

### **Cómo citar este documento**

Sánchez Castro, Sara; Torres Moreno-Cid, M<sup>a</sup> Dolores. El Síndrome de Burnout y las enfermeras de un hospital de nueva creación de la Comunidad de Madrid. Biblioteca Lascasas, 2011; 7(2). Disponible en <http://www.index-f.com/lascasas/documentos/lc0588.php>

## **EL SÍNDROME DE BURNOUT Y LAS ENFERMERAS DE UN HOSPITAL DE NUEVA CREACIÓN DE LA COMUNIDAD DE MADRID**

**Autores:** Sara Sánchez Castro; M<sup>a</sup> Dolores Torres Moreno-Cid.

**Centro de trabajo:** Hospital Infanta Cristina de Madrid.

**Resumen:** Cristina Maslach definió el síndrome de burnout como un síndrome de agotamiento emocional, despersonalización y baja realización personal que puede darse entre profesionales cuyo trabajo conlleva atención o ayuda a personas. El objetivo del estudio fue conocer el grado de síndrome de burnout en las enfermeras de un hospital de nueva creación de la Comunidad de Madrid; para ello se realizó un estudio descriptivo transversal en mayo del 2010. No se seleccionó muestra, sino el total de la población enfermera (N=258). Se recogieron datos sociodemográficos de la población y se les administró el cuestionario Maslach Burnout Inventory de Maslach y Jackson, en el que puntuaciones altas en cansancio emocional y en despersonalización sugieren mayor estrés profesional, mientras que la subescala de realización profesional tiene una incidencia inversamente proporcional en el síndrome. El índice de respuesta fue del 52,7%. El hospital presentó un grado medio de burnout, siendo las unidades de hospitalización las que presentaron niveles altos en contraposición con las unidades de paritorio y hospital de día donde

los niveles de burnout fueron bajos. Los servicios que presentaron más estrés profesional fueron los de hospitalización coincidiendo con lo hallado en otros estudios como el de Gómez y Álamo. Según los hallazgos encontrados recomendamos futuras investigaciones centrando su interés en unidades de hospitalización.

**Palabras claves:** despersonalización, motivación, enfermería, agotamiento profesional.

## ÍNDICE

1.- JUSTIFICACIÓN.....	1-3
2.- OBJETIVOS.....	4
3.- MATERIAL Y MÉTODOS.....	4-6
4.- RESULTADOS.....	6-73
4.1 POR SERVICIOS.....	7-66
4.2 CARACTERÍSTICAS DE LAS UNIDADES.....	67-72
4.3 ÍNDICE DE RESPUESTA .....	72-73
5.- ESTRATEGIAS OPERATIVAS.....	73-77
6.- CONCLUSIONES FINALES .....	77-79
7.- BIBLIOGRAFÍA.....	80-82
8.- ANEXOS.....	82-83

## 1.- JUSTIFICACIÓN

El tema de la satisfacción laboral suscita interés ya que el trabajo ocupa una parcela muy importante en la vida de una persona. Se ha constatado que cuando una persona se encuentra insatisfecha en su trabajo aumenta el absentismo laboral, aumentan los accidentes laborales y suelen renunciar antes a dicho empleo, sin embargo, unos trabajadores satisfechos aumentan la productividad, viven más y tienen mejor salud.<sup>1</sup>

Son numerosos los aspectos que influyen en la satisfacción laboral, podemos mencionar el salario ya que con él se puede obtener un estatus socioeconómico. Otro aspecto a resaltar tiene relación con las propias condiciones o características del trabajo, prueba de ello sería el horario, las condiciones laborales en las cuales se desempeña, los periodos de descansos, las oportunidades de promoción, la variedad, el reconocimiento por el desempeño de la labor, la responsabilidad y no menos importante, las relaciones interpersonales, tanto con los iguales como con los superiores constatándose que éstas últimas ejercen gran influencia en los trabajadores.<sup>2-4</sup>

Los recursos humanos son la pieza clave en la que se sustenta cualquier empresa, haciendo posible su funcionamiento y la calidad del producto que ofrece. En el caso del sistema sanitario esto no es menos cierto, ya que está comprobado que la calidad del producto, en el caso de la enfermería, la calidad de los cuidados que se prestan aumentan cuando los trabajadores están satisfechos con la labor que realizan.

La Organización Mundial de la Salud viene advirtiendo que los enfermeros/as abandonan la profesión siendo difíciles de reemplazar, por las malas condiciones laborales y salariales, siendo profesionales escasos. Actualmente se está desarrollando el proyecto "Registered Nurse Forecast (RN4CAST)" que tiene como objetivo principal conocer el déficit de enfermeros en los países comunitarios. La idea parte del alarmante porcentaje de profesionales que abandonan la profesión, casi un 25% después de un periodo de tiempo en el que han ejercido su profesión. Este porcentaje es preocupante puesto que actualmente existe un déficit de profesionales de enfermería. El proyecto pretende ahondar en la problemática de la profesión y su finalización

está fijada para el 31 de diciembre del 2012.<sup>5</sup>

La insatisfacción laboral de los profesionales de enfermería parece estar detrás del abandono temprano de la profesión y se ha relacionado con el estrés laboral y con el término de burnout o “quemado” que en palabras del psiquiatra y psicoanalista norteamericano Freudenberger en los años 70 y a modo de comparación explicó gráficamente cómo era el síndrome del quemado:

*“Si ha visto un edificio destruido por el fuego, sabe hasta qué punto puede ser devastadora una tragedia semejante. Lo que antes era una estructura llena de vida, ahora no es más que una estructura desértica. Allí donde antes había un edificio bullente de actividad, ahora no quedan más que escombros para recordarnos, toda la vida y la energía que allí reinaba (...) Bajo la tensión producida por la vida en nuestro complejo mundo, sus recursos internos se consumen como bajo la acción de las llamas, dejando sólo un inmenso vacío interior, aunque la envoltura interna parezca más o menos intacta”.*<sup>6,7</sup>

Freudenberger hizo mención al burnout no con este término sino refiriéndose a este como enfermedad psiquiátrica que sufrían los profesionales que trabajaban principalmente con personas. Él hablaba que se presentaban estas manifestaciones en personas agotadas con sentimiento de fracaso, y sobrecarga emocional debido a las exigencias a las que eran sometidos. Es en el año 1976 cuando se utiliza por primera vez el término burnout por la psicóloga Cristina Maslach. “Síndrome de agotamiento emocional, despersonalización y baja realización personal que puede ocurrir entre individuos cuyo trabajo implica atención o ayuda a personas”. Freudenberger habla que el burnout puede ser contagioso puesto que este estado de agotamiento, emocional, despersonalización y baja realización personal puede propagarse a otros miembros de la organización y caer también en la falta de ánimo. Savicki, Seidman y Sager hablan de que es posible que se produzcan efectos epidémicos.<sup>8</sup> Por lo tanto, este síndrome se va a caracterizar por un agotamiento emocional, una sensación progresiva de despersonalización y una falta de realización personal en el trabajo; donde se pueden identificar cinco etapas:

1.- Entusiasmo: En la cual, hay una sobrevaloración de la capacidad

profesional.

2.- Desilusión-estancamiento: Se caracteriza por una pérdida del idealismo y del entusiasmo de la etapa anterior.

3.- Frustración: Donde el profesional se encuentra insatisfecho y aparecen los sentimientos de impotencia, inseguridad y trastornos del humor.

4.- Apatía: El trato que se da a los pacientes que el profesional tiene a su cargo, es mecánico y distante.

5.- Desesperación: Aparece un colapso emocional y cognitivo. Puede desencadenar en un cuadro de depresión clínica.<sup>9</sup>

Todo ello puede generar una serie de consecuencias en los profesionales, en distintos ámbitos:

-Nivel emocional: Ansiedad, cansancio emocional, apatía, irritabilidad, rabia, sentimiento de culpa y frustración.

-Nivel cognitivo: Problemas de concentración y de memoria.

-Nivel conductual: Disminución del rendimiento laboral, aumento del absentismo, consumo de sustancias tóxicas y conflictos en las relaciones interpersonales.

-Nivel psicosomático: Alteraciones funcionales y fatiga crónica.

-Nivel social: Deterioro en las relaciones familiares, de pareja y de la red social extralaboral del sujeto, dándose como consecuencia una tendencia al aislamiento.

Por tanto el burnout es una pieza clave a evitar en una organización. Si el personal que trabaja en ella es víctima del burnout tendrá consecuencias sobre el paciente mermando la calidad de los cuidados y también sobre la organización que probablemente tengan más bajas laborales con lo que conllevaría a la contratación de personal de sustitución aumentando el gasto sanitario o aumentando las cargas de trabajo sobre compañeros sino se pudiera cubrir a tiempo esas bajas.

