estudios: el Máster de Psicología Clínica. Otro: Estén colegiados en el Colegio Oficial de	Edad: mayores de 26 años; Género: femenino o masculino; Experiencia laboral: mínimo 2 años; Ocupación: trabajo de psicólogo clínico en los centros o las instituciones de salud privados; los centros o las instituciones educativas privados; hospitales privados. Estudios: el Máster de Psicología Clínica. Otro: Estén	Edad: mayores de 26 años; Género: femenino o masculino; Experiencia laboral: mínimo 2 años; Ocupación: trabajo de psicólogo clínico como autónomo haciendo las consultas privadas mínimum 2 años. Estudios: el Máster de Psicología Clínica. Otro: Estén colegiados en el Colegio Oficial de Psicología de Comunidad

	Psicología de Comunidad Valenciana.	colegiados en el Colegio Oficial de Psicología de Comunidad Valenciana.	Valenciana.
--	-------------------------------------	---	-------------

Anexo 2. Información sobre el estudio y el consentimiento informado

Información sobre el estudio

Este documento ofrece la posibilidad de participar en el estudio: La Comunicación interna y la Satisfacción laboral de los psicólogos clínicos. La elaboración del plan de mejora de gestión organizacional.

Investigadora: Ugne Cesekaite

Email de contacto: ugne.cesekaite@gmail.com

Antes de aceptar la participación en el estudio, es importante que lea detenidamente y comprenda la información del estudio. Si tiene alguna duda o pregunta, no dude en preguntarla.

Introducción: La comunicación interna y la satisfacción laboral en el ambiente laboral de los psicólogos clínicos están conectados con su vida laboral. En concreto, la inadecuada comunicación interna y la baja satisfacción laboral pueden causar varias dificultades emocionales y mentales para los psicólogos clínicos o afectar la calidad de su trabajo. Por tanto, es necesario analizar la calidad del trabajo de los psicólogos clínicos y los determinantes de la misma para poder elaborar el plan de mejora de gestión organizacional que puede mejorar la calidad de su trabajo. El análisis de los artículos sobre aquello demuestra la variedad de los estudios cuantitativos. Por eso, para conseguir una información más profunda, detallada, específica y personal es necesario hacer un estudio cualitativo para describir la influencia de la comunicación interna y la satisfacción laboral en la vida laboral de los psicólogos clínicos.

Objetivos: Conocer la comunicación interna y la satisfacción laboral de los psicólogos clínicos y determinar las estrategias de mejora de gestión organizacional.

Método: cualitativo; técnica de recogida de datos: grupos focales de los psicólogos clínicos de 26 a 60 años. Se realizarán 6 grupos de 8 personas. El análisis se realizará por análisis de contenido.

Resultados esperados: Los resultados conseguidos en este estudio ayudarán a describir la comunicación interna y la satisfacción laboral de los psicólogos clínicos en su ambiente laboral. Por lo tanto, esta información servirá para formar las estrategias de mejora de la gestión organizacional en el ambiente laboral de los psicólogos clínicos.

Participación voluntaria: La participación en el estudio es voluntaria, es decir, se tiene la libertad de elegir si participar o no. En cualquier momento del estudio existe la posibilidad de dejar de participar en el estudio. En caso de que no quisiera hablar en el grupo, hay la posibilidad de participar en las entrevistas individuales y así compartir su experiencia.

Procedimiento: Se organizarán los grupos focales de 8 profesionales de la psicología clínica. El moderador del grupo formulará algunas preguntas. Siéntase libre y cómodo de compartir su opinión y experiencia personal. Toda la conversación se grabará en audio. La información obtenida es confidencial y nadie más, a parte de los investigadores, tendrá acceso a ella.

Duración: El grupo focal durará aproximadamente una hora y media.

Riesgos: Puede sentir incomodidad a la hora de compartir su opinión y experiencia personal con las personas desconocidas. Tiene la libertad de expresarse y por eso no está obligado a hablar si no lo desea.

Beneficios: Puede conseguir algún beneficio directo en la conversación escuchando los consejos concretos de otros participantes. También su participación le ayudará a conocer mejor la comunicación interna y la satisfacción laboral de los psicólogos clínicos y formular las estrategias de mejora de la gestión organizacional en el ambiente laboral de los psicólogos clínicos. Al final del estudio los resultados del estudio y las estrategias de mejora formuladas serán compartidas con los participantes.

Confidencialidad: En todo el proceso del estudio se garantiza la confidencialidad de los datos. En la transcripción de la conversación no aparecerán los nombres ni los datos personales. Al finalizar el estudio todos los documentos serán guardados de forma segura y solamente los investigadores podrán tener acceso a los datos.

CONSENTIMIENTO INFORMADO

Título del Proyecto: La Comunicación interna y la Satisfacción laboral de los psicólogos clínicos. La elaboración del plan de mejora de gestión organizacional.

Investigadora: Ugne Cesekaite

Yo, _____ he sido informado por la investigadora Ugne Cesekaite del citado proyecto de investigación, y declaro que:

- ☐ He leído la Información sobre el estudio;
- ☐ He entendido toda la información propuesta;
- ☐ Comprendo que mi participación es voluntaria;
- ☐ Comprendo que todos mis datos serán tratados confidencialmente;
- ☐ Comprendo que puedo retirarme del estudio en cualquier momento;
- ☐ Doy mi conformidad para participar en este estudio.

Fecha:

Firma:



Anexo 3. Calendario previsto para el estudio

Actividades	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	Junio	Julio	Agosto	Septiembre	Octubre
Selección del tema									
Objetivos e Hipótesis									
Selección del método de investigación									
Análisis de la bibliografía									
Selección de muestra									
Selección de instrumento									
Aplicación de instrumento									
Análisis de los resultados									
Diseño de Estrategias									
Conclusiones									
Fin de trabajo									

Anexo 4. Guía de los grupos focales

- Presentación.
- Información sobre el estudio y el consentimiento informado.
- Preguntas sobre la comunicación interna:
 - 1) ¿Cómo es la comunicación interna en su ambiente laboral?
 - 2) ¿Qué dificultades de comunicación interna tenéis?
- Preguntas sobre la satisfacción laboral:
 - 1) ¿Podéis valorar y describir su satisfacción laboral?
 - 2) ¿Qué dificultades de satisfacción laboral tenéis?
- Preguntas sobre las estrategias de mejora de gestión organizacional:
 - 1) ¿Cómo mejorar la comunicación interna?
 - 2) ¿Cómo mejorar la satisfacción laboral?
 - 3) Crea algunas estrategias de mejora de gestión organizacional en el ambiente laboral de los psicólogos clínicos.
- Conclusiones.
- Preguntas y dudas.