Muchos estudios refieren que el burnout es producido por la presencia de estrés de forma continúa en el trabajo de forma crónica produciendo la disminución de habilidades para realizar el trabajo y problemas de salud.<sup>10</sup>

El burnout disminuye el rendimiento laboral pudiendo producir absentismo laboral y como consecuencia de éste disminuiría la productividad y aumentaría los costes.<sup>11</sup>

Estudios como el de Amutio et al. refieren que existen profesionales más propensos a sufrir burnout y estos son aquellas personas con un bajo nivel de dureza emocional, bajo autocontrol, alta ansiedad y que afrontan de forma inadecuada las situaciones. También se afirma que son menos vulnerables al estrés las personas con bienestar psicológico. Se relaciona con este bienestar la satisfacción con la vida, incluyendo la dureza emocional y el trabajo. Aquellas personas que puntuaciones altas en estas variables tienden a evaluar los sucesos positivamente. Se muestra los profesionales que mayor burnout tienen son: los varones, los mayores de 45 años, el personal interino, personal que trabaja en centros públicos. Presentan menor burnout los profesionales que dedican más de 10 minutos en la atención, que se dedican a la docencia, o trabajan en zonas rurales.<sup>12</sup>

Con nuestro estudio pretendíamos evaluar el nivel de satisfacción o bienestar del personal de enfermería del Hospital Infanta Cristina y detectar la presencia de los factores estresantes que llevan al burnout; a la vez que detectar si tenemos profesionales que pueden estar padeciendo este Síndrome. Conocer cómo están nuestros profesionales va a hacer posible su prevención, ayudado a afrontar el síndrome del quemado con estrategias basadas en la comunicación y autoconocimiento, y específicas de afrontamiento, que nos ayuden a intervenir de forma preventiva en los grupos de riesgo (servicios de urgencias, unidades de psiquiatría, unidades de críticos, oncología...) proporcionado un programa de apoyo para reducir el estrés, evitar los errores aumentando la seguridad de los pacientes, disminuyendo el absentismo y la accidentabilidad de los trabajadores y consiguiendo igualmente, mayor eficacia y una mejor calidad de los cuidados a los usuarios de nuestros servicios.<sup>13, 14</sup>

## **2.- OBJETIVOS**

### 2.1.- General:

Conocer la existencia del síndrome de Burnout de los profesionales de enfermería del Hospital Infanta Cristina (HIC).

### 2.2.- Específicos:

- 1) Examinar la existencia de agotamiento emocional en los profesionales de enfermería del HIC.
- 2) Examinar la existencia de despersonalización en los profesionales de enfermería del HIC.
- 3) Examinar la existencia de realización personal en los profesionales de enfermería del HIC.

## **3.- MATERIAL Y MÉTODOS**

### 3.1.- Tipo de investigación:

Se propone un estudio descriptivo transversal para conocer el grado de burnout de los diplomados en enfermería del Hospital Infanta Cristina de Madrid (HIC).

### 3.2.- Muestra:

La muestra está constituida por el total de la población de diplomados en enfermeras N=258, estando distribuidas en las siguientes unidades:

Obstetricia	15
1C Hospitalización	15
2C Hospitalización	15
1B Hospitalización	15
Psiquiatría	12
Diálisis	17



UCI	18
Hospital día	6
Consultas	25
REA/SAM	7
Quirófano	35
Pediatría	6
Neonatos	12
Urgencias	54
Paritorio	6

Previo a pasar los instrumentos de medida (detallado en el siguiente apartado); fue necesario pedir permisos a la Dirección de Enfermería del HIC. Tras la obtención del permiso correspondiente, se establecieron reuniones con las supervisoras de las unidades para pedir su colaboración en la entrega y en la recogida de los cuestionarios. Como requisito imprescindible era necesario que los profesionales de enfermería participasen de forma voluntaria, para lo cual se establecieron reuniones con las distintas unidades en ambos turnos (mañana y tarde) dando a conocer los objetivos y finalidad del estudio así como que los instrumentos de medida podían entregarlos en sobre cerrado salvaguardando la confidencialidad de los datos, y que estos serían tratados de forma agrupada impidiendo su identificación, a la vez que se les pidió su consentimiento. Se estableció un plazo de 1 mes para la recogida de los instrumentos de medida, previo a la incorporación de las suplencias de verano para lograr una continuidad en el estudio, que serán entregados a su supervisora. Tras ese plazo se tuvo una reunión con las supervisoras que nos hicieron entrega de los sobres cerrados de cada unidad.

Tras la obtención de todos los sobres cerrados, en el plazo establecido, se procedió al análisis de los datos, utilizándose un programa informático con aplicaciones estadísticas recogiendo valores de tendencia central (media, moda y mediana) y valores de dispersión (varianza y desviación típica), así como, porcentajes de los distintos valores.

### 3.3.- Instrumentos de medida:

1) Encuesta sociodemográfica: que se elaborará para el estudio y donde se recogerán datos como la edad, sexo, el estado civil, si tienen o no hijos, el tipo de relación contractual con el hospital, los años que llevan trabajando como enfermeras, el horario de trabajo, turno, tiempo que llevan trabajando en la misma unidad, si cambiarían de trabajo, si han requerido bajas médicas – a excepción de la baja de maternidad-; y si disponen de tiempo libre. (Anexo 1).

2) Inventario Burnout de Maslach (MBI: Maslach Burnout Inventory de Maslach y Jackson): está constituido por 3 subescalas que pretenden medir conjuntamente el grado de estrés laboral asistencial; cansancio emocional, despersonalización y realización personal. (Anexo 2).

El agotamiento emocional es la disminución de la dureza emocional y la capacidad de ayuda a los demás.

La baja realización personal es cuando se evalúa de forma negativa el trabajo y se está disconforme con los resultados profesionales.

Despersonalización/deshumanización es cuando aparece una actuación y sentimiento negativo hacia los pacientes.

Consta de 22 ítems, estos ítems son valorados entre 0 y 6, de tal manera que 0 supone que el suceso en cuestión nunca ocurre y 6 que ocurre todos los días, y las demás puntuaciones intermedias se reservaban para las frecuencias que aparecen entre los 2 extremos citados. Por lo tanto, los sujetos que presentan burnout puntuarán alto en cansancio emocional y despersonalización y bajo en realización personal.

### **4.- RESULTADOS:**

Durante un mes se divulgaron las encuestas (sociodemográfica y el índice de Maslach Burnout Inventory) se distribuyeron al total de profesionales de enfermería del HIC(N=258). Trascurrido el plazo de un mes, se recogieron los cuestionarios siendo el índice de respuesta del 52,7% puesto que contestaron en total: 136 profesionales de enfermería.

A continuación se recogen los resultados obtenidos en las dos escalas

(sociodemográfica y Maslach Burnout Inventory) según los diferentes servicios con los que cuenta el HIC (Anexo 1). Hay que tener en cuenta que el Maslach Burnout Inventory presenta tres subescalas donde para la interpretación del cansancio emocional o agotamiento emocional, se encuentran las preguntas: 1,2,3,6,8,13,14,16 y 20; para la subescala de despersonalización tenemos las preguntas: 5,10,11,15 y 22; y para la última subescala o de realización personal están desarrolladas las preguntas: 4,7,9,12,17,18,19 y 21. Para la interpretación del cuestionario, es necesaria la interpretación de los valores obtenidos en las tres subescalas por separado y en conjunto, de forma que se tratan los rangos de los valores numéricos totales de cada subescala en tres tramos que definen el nivel de burnout.<sup>9,15,16</sup>

Rangos numéricos para la interpretación:

- Subescala de cansancio emocional/agotamiento emocional (AE): Bajo < 15; medio 15-24 y alto > 24.
- Subescala de despersonalización (DP): Bajo < 4; medio 4-9 y alto > 9.
- Subescala de realización personal (RP): Bajo < 33; medio 33-39 y alto > 39.

Las preguntas o ítems de las diferentes subescalas son respondidos en base a una escala lickert con un rango de 0 (nunca); 1 (alguna vez al año o menos); 2 (una vez al mes o menos); 3 (algunas veces al mes); 4 (una vez a la semana); 5 (varias veces a la semana) y 6 (diariamente). Por lo tanto, el síndrome de burnout es entendido como una variable continua que ordena a los profesionales en tres niveles dependiendo de su puntuación en: bajo, medio o alto.( Anexo 2).

Puntuaciones altas en cansancio emocional y en despersonalización sugieren mayor estrés profesional, mientras que la subescala de realización profesional tiene una incidencia inversamente proporcional en el síndrome, puesto que, una mayor puntuación refuerza la existencia o presencia de menor estrés profesional, es decir, una mejor realización en el ámbito profesional.

A continuación analizaremos los resultados de la encuesta

sociodemográfica de cada unidad y de los 22 ítems del Maslach Burnout Inventory (anexo 3), para después estudiar los datos agrupados para las 3 subescalas. Posteriormente comentaremos las dos encuestas en conjunto.

Para su análisis se ha utilizado un programa informático con aplicaciones estadísticas recogiendo valores de tendencia central (media, moda y media) y valores de dispersión (varianza y desviación típica), así como, porcentajes de los distintos valores.

#### 4.1.- Por servicios:

##### Unidad 1 C

- Resultados de la encuesta sociodemográfica:

En la unidad 1C de hospitalización convencional nos encontramos con un índice de respuesta del 53,33%. La media de edad es de 30,50 años  $\pm$  3,20. La población es mayoritariamente femenina en un 87,5% y donde el 75% no tiene ningún hijo. En cuanto al estado civil hallamos que existe el mismo porcentaje de casados que de solteros con un 50% respectivamente. En relación al tipo de vinculación con el hospital vemos que el 62,5% son interinos, el 25% son fijos y el 12,5% son eventuales, por lo que los interinos superan al resto de vinculación contractual. En cuanto a los años que llevan ejerciendo la profesión vemos que la media de años de ejercicio profesional está en 7,5 años  $\pm$  2,92. Un 37,5% de los que han respondido a la encuesta pertenecen al turno de tarde/noche, frente al 12,5% que pertenecen al turno de mañana/noche. Solamente el 25% ha necesitado baja médica por motivos laborales frente al 75% que no la ha necesitado. En cuanto a la pregunta sobre la disposición de tiempo libre vemos que el 75% contestaron que si disponen de tiempo libre frente al 25% que respondieron que no disponían de tiempo libre.

- Resultados del Maslach Burnout Inventory:

n= 8 (tasa de respuesta del 53,33%).	Media	Desviación típica	% respuesta en los valores de la escala de lickert
Pregunta 1	3,5	1,69	37,5% valor 3
Pregunta 2	4,75	1,16	50% valor 5
Pregunta 3	3,5	1,19	Ningún valor predominante
Pregunta 4	4	1,15	37,5% valor 3
Pregunta 5	1,37	1,50	50% valor 4
Pregunta 6	2	1,19	50% valor 3
Pregunta 7	3,75	1,16	50% valor 4
Pregunta 8	2,87	1,95	37,5% valor 1
Pregunta 9	3,87	1,12	37,5% valor 5
Pregunta 10	3,25	1,48	37,5% valor 3
Pregunta 11	4,62	1,50	37,5% valor 6
Pregunta 12	2,87	1,45	Ningún valor predominante
Pregunta 13	2	1,41	37,5% valor 2
Pregunta 14	3,12	0,99	50% valor 3
Pregunta 15	1,87	1,35	50% valor 4
Pregunta 16	2,5	1,60	Ningún valor predominante
Pregunta 17	3,37	1,40	Ningún valor predominante
Pregunta 18	3,62	1,06	37,5% valor 3
Pregunta 19	4,62	0,74	75% valor 5
Pregunta 20	2,5	0,75	62,5% valor 3
Pregunta 21	2,25	1,28	37,5% valor 3
Pregunta 22	3,12	2,16	Ningún valor predominante

Los resultados hallados en relación a la pregunta número 1 “Me siento emocionalmente agotado por mi trabajo” evidencia que el 37,5% de los profesionales respondieron con un valor de 3 en la escala de lickert; obteniendo una media de 3,5 y una desviación típica para este ítems de  $\pm 1,69$ .

Los resultados obtenidos para la pregunta número 2 “Me siento cansado al final de la jornada de trabajo” hallamos que el 50% de los profesionales respondieron con un valor de 5 en la escala de lickert; con una media de 4,75 y una desviación típica de  $\pm 1,16$ .

Los resultados obtenidos para la pregunta número 3 “Me siento fatigado cuando me levanto por la mañana y tengo que ir a trabajar” obtenemos unos resultados diversos donde el 25% respondió con un valor de 2 en la escala de lickert, un 25% con un valor de 3, un 25% con un valor de 4 y un 25% con un valor de 5; donde la media es de 3,5 y la desviación típica de  $\pm 1,19$ .

Los resultados obtenidos para la pregunta número 4 “Comprendo fácilmente como se sienten los pacientes/clientes” encontramos el 37,5% para el valor 3 de la escala de lickert, siendo la media de 4 y la desviación típica de  $\pm 1,15$ .

Los resultados obtenidos para la pregunta número 5 “Creo que trato a algunos pacientes como si fueran objetos” hallamos que el 50% respondió con el valor 0 de la escala de lickert, siendo la media de 1,37 y la desviación típica de  $\pm 1,50$ .

Los resultados obtenidos para la pregunta número 6 “Trabajar con pacientes todos los días es una tensión para mí” encontramos que el 50% ha contestado con un valor de 4 en la escala de lickert, siendo la media de 2 y la desviación típica de  $\pm 1,19$ .

Los resultados obtenidos para la pregunta número 7 “Me enfrento muy bien a los problemas que me presentan mis pacientes” vemos que el 50% ha contestado con un valor de 4 en la escala de lickert, siendo la media de 3,75 y la desviación típica de  $\pm 1,16$ .

Los resultados obtenidos para la pregunta número 8 “Me siento quemado por el trabajo”, encontramos que el 37,5% ha contestado con un valor de 1 en la escala de lickert, siendo la media de 2,87 y la desviación típica de  $\pm 1,95$ .

Los resultados obtenidos para la pregunta número 9 “Siento que

mediante mi trabajo estoy influyendo positivamente en la vida de otros”, hallamos que el 37,5% ha contestado con un valor de 5 en la escala de lickert, siendo la media de 3,87 y la desviación típica de  $\pm 1,12$ .

Los resultados obtenidos para la pregunta número 10 “Creo que tengo un comportamiento más insensible con la gente desde que hago este trabajo”, encontramos que el 37,5% ha contestado con un valor de 3 en la escala de lickert, siendo la media de 3,25 y la desviación típica de  $\pm 1,48$ .

Los resultados obtenidos para la pregunta número 11 “Me preocupa que este trabajo me esté endureciendo emocionalmente”, hallamos que el 37,5% contestó con un valor de 6 en la escala de lickert, siendo la media de 4,62 y la desviación típica de  $\pm 1,50$ .

Los resultados obtenidos para la pregunta número 12 “Me encuentro con mucha vitalidad” encontramos que un 25% contestó con un valor de 1, otro 25% con un valor de 3, otro 25% con un valor de 4, y el resto otro 25% (12,5% respectivamente) con valores de 2 y de 5 en la escala de lickert, siendo la media de 2,87 y la desviación típica de  $\pm 1,45$ .

Los resultados obtenidos para la pregunta número 13 “Me siento frustrado por mi trabajo” encontramos que el 37,5% contestó con un valor de 2 en la escala de lickert siendo la media de 2 y la desviación típica de  $\pm 1,41$ .

Los resultados obtenidos para la pregunta número 14 “Siento que estoy haciendo un trabajo demasiado duro”, hallamos que el 50% contestó con un valor de 4 en la escala de lickert, siendo la media de 3,12 y la desviación típica de  $\pm 0,99$ .

Los resultados obtenidos para la pregunta número 15 “Realmente no me importa lo que les ocurrirá a algunos pacientes a los que tengo que atender”, encontramos que el 50% ha contestado con un valor de 3 en la escala de lickert, siendo la media de 1,87 y la desviación típica de  $\pm 1,35$ .

Los resultados obtenidos para la pregunta número 16 “Trabajar en contacto directo con los pacientes me produce bastante estrés”, hallamos resultados diversos siendo el 25% contestado con un valor de 2 y 3 en la escala de lickert, respectivamente y el resto con un 12,5% salvo el valor de 6 que obtiene 0%; siendo la media de 2,5 y la desviación típica de  $\pm 1,60$ .

Los resultados obtenidos para la pregunta número 17 “Tengo facilidad para crear un atmósfera relajada a mis pacientes”, encontramos resultados

diversos siendo el 25% contestado con valores de 3,4 y 5 en la escala de lickert, respectivamente y el 12,5% para los valores de 1 y 2 respectivamente; siendo la media de 3,37 y la desviación típica de  $\pm 1,40$ .

Los resultados obtenidos para la pregunta número 18 “Me encuentro animado después de trabajar junto con los pacientes”, encontramos que el 37,5% ha contestado con uno valor de 3 en la escala de lickert, siendo la media de 3,62 y la desviación típica de  $\pm 1,06$ .

Los resultados obtenidos para la pregunta número 19 “He realizado muchas cosas que merecen la pena es este trabajo”, vemos que el 75% ha contestado con un valor de 5 en la escala de lickert, siendo la media de 4,62 y la desviación típica de  $\pm 0,74$ .

Los resultados obtenidos para la pregunta número 20 “En el trabajo siento que estoy al límite de mis posibilidades”, encontramos que el 62,5% ha contestado con un valor de 3 en la escala de lickert siendo la media de 2,5 y la desviación típica de  $\pm 0,75$ .

Los resultados obtenidos para la pregunta número 21 “Siento que se trata de forma adecuada los problemas emocionales en el trabajo”, vemos que el 37,5% contestó con un valor de 3 en la escala de lickert, siendo la media de 2,25 y la desviación típica de  $\pm 1,28$ .

Los resultados obtenidos para la pregunta número 22 “Siento que los pacientes me culpan de algunos de sus problemas”, encontramos resultados diversos, el 25 % contestó con un valor de 3 en la escala de lickert, y en el 12,5% con valores de 1, 2,4 y 6 respectivamente; siendo la media de 3,12 y la desviación típica de  $\pm 2,16$ .

➤ Resultados obtenidos en las subescalas:

	Media	Desviación típica	Puntuación
AE	26,74	11,93	Alta
DP	14,23	7,99	Alta
RP	28,35	9,36	Baja
Total	69,32	29,28	

- Análisis de los resultados:



En base a los datos que hemos obtenidos en la unidad de hospitalización 1C, podemos decir que han puntuado alto tanto en cansancio emocional (AE) como en despersonalización (DP), siendo baja la puntuación para la realización personal (RP). Por lo tanto podemos concluir que niveles altos en AE y en DP apuntan a que la unidad sufre estrés profesional siendo urgente la implantación de las medidas necesarias para su eliminación y a la vez presentan baja realización personal.

Como mencionamos al principio la unidad la edad media de los profesionales de enfermería en esta unidad es de  $30,5 \pm 3,2$  años; con una experiencia profesional de  $7,5 \pm 2,92$  años, mayoritariamente femenina, sin hijos, principalmente del turno de tarde, en un 62,5% con contratos interinos y en un 75% disponen de tiempo libre.

La tasa de respuesta fue del 53,33% no pudiéndose considerar elevada, por lo que, la falta de colaboración nos podría hacer pensar que hemos obtenido un sesgo de selección de la población participante, habiendo contestado la población con niveles medios de burnout y donde habría que incidir con estrategias de mejora para eliminarlo.

A continuación destacamos una serie de resultados que merecen especial atención:

Aunque no existen preguntas abiertas, obtuvimos dos encuestas en las que los profesionales anotaron lo siguiente:

“Es estresante el trabajo en las plantas con unas grandes cargas de trabajo, y las constantes exigencias de los familiares de los pacientes. En sí, los pacientes no nos estresan...y la falta de medios materiales y personal sanitario”. Esta persona ha puntuado individualmente alto tanto en la subescala de AE como en la de DP con una puntuación de 36 y 18 respectivamente; siendo baja la puntuación para la RP (puntuación total de 30). De esta forma vemos que este profesional tiene altos niveles de estrés profesional, siendo necesario tomar medidas urgentes.

## Unidad 2 C

- Resultados de la encuesta sociodemográfica:

En la unidad 2C de hospitalización convencional nos encontramos con un índice de respuesta del 53,33%. La media de edad es de  $28,62 \pm 3,20$  años. La población es mayoritariamente femenina en un 87,5% y donde el 50% no tiene ningún hijo, el 37,5% tiene un hijo y el 12,5% tiene más de un hijo, siendo la media de  $0,62 \pm 0,74$  hijos. En cuanto al estado civil hallamos que existe el mismo porcentaje de casados que de solteros con un 50% respectivamente. En relación al tipo de vinculación con el hospital vemos que el 62,5% son interinos, el 12,5% son fijos y el 25% son eventuales, por lo que los interinos superan al resto de vinculación contractual. En cuanto a los años que llevan ejerciendo la profesión vemos que la media de años de ejercicio profesional está en  $6,87 \pm 2,64$  años. Un 37,5% de los que han respondido a la encuesta pertenecen al turno de mañana, un 25% al turno de tarde, un 25% al turno de mañana/noche y un 12,5% al turno de tarde/noche. Solamente el 12,5% ha necesitado baja médica por motivos laborales frente al 87,5% que no la ha necesitado. En cuanto a la pregunta sobre la disposición de tiempo libre vemos que el 50% contestaron que si disponen de tiempo libre frente al resto que contestaron desde, no, poco, muy poco o lo justo con un 12,5% respectivamente.

- Resultados del Maslach Burnout Inventory:

n= 8 (tasa de respuesta del 53,33%).	Media	Desviación típica	% respuesta en los valores de la escala de lickert
Pregunta 1	3	1,69	37,5% valor 4
Pregunta 2	3,75	1,16	37,5% valores 3 y 5 respectivamente
Pregunta 3	3,12	1,72	37,5% valor 5
Pregunta 4	4,25	1,66	37,5% valor 5
Pregunta 5	0,5	1,06	75% valor 0
Pregunta 6	1,37	1,50	37,55 valor 0
Pregunta 7	2,87	1,45	37,5% valor 2
Pregunta 8	2,75	1,66	Ningún valor predominante

Pregunta 9	4,12	1,24	37,5% valor 4
Pregunta 10	2,12	1,80	Ninguno predominante
Pregunta 11	2,25	2,18	37,5% valor 2
Pregunta 12	3,25	1,48	Ningún valor predominante
Pregunta 13	2,37	2,44	37,5% valor 0
Pregunta 14	2,25	1,75	37,5% valor 1
Pregunta 15	0,87	0,99	50% valor 0
Pregunta 16	2,12	1,88	Ningún valor predominante
Pregunta 17	4,62	0,91	50% valor 5
Pregunta 18	3,5	1,77	37,5% valor 5
Pregunta 19	4	1,69	37,5% valor 5
Pregunta 20	1,87	1,55	50% valor 1
Pregunta 21	2	2	Ningún valor predominante
Pregunta 22	1,37	1,3	50% valor 4

Los resultados hallados en relación a la pregunta número 1 “Me siento emocionalmente agotado por mi trabajo” evidencia que el 37,5% de los profesionales respondieron con un valor de 4 en la escala de lickert; obteniendo una media de 3 y una desviación típica para este ítems de  $\pm 1,69$ .

Los resultados obtenidos para la pregunta número 2 “Me siento cansado al final de la jornada de trabajo” hallamos que el 37,5% de los profesionales respondieron con un valor de 3 y 5 respectivamente en la escala de lickert; con una media de 3,75 y una desviación típica de  $\pm 1,16$ .

Los resultados obtenidos para la pregunta número 3 “Me siento fatigado cuando me levanto por la mañana y tengo que ir a trabajar” obtenemos unos resultados donde el 37,5% respondió con un valor de 5 en la escala de lickert, donde la media fue de 3,12 y la desviación típica de  $\pm 1,72$ .

Los resultados obtenidos para la pregunta número 4 “Comprendo

fácilmente como se sienten los pacientes/clientes” encontramos el 37,5% para el valor 5 de la escala de lickert, siendo la media de 4,25 y la desviación típica de  $\pm 1,66$ .

Los resultados obtenidos para la pregunta número 5 “Creo que trato a algunos pacientes como si fueran objetos” hallamos que el 75% respondió con el valor 0 de la escala de lickert, siendo la media de 0,5 y la desviación típica de  $\pm 1,06$ .

Los resultados obtenidos para la pregunta número 6 “Trabajar con pacientes todos los días es una tensión para mí” encontramos que el 37,5% ha contestado con un valor de 0 en la escala de lickert, siendo la media de 1,37 y la desviación típica de  $\pm 1,50$ .

Los resultados obtenidos para la pregunta número 7 “Me enfrento muy bien a los problemas que me presentan mis pacientes” vemos que el 37,5% ha contestado con un valor de 2 en la escala de lickert, siendo la media de 2,87 y la desviación típica de  $\pm 1,45$ .

Los resultados obtenidos para la pregunta número 8 “Me siento quemado por el trabajo”, encontramos resultados diversos, un 25% han contestado con un valor de 3 y 4 de la escala lickert, respectivamente y el resto 12,5% respectivamente con valores de 0, 1, 2 y 5 siendo el 0% para el valor 6; la media fue de 2,75 y la desviación típica de  $\pm 1,66$ .

Los resultados obtenidos para la pregunta número 9 “Siento que mediante mi trabajo estoy influyendo positivamente en la vida de otros”, hallamos que el 37,5% ha contestado con un valor de 4 en la escala de lickert, siendo la media de 4,12 y la desviación típica de  $\pm 1,24$ .

Los resultados obtenidos para la pregunta número 10 “Creo que tengo un comportamiento más insensible con la gente desde que hago este trabajo”, encontramos diversidad en los resultados ya que en un 25% han contestado con un valor de 0 y 2 de la escala lickert, respectivamente y el resto 12,5% respectivamente con valores de 1, 3, 4 y 5 siendo el 0% para el valor 6, la media fue de 2,12 y la desviación típica de  $\pm 1,80$ .

Los resultados obtenidos para la pregunta número 11 “Me preocupa que este trabajo me esté endureciendo emocionalmente”, hallamos que el 37,5% contestó con un valor de 2 en la escala de lickert, siendo la media de 2,25 y la desviación típica de  $\pm 2,18$ .

Los resultados obtenidos para la pregunta número 12 “Me encuentro con mucha vitalidad” encontramos que un 25% respectivamente contestó con los valores de 2, 4 y 5 en la escala de lickert; con un 12,5% respectivamente con valores de 1 y 5 y con 0% para los valores de 0 y 6; siendo la media de 3,25 y la desviación típica de  $\pm 1,48$ .

Los resultados obtenidos para la pregunta número 13 “Me siento frustrado por mi trabajo” encontramos que el 37,5% contestó con un valor de 0 en la escala de lickert siendo la media de 2,37 y la desviación típica de  $\pm 2,44$ .

Los resultados obtenidos para la pregunta número 14 “Siento que estoy haciendo un trabajo demasiado duro”, hallamos que el 37,5% contestó con un valor de 1 en la escala de lickert, siendo la media de 2,25 y la desviación típica de  $\pm 1,75$ .

Los resultados obtenidos para la pregunta número 15 “Realmente no me importa lo que les ocurrirá a algunos pacientes a los que tengo que atender”, encontramos que el 50% ha contestado con un valor de 0 en la escala de lickert, siendo la media de 0,87 y la desviación típica de  $\pm 0,99$ .

Los resultados obtenidos para la pregunta número 16 “Trabajar en contacto directo con los pacientes me produce bastante estrés”, hallamos resultados diversos siendo el 25% contestado con un valor de 0,1 y 3, respectivamente en la escala de lickert, para los valores 4 y 5 con un 12,5%, obteniendo un 0% tanto para el valor 2 como para el 6; siendo la media de 2,12 y la desviación típica de  $\pm 1,88$ .

Los resultados obtenidos para la pregunta número 17 “Tengo facilidad para crear un atmósfera relajada a mis pacientes”, encontramos que el 50% ha contestado con un valor de 5 en la escala de lickert; siendo la media de 4,62 y la desviación típica de 0,91.

Los resultados obtenidos para la pregunta número 18 “Me encuentro animado después de trabajar junto con los pacientes”, encontramos que el 37,5% ha contestado con uno valor de 5 en la escala de lickert, siendo la media de 3,5 y la desviación típica de  $\pm 1,77$ .

Los resultados obtenidos para la pregunta número 19 “He realizado muchas cosas que merecen la pena es este trabajo”, vemos que el 37,5% ha contestado con un valor de 5 en la escala de lickert, siendo la media de 4 y la desviación típica de  $\pm 1,69$ .

Los resultados obtenidos para la pregunta número 20 “En el trabajo siento que estoy al límite de mis posibilidades”, encontramos que el 50% ha contestado con un valor de 1 en la escala de lickert siendo la media de 1,87 y la desviación típica de  $\pm 1,55$ .

Los resultados obtenidos para la pregunta número 21 “Siento que se trata de forma adecuada los problemas emocionales en el trabajo”, vemos unos resultados diversos siendo el 25% contestado con un valor de 0, 1 y 3, respectivamente en la escala de lickert, para los valores 2 y 6 con un 12,5%, obteniendo un 0% tanto para el valor 4 como para el 5; siendo la media de 2 y la desviación típica de  $\pm 2$ .

Los resultados obtenidos para la pregunta número 22 “Siento que los pacientes me culpan de algunos de sus problemas”, encontramos que el 50% ha contestado con un valor de 2 en la escala de lickert; siendo la media de 1,37 y la desviación típica de 1,3.

➤ Resultados obtenidos en las subescalas:

	Media	Desviación típica	Puntuación
AE	20,5	13,47	Media
DP	7,12	7,33	Media
RP	28,62	12,2	Baja
Total	56,24	33	

- Análisis de los resultados:

En base a los datos que hemos obtenidos en la unidad de hospitalización 2C, podemos decir que han puntuado medio tanto en cansancio emocional (AE) como en despersonalización (DP), siendo baja la puntuación para la realización personal (RP). Por lo tanto podemos concluir que niveles medios en AE y en DP apuntan a que la unidad sufre estrés profesional pudiendo agravarse aún más si no se toman las medidas necesarias y a la vez presentan baja realización personal.

Como mencionamos al principio la unidad la edad media de los

profesionales de enfermería en esta unidad es de  $28,62 \pm 3,2$  años; con una experiencia profesional de  $6,87 \pm 2,64$  años, mayoritariamente femenina, en un 50% sin hijos (media  $0,62 \pm 0,74$  hijos), con un 62,5% de interinidad donde un 12,5% ha necesitado baja laboral con motivo del trabajo, donde mayoritariamente han contestado el turno de mañana (37,5% y mañana/noche 25%), y donde el 50% si dispone de tiempo libre.

La tasa de respuesta fue del 53,33% no pudiéndose considerar elevada, por lo que, la falta de colaboración nos podría hacer pensar que hemos obtenido un sesgo de selección de la población participante, habiendo contestado la población con niveles medios de burnout y donde habría que incidir con estrategias de mejora para eliminarlo.

### Unidad 1B

- Resultados de la encuesta sociodemográfica:

En la unidad 1B de hospitalización convencional nos encontramos con un índice de respuesta del 33,3%. La media de edad es de  $31,6$  años  $\pm 4,3$ . La población es mayoritariamente femenina en un 80% y donde el 60% no tiene ningún hijo. En cuanto al estado civil hallamos que existe un 60% de solteros frente a un 40% de casados respectivamente. En relación al tipo de vinculación con el hospital vemos que el 80% son interinos, el 20% son fijos y no hay eventuales, por lo que los interinos superan al resto de vinculación contractual. En cuanto a los años que llevan ejerciendo la profesión vemos que la media de años de ejercicio profesional está en  $8,6$  años  $\pm 4,97$ . Un 40% de los que han respondido a la encuesta pertenecen al turno de tarde/noche, frente al 40% que pertenecen al turno de mañana y un 20% mañana/noche. Solamente el 20% ha necesitado baja médica por motivos laborales frente al 80% que no la ha necesitado. En cuanto a la pregunta sobre la disposición de tiempo libre vemos que el 40 % contestaron que si disponen de tiempo libre frente al 60% que respondieron que no disponían de tiempo libre.

- Resultados del Maslach Burnout Inventory:

n= 8 (tasa de	Media	Desviación	% respuesta en
---------------	-------	------------	----------------

respuesta del 33,3%).		típica	los valores de la escala de lickert
Pregunta 1	4	1	40% valores 3 y 5 respectivamente
Pregunta 2	4,6	1,14	40% valor 5
Pregunta 3	4	1,41	60% valor 5
Pregunta 4	4,8	1,3	40% valor 6
Pregunta 5	2,2	2,68	40% valor 0
Pregunta 6	2,6	2,19	40% valor 2
Pregunta 7	5,4	0,3	60% valor 5
Pregunta 8	3,8	1,48	40% valor 4
Pregunta 9	5,2	0,83	40% valores 5 y 6 respectivamente
Pregunta 10	2,2	2,28	40% valor 0
Pregunta 11	4,6	0,89	60% valor 4
Pregunta 12	3,2	0,83	40% valores 3 y 4 respectivamente
Pregunta 13	2,6	2,07	40% valor 1
Pregunta 14	2,4	1,67	40% valor 1
Pregunta 15	1,2	1,3	40% valor 0
Pregunta 16	2,2	1,78	60% valor 2
Pregunta 17	4,6	0,54	60% valor 5
Pregunta 18	3,6	1,14	40% valor 4
Pregunta 19	5,2	0,83	40% valor 6
Pregunta 20	2,4	1,67	40% valores 4 y 2 respectivamente
Pregunta 21	1,6	1,94	60% valor 1
Pregunta 22	2	1,58	Ningún valor predominante



Los resultados hallados en relación a la pregunta número 1 “Me siento emocionalmente agotado por mi trabajo” evidencia que el 40% de los profesionales respondieron con un valor de 3 frente a otro 40% que respondieron un valor 5 en la escala de lickert; obteniendo una media de 4 y una desviación típica para este ítem de  $\pm 1$ .

Los resultados obtenidos para la pregunta número 2 “Me siento cansado al final de la jornada de trabajo” hallamos que el 40% de los profesionales respondieron con un valor de 5 en la escala de lickert; con una media de 4,6 y una desviación típica de  $\pm 1,14$ .

Los resultados obtenidos para la pregunta número 3 “Me siento fatigado cuando me levanto por la mañana y tengo que ir a trabajar” obtenemos unos resultados donde el 60% respondió con un valor de 5 en la escala de lickert, donde la media fue de 4 y la desviación típica de  $\pm 1,41$ .

Los resultados obtenidos para la pregunta número 4 “Comprendo fácilmente como se sienten los pacientes/clientes” encontramos el 40% para el valor 6 de la escala de lickert, siendo la media de 4,8 y la desviación típica de  $\pm 1,30$ .

Los resultados obtenidos para la pregunta número 5 “Creo que trato a algunos pacientes como si fueran objetos” hallamos que el 40% respondió con el valor 0 de la escala de lickert, siendo la media de 2,2 y la desviación típica de  $\pm 2,6$ .

Los resultados obtenidos para la pregunta número 6 “Trabajar con pacientes todos los días es una tensión para mí” encontramos que el 40% ha contestado con un valor de 2 en la escala de lickert, siendo la media de 2,6 y la desviación típica de  $\pm 2,19$ .

Los resultados obtenidos para la pregunta número 7 “Me enfrento muy bien a los problemas que me presentan mis pacientes” vemos que el 60% ha contestado con un valor de 5 en la escala de lickert, siendo la media de 5,4 y la desviación típica de  $\pm 0,54$ .

Los resultados obtenidos para la pregunta número 8 “Me siento quemado por el trabajo”, encontramos un 40% han contestado con un valor de 4 de la escala lickert, siendo la media de 3,8 y la desviación típica de  $\pm 1,48$ .

Los resultados obtenidos para la pregunta número 9 “Siento que

mediante mi trabajo estoy influyendo positivamente en la vida de otros”, hallamos que el 40% ha contestado con un valor de 5 en la escala de lickert y otro 40 % ha contestado con un valor de 6 respectivamente, siendo la media de 5,2 y la desviación típica de  $\pm 2,28$ .

Los resultados obtenidos para la pregunta número 10 “Creo que tengo un comportamiento más insensible con la gente desde que hago este trabajo”, encontramos que un 60% han contestado con un valor de 4 de la escala lickert siendo la media de 2,2 y la desviación típica de  $\pm 2,28$ .

Los resultados obtenidos para la pregunta número 11 “Me preocupa que este trabajo me esté endureciendo emocionalmente”, hallamos que el 60% contestó con un valor de 4 en la escala de lickert, siendo la media de 4,6 y la desviación típica de  $\pm 0,89$ .

Los resultados obtenidos para la pregunta número 12 “Me encuentro con mucha vitalidad” encontramos que un 40% respectivamente contestó con los valores de 3 y 4 en la escala de lickert; respectivamente; siendo la media de 3,2 y la desviación típica de  $\pm 0,83$ .

Los resultados obtenidos para la pregunta número 13 “Me siento frustrado por mi trabajo” encontramos que el 40% contestó con un valor de 1 en la escala de lickert siendo la media de 2,6 y la desviación típica de  $\pm 2,07$ .

Los resultados obtenidos para la pregunta número 14 “Siento que estoy haciendo un trabajo demasiado duro”, hallamos que el 40% contestó con un valor de 1 en la escala de lickert, siendo la media de 2,4 y la desviación típica de  $\pm 1,67$ .

Los resultados obtenidos para la pregunta número 15 “Realmente no me importa lo que les ocurrirá a algunos pacientes a los que tengo que atender”, encontramos que el 40% ha contestado con un valor de 0 en la escala de lickert, siendo la media de 1,2 y la desviación típica de  $\pm 1,3$ .

Los resultados obtenidos para la pregunta número 16 “Trabajar en contacto directo con los pacientes me produce bastante estrés”, hallamos que el 60 % han contestado con un valor de 2 en la escala de lickert; siendo la media de 2,2 y la desviación típica de  $\pm 1,78$ .

Los resultados obtenidos para la pregunta número 17 “Tengo facilidad para crear un atmósfera relajada a mis pacientes”, encontramos que el 60% ha contestado con un valor de 5 en la escala de lickert; siendo la media de 4,6 y la

desviación típica de 0,54.

Los resultados obtenidos para la pregunta número 18 “Me encuentro animado después de trabajar junto con los pacientes”, encontramos que el 40% ha contestado con un valor de 4 en la escala de lickert, siendo la media de 3,6 y la desviación típica de  $\pm 1,14$ .

Los resultados obtenidos para la pregunta número 19 “He realizado muchas cosas que merecen la pena es este trabajo”, vemos que el 40% ha contestado con un valor de 5 frente a otro 40% que han contestado un valor de 6 en la escala de lickert respectivamente, siendo la media de 5,2 y la desviación típica de  $\pm 0,83$ .

Los resultados obtenidos para la pregunta número 20 “En el trabajo siento que estoy al límite de mis posibilidades”, vemos que el 40% ha contestado con un valor de 2 frente a otro 40% que han contestado un valor de 4 en la escala de lickert respectivamente , siendo la media de 2,4 y la desviación típica de  $\pm 1,67$ .

Los resultados obtenidos para la pregunta número 21 “Siento que se trata de forma adecuada los problemas emocionales en el trabajo”, vemos un resultado del 60 % contestado con un valor de 1 en la escala de lickert; siendo la media de 1,6 y la desviación típica de  $\pm 1,94$ .

Los resultados obtenidos para la pregunta número 22 “Siento que los pacientes me culpan de algunos de sus problemas”, vemos unos resultados diversos siendo el 20% contestado con un valor de 0, 1, 2, 3 y 4, respectivamente en la escala de lickert; siendo la media de 2 y la desviación típica de  $\pm 1,58$ .

➤ Resultados obtenidos en las subescalas:

	Media	Desviación típica	Puntuación
AE	28,6	14,43	Alta
DP	12,2	8,74	Alta
RP	33,6	9,5	Media
Total	74,4	32,67	

- Análisis de los resultados:

En base a los datos que hemos obtenidos en la unidad de hospitalización 1B, podemos decir que han puntuado alto tanto en cansancio emocional (AE) como en despersonalización (DP), siendo media la puntuación para la realización personal (RP). Por lo tanto podemos concluir que niveles altos en AE y en DP apuntan a que la unidad sufre estrés profesional siendo urgente la implantación de las medidas necesarias para paliar esto y media la realización personal.

La media de edad es de 31,6 años  $\pm$  4,3. La población es mayoritariamente femenina en un 80% y donde el 60% no tiene ningún hijo. Vemos que el 80% son interinos, la media de años de ejercicio profesional está en 8,6 años  $\pm$  4,97. Un 40% de los que han respondido a la encuesta pertenecen al turno de tarde/noche, frente al 40% que pertenecen al turno de mañana y un 20% mañana/noche. Solamente el 20% ha necesitado baja médica y el 60% opinan que carecen de tiempo libre.

La tasa de respuesta fue del 33,3 % bastante baja, posiblemente esté relacionada con la colaboración de los participantes más descontentos, ya que presentan niveles elevados siendo urgente implantar las medidas necesarias para corregirlo.

En esta unidad cabe destacar que todo el personal puntúa niveles altos de cansancio emocional sobre todo refiriendo ansiedad al ir a trabajar y frustración.

#### Servicio de psiquiatría

- Resultados de la encuesta sociodemográfica:

En psiquiatría nos encontramos con un índice de respuesta del 66,67%. La media de edad es de 32,25  $\pm$  6,34 años. La población es predominantemente femenina siendo un 62,5% y donde el 62,5% no tiene ningún hijo, frente a un 37,5 % que tienen un hijo, siendo la media de 0,37  $\pm$  0,51 hijos. En cuanto al estado civil hallamos con un 75% de casados. En cuanto al tipo de contrato con el hospital vemos que el 50% son interinos, el 12,5 % son fijos y el 37,8% son eventuales, siendo las contrataciones interinas y eventuales las más elevadas. En cuanto a los años que llevan ejerciendo la profesión vemos que la media de años de ejercicio profesional es de 9,25  $\pm$

4,94 años. En cuanto a la turnicidad observamos que en los encuestados hay un 25% que trabaja en turno mañana/noche, un 25% tarde/noche y un 25% mañanas fijas, frente a un 12,5% que lo hacen en tardes fijas y un 12,5% en turno rotatorio. El 22,72% ha necesitado baja médica por motivos laborales frente al 77,28% que no la ha necesitado. En cuanto a la pregunta sobre la disposición de tiempo libre vemos que el 81,81% contestaron que disponen de tiempo libre.

- Resultados del Maslach Burnout Inventory:

n= 8 (tasa de respuesta del 66,67%,).	Media	Desviación típica	% respuesta en los valores de la escala de lickert
Pregunta 1	3,25	1,48	Ningún valor predominante
Pregunta 2	3,87	1,12	37,5% valor 5
Pregunta 3	2,5	1,69	50% valor 2
Pregunta 4	3,75	1,38	37,5% valor 4
Pregunta 5	0,87	1,35	62,5% valor 0
Pregunta 6	1,37	1,30	37,5% valor 0
Pregunta 7	3,37	1,40	50% valor 3
Pregunta 8	2,75	1,48	Ningún valor predominante
Pregunta 9	3,62	1,06	37,5% valor 3
Pregunta 10	1,5	1,41	37,5% valores 3 y 0
Pregunta 11	1,87	1,88	37,5% valor 1
Pregunta 12	3,75	1,48	37,5% valor 4
Pregunta 13	1,5	1,41	37,5% valores 3 y 0
Pregunta 14	1,87	1,55	37,5% valor 3
Pregunta 15	0,37	0,74	75% valor 0
Pregunta 16	2,25	0,88	62,5% valor 2

Pregunta 17	4,37	1,30	50% valor 4
Pregunta 18	4	1,30	Ningún valor predominante
Pregunta 19	3,87	1,24	37,5% valor 4
Pregunta 20	1,5	1,41	37,5% valor 1
Pregunta 21	3,25	2,25	Ningún valor predominante
Pregunta 22	1	0,92	37,5% valores 2 y 0

Los resultados hallados en relación a la pregunta número 1 “Me siento emocionalmente agotado por mi trabajo” no se observa ningún valor predominante, en el que un 25 %de los profesionales respondieron a los valores 2, 5, 4 y un 12,5% los valores 1 y 3 en la escala de lickert; con una media de 3,25 y una desviación típica de  $\pm 1,48$ .

Los resultados obtenidos para la pregunta número 2 “Me siento cansado al final de la jornada de trabajo” hallamos que el 37,5% de los profesionales respondieron con un valor de 5 en la escala de lickert; con una media de 3,87 y una desviación típica de  $\pm 1,12$ .

Los resultados obtenidos para la pregunta número 3 “Me siento fatigado cuando me levanto por la mañana y tengo que ir a trabajar” obtenemos un resultado de 50% en el valor 2 en la escala de lickert; donde la media es de 2,5 y la desviación típica de  $\pm 1,69$ .

Los resultados obtenidos para la pregunta número 4 “Comprendo fácilmente como se sienten los pacientes/clientes” encontramos el 37,5% para el valor 4 de la escala de lickert, siendo la media de 3,75 y la desviación típica de  $\pm 1,38$ .

Los resultados obtenidos para la pregunta número 5 “Creo que trato a algunos pacientes como si fueran objetos” hallamos que el 62,5% respondió con el valor 0 de la escala de lickert, siendo la media de 0,87 y la desviación típica de  $\pm 1,35$ .

Los resultados obtenidos para la pregunta número 6 “Trabajar con

pacientes todos los días es una tensión para mí” encontramos que el 37,5% ha contestado con un valor 0 de en la escala de lickert, siendo la media de 1,37 y la desviación típica de  $\pm 1,30$ .

Los resultados obtenidos para la pregunta número 7 “Me enfrento muy bien a los problemas que me presentan mis pacientes” vemos que el 50% ha contestado con un valor de 3 en la escala de lickert, siendo la media de 3,37 y la desviación típica de  $\pm 1,40$ .

Los resultados obtenidos para la pregunta número 8 “Me siento quemado por el trabajo”, no encontramos ningún valor predominante en el que un 25% se contestan a los valores 2, 4, 1 y un 12,5 los valores 3 y 5 en la escala de lickert, siendo la media de 2,75 y la desviación típica de  $\pm 1,48$ .

Los resultados obtenidos para la pregunta número 9, “Siento que mediante mi trabajo estoy influyendo positivamente en la vida de otros”, se observa que el 37,5% ha contestado con un valor de 3 en la escala de lickert, siendo la media de 3,62 y la desviación típica de  $\pm 1,06$ .

Los resultados obtenidos para la pregunta número 10 “Creo que tengo un comportamiento más insensible con la gente desde que hago este trabajo”, encontramos que el 37,5% ha contestado a los valores 0 y 3 respectivamente en la escala de lickert, siendo la media de 1,5 y la desviación típica de  $\pm 1,41$ .

Los resultados obtenidos para la pregunta número 11 “Me preocupa que este trabajo me esté endureciendo emocionalmente”, hallamos que el 37,5% contestó con un valor de 1 en la escala de lickert, siendo la media de 1,87 y la desviación típica de  $\pm 1,88$ .

Los resultados obtenidos para la pregunta número 12 “Me encuentro con mucha vitalidad” encontramos que un 37,5% contestó con un valor de 4 en la escala de lickert, siendo la media de 3,75 y la desviación típica de  $\pm 1,48$ .

Los resultados obtenidos para la pregunta número 13 “Me siento frustrado por mi trabajo” encontramos que el 37,5% contestó con unos valores de 3 y 0 en la escala de lickert siendo la media de 1,5 y la desviación típica de  $\pm 1,41$ .

Los resultados obtenidos para la pregunta número 14 “Siento que estoy haciendo un trabajo demasiado duro”, hallamos que el 37,5% contestó con un valor de 3 en la escala de lickert, siendo la media de 1,87 y la desviación típica de  $\pm 1,55$ .

Los resultados obtenidos para la pregunta número 15 “Realmente no me importa lo que les ocurrirá a algunos pacientes a los que tengo que atender”, encontramos que el 75% ha contestado con un valor de 0 en la escala de lickert, siendo la media de 0,37 y la desviación típica de  $\pm 0,74$ .

Los resultados obtenidos para la pregunta número 16 “Trabajar en contacto directo con los pacientes me produce bastante estrés”, observamos que el 62,5 % han contestado un valor 2 en la escala de lickert; siendo la media de 2,25 y la desviación típica de  $\pm 0,88$ .

Los resultados obtenidos para la pregunta número 17 “Tengo facilidad para crear un atmósfera relajada a mis pacientes”, encontramos que se ha respondido un 50% al valor 4 en la escala; siendo la media de 4,37 y la desviación típica de  $\pm 1,30$ .

Los resultados obtenidos para la pregunta número 18 “Me encuentro animado después de trabajar junto con los pacientes”, encontramos diversos valores han contestado un 25% a los valores 3 , 4 , 5 y un 12,5% a los valores 6 y 2 respectivamente en la escala de lickert, siendo la media de 4 y la desviación típica de  $\pm 1,30$ .

Los resultados obtenidos para la pregunta número 19 “He realizado muchas cosas que merecen la pena es este trabajo”, vemos que el 37,5% ha contestado con un valor de 4 en la escala de lickert, siendo la media de 3,87 y la desviación típica de  $\pm 1,24$ .

Los resultados obtenidos para la pregunta número 20 “En el trabajo siento que estoy al límite de mis posibilidades”, encontramos que el 37,5% ha contestado con un valor de 1 en la escala de lickert siendo la media de 1,5 y la desviación típica de  $\pm 1,41$ .

Los resultados obtenidos para la pregunta número 21 “Siento que se trata de forma adecuada los problemas emocionales en el trabajo”, vemos que el 25% contestaron los valores 3 y 6 respectivamente y un 12,5 en los valores 1 ,2 ,5 y 0 en la escala de lickert, siendo la media de 3,25 y la desviación típica de  $\pm 2,25$ .

Los resultados obtenidos para la pregunta número 22 “Siento que los pacientes me culpan de algunos de sus problemas”, hallamos un 37,5% han contestado los valores 0 y 2 en la escala de lickert; siendo la media de 1 y la desviación típica de  $\pm 0,92$ .



➤ Resultados obtenidos en las subescalas:

	Media	Desviación típica	Puntuación
AE	20,87	12,36	Medio
DP	5,62	6,32	Medio
RP	30	11,45	Bajo
Total	56,49	30,13	

- Análisis de los resultados:

En base a los datos que hemos obtenidos en la unidad de psiquiatría, podemos decir que han puntuado medio tanto en cansancio emocional (AE) como en despersonalización (DP), siendo baja la puntuación para la realización personal (RP). Por lo tanto podemos concluir que aunque hay niveles medios en AE y en DP apuntan a que la unidad sufre estrés profesional y que podría evolucionar a unos futuros niveles altos, siendo necesaria la implantación de las medidas para su eliminación y a la vez presentan baja realización personal.

Como mencionamos al principio la unidad la edad media de los profesionales de enfermería en esta unidad es de  $32,25 \pm 6,34$  años; con una experiencia profesional de  $9,25 \pm 4,94$  años, mayoritariamente femenina, sin hijos, y en turnos muy variados, en un 50% con contratos interinos y en un 81,81% disponen de tiempo libre.

La tasa de respuesta fue del 66,67% no pudiéndose considerar elevada, por lo que, la alta colaboración nos podría hacer pensar que hemos obtenido un sesgo de selección de la población participante, habiendo contestado los participantes más interesados en que se realizase este tipo de encuesta, observando la necesidad de implantar medidas anti-estrés y burnout para que no se eleven estos niveles medios y una mejora de incentivación de la satisfacción personal.

#### Unidad materno/neonatos/pediatría

- Resultados de la encuesta sociodemográfica:

En esta unidad nos encontramos con un índice de respuesta del 39,93%. La media de edad es de 31,38 años  $\pm$  5,7. La población femenina es superior en un 76,92% y donde el 69,23% no tienen hijos. El 61,23% están casados. Su tipo de contrato en el hospital es de un 53,84% son interinos, un 23,07% son fijos, un 15,38% son eventuales y un 7,69 % tienen otro tipo de contrato. En cuanto a los años que llevan ejerciendo la profesión vemos que la media de años de ejercicio profesional es de 8,46 años  $\pm$  6,13. Respecto a los turnos encontramos que un 23,08% trabajan en turno de mañana, un 53,84% lo hacen en turno de tarde y el 15,38% en turno de mañana/noche y un 7,7% lo hacen en turno rotatorio. Solamente 15,38% han precisado baja médica por motivos laborales. En cuanto al tiempo libre vemos que el 76,92% si disponen de tiempo libre, frente a un 7,69% no lo tienen y un 15,38% refieren tener poco.

- Resultados del Maslach Burnout Inventory:

n= 8 (tasa de respuesta del 39,93%).	Media	Desviación típica	% respuesta en los valores de la escala de lickert
Pregunta 1	1,46	1,76	38,46% valor 1
Pregunta 2	2,46	2,10	30,76% valores 1 y 2 respectivamente
Pregunta 3	2	2	46,15% valor 3
Pregunta 4	4,46	2,76	38,46% valor 6
Pregunta 5	0,46	0,43	61,53% valor 0
Pregunta 6	1,46	1,93	30,76% valor 1 y 0 respectivamente
Pregunta 7	3,69	2,89	23,07% valor 2,4 y 6 respectivamente
Pregunta 8	1,07	0,91	38,46 % valor 1

Pregunta 9	4,76	1,85	38,46 % valor 6
Pregunta 10	1,46	4,10	53,84% valor 0
Pregunta 11	1,69	4,23	38,46% valor 0
Pregunta 12	4,46	1,43	38,46% valor 5
Pregunta 13	0,92	1,41	46,15% valor 0
Pregunta 14	1,30	2,39	38,46% valor 0
Pregunta 15	0,53	0,93	69,23% valor 0
Pregunta 16	2,07	3,91	Ningún valor predominante
Pregunta 17	4,30	2,23	Ningún valor predominante
Pregunta 18	4,92	0,74	Ningún valor predominante
Pregunta 19	4,76	1,69	46,15% valor 5
Pregunta 20	1,23	2,85	46,15% valor 0
Pregunta 21	2,15	1,30	38,46% valor 1
Pregunta 22	1,07	1,24	38,46% valor 0

Los resultados hallados en relación a la pregunta número 1 “Me siento emocionalmente agotado por mi trabajo” evidencia que aunque ninguno de los valores obtuvo gran mayoría, el 38,46% de los profesionales respondieron con un valor de 1 en la escala de lickert; obteniendo una media de 4,46 y una desviación típica para este ítems de  $\pm 1,76$ .

Los resultados obtenidos para la pregunta número 2 “Me siento cansado al final de la jornada de trabajo” hallamos que el 30,76% de los profesionales respondieron con los valores 1 y 2 respectivamente en la escala de lickert; con una media de 2,46 y una desviación típica de  $\pm 2,10$ .

Los resultados obtenidos para la pregunta número 3 “Me siento fatigado cuando me levanto por la mañana y tengo que ir a trabajar” encontramos un 38,46% en el valor 3 en la escala de lickert; la media fue de 2 y la desviación típica de  $\pm 2$ .

Los resultados obtenidos para la pregunta número 4 “Comprendo fácilmente como se sienten los pacientes/clientes” encontramos que ningún

valor fue mayoritario siendo de un 38,48% para el valor 6 en la escala de lickert, siendo la media de 4,46 y la desviación típica de  $\pm 2,76$ .

Los resultados obtenidos para la pregunta número 5 “Creo que trato a algunos pacientes como si fueran objetos” hayamos una respuesta mayoritaria de un 61,53% en el valor 0 en la escala de lickert, siendo la media de 4,46 y la desviación típica de  $\pm 0,43$ .

Los resultados obtenidos para la pregunta número 6 “Trabajar con pacientes todos los días es una tensión para mi” encontramos que el 30,76% ha contestado con un valor de 0 y 1 respectivamente en la escala de lickert, siendo la media de 1,46 y la desviación típica de  $\pm 1,93$ .

Los resultados obtenidos para la pregunta número 7 “Me enfrento muy bien a los problemas que me presentan mis pacientes”, vemos que hay tres valores predominantes con un 23,07% para los valores 2, 4 y 6 en la escala de lickert, siendo la media de 3,96 y la desviación típica de  $\pm 2,89$ .

Los resultados obtenidos para la pregunta número 8 “Me siento quemado por el trabajo”, encontramos un 38,46% en el valor 1 en la escala de lickert; la media fue de 1,07 y la desviación típica de  $\pm 0,91$ .

Los resultados obtenidos para la pregunta número 9 “Siento que mediante mi trabajo estoy influyendo positivamente en la vida de otros”, hallamos que el 38,46% en el valor 6 en la escala de lickert; la media fue de 4,76 y la desviación típica de  $\pm 1,85$ .

Los resultados obtenidos para la pregunta número 10 “Creo que tengo un comportamiento más insensible con la gente desde que hago este trabajo”, encontramos que el 53,84% en el valor 0 en la escala de lickert; siendo la media de 1,46 y la desviación típica de  $\pm 4,10$ .

Los resultados obtenidos para la pregunta número 11 “Me preocupa que este trabajo me esté endureciendo emocionalmente” se observa que el 38,46% han contestado el valor 0 en la escala de lickert; la media fue de 1,69 y la desviación típica de  $\pm 4,23$ .

Los resultados obtenidos para la pregunta número 12 “Me encuentro con mucha vitalidad” se observa un 38,46% en el valor 5 en la escala de lickert; la media fue de 4,46 y la desviación típica de  $\pm 1,43$ .

Los resultados obtenidos para la pregunta número 13 “Me siento frustrado por mi trabajo” encontramos que el 46,5% contestó con un valor de 0

en la escala de lickert; siendo la media de 0,92 y la desviación típica de  $\pm 1,41$ .

Los resultados obtenidos para la pregunta número 14 “Siento que estoy haciendo un trabajo demasiado duro”, se observa un 38,46% en el valor 0 en la escala de lickert; la media fue de 1,30 y la desviación típica de  $\pm 2,39$ .

Los resultados obtenidos para la pregunta número 15 “Realmente no me importa lo que les ocurrirá a algunos pacientes a los que tengo que atender”, se observa una mayoría de 69,23% con un valor de 0 en la escala de lickert; siendo la media de 0,53 y la desviación típica de  $\pm 0,93$ .

Los resultados obtenidos para la pregunta número 16 “Trabajar en contacto directo con los pacientes me produce bastante estrés”, no se observa ningún valor predominante siendo 30,76% al valor 1, un 23,07% al valor 0, un 15,38% al valor 3 y un 7,69% a los valores 2, 4, 5 y 6 en la escala de lickert; siendo la media de 2,07 y la desviación típica de  $\pm 3,9$ .

Los resultados obtenidos para la pregunta número 17 “Tengo facilidad para crear un atmósfera relajada a mis pacientes”, no se observa ningún valor predominante siendo 30,76% al valor 5, un 23,07% a los valores 5 y 6, un 15,38% al valor 4 y un 7,69% al valor 1 en la escala de lickert; siendo la media de 4,30 y la desviación típica de  $\pm 2,23$ .

Los resultados obtenidos para la pregunta número 18 “Me encuentro animado después de trabajar junto con los pacientes”, no se observa ningún valor predominante siendo 38,46% al valor 4 y un 30,76% en los valores 5 y 6 en la escala de lickert; siendo la media de 4,92 y la desviación típica de  $\pm 0,74$ .

Los resultados obtenidos para la pregunta número 19 “He realizado muchas cosas que merecen la pena es este trabajo”, vemos que el 46,15% ha contestado con un valor de 5 en la escala de lickert, siendo la media de 4,76 y la desviación típica de  $\pm 1,69$ .

Los resultados obtenidos para la pregunta número 20 “En el trabajo siento que estoy al límite de mis posibilidades”, encontramos que el 46,15% ha contestado con un valor de 0 en la escala de lickert siendo la media de 1,23 y la desviación típica de  $\pm 2,85$ .

Los resultados obtenidos para la pregunta número 21 “Siento que se trata de forma adecuada los problemas emocionales en el trabajo”, vemos que el 38,46% ha contestado con un valor de 1 en la escala de lickert; siendo la media de 2,15 y la desviación típica de  $\pm 1,30$ .

Los resultados obtenidos para la pregunta número 22 “Siento que los pacientes me culpan de algunos de sus problemas”, encontramos que el 38,46% ha contestado con un valor de 0 en la escala de lickert; siendo la media de 1,07 y la desviación típica de  $\pm 1,24$ .

➤ Resultados obtenidos en las subescalas:

	Media	Desviación típica	Puntuación
AE	14	12,94	Bajo
DP	5,23	6,82	Medio
RP	33,53	10,72	Medio
Total	52,76	30,48	

- Análisis de los resultados:

En base a los datos que hemos obtenidos en este servicio, podemos decir que han puntuado bajo en cansancio emocional (AE), medio en despersonalización (DP), y medio para la puntuación de la realización personal (RP). Por lo tanto podemos concluir que niveles bajos en AE y medios en DP apuntan a que el servicio no sufre estrés profesional, sin embargo, es importante considerar que han puntuado medio en la subescala de DP y RP para que no se desarrolle el síndrome.

En este tipo de unidad analizada la edad media de los profesionales de enfermería esta en  $31,38 \pm 5,75$  años; con una experiencia profesional de  $8,46 \pm 6,13$  años, mayoritariamente femenina 76,92%, en 69,23% sin hijos, con un 53,84% de interinidad donde un 15,38% ha necesitado baja laboral con motivo del trabajo, donde ha habido una gran variabilidad de turnos que han contestado y donde el 76,92% dispone de tiempo libre.

La tasa de respuesta fue del 39,93% siendo una tasa de respuesta bastante baja, aun así debido al tipo de unidad podemos observar que la población encuestada no se sienten cansados emocionalmente dando un nivel bajo en la subescala de cansancio emocional (AE). También podemos observar un nivel medio de en despersonalización (DP) y un nivel medio en realización personal, por lo que a pesar de llevar bastante años de profesión todavía no se

observan niveles de estrés. Este hecho puede que esté relacionado con el tipo de unidad que hemos encuestado en la cual la carga asistencial es más baja que en unidades de hospitalización convencionales. No obstante es importante implantar medidas estratégicas para que no se desarrolle ni DP ni RP; puesto que han puntuado medio.

#### Unidad de Cuidados Intensivos

- Resultados de la encuesta sociodemográfica:

En la unidad de Cuidados intensivos nos encontramos con un índice de respuesta del 66,66%. La media de edad es de 30,83  $\pm$  4,52 años. La población es mayoritariamente femenina en un 75% y donde el 75% no tiene ningún hijo, el 25% tienen 1 o 2 hijos, siendo la media de 0,41  $\pm$  0,79 hijos. En cuanto al estado civil hallamos que existe un 75% de solteros frente a un 25% que están casados. En relación al tipo de vinculación con el hospital vemos que el 41,67% son interinos, el 41,67% eventuales, frente a un 16,67% que son fijos, por lo que los interinos y eventuales superan al resto de vinculación contractual. En cuanto a los años que llevan ejerciendo la profesión vemos que la media de años de ejercicio profesional está en 7,75  $\pm$  4,24 años. El 41.67% de los que han respondido a la encuesta pertenecen al turno de mañana, un 16.67% al turno de mañana con noches, 25% al turno de tardes con noches y un 16,67% al turno de tarde. Solamente el 33,33% ha necesitado baja médica por motivos laborales frente al 66,67% que no la ha necesitado. En cuanto a la pregunta sobre la disposición de tiempo libre vemos que el 66,67% contestaron que si disponen de tiempo libre frente al resto que contestaron desde, no, poco, muy poco o lo justo con un 33,33% respectivamente.

#### Resultados del Maslach Burnout Inventory:

n= 8 (tasa de respuesta del 66,67%).	Media	Desviación típica	% respuesta en los valores de la escala de lickert
Pregunta 1	2,08	0,90	50% valor 6

Pregunta 2	3,41	1,31	33,3% valores 2 y 5 respectivamente
Pregunta 3	2,66	1,55	33,3% valor 5
Pregunta 4	4,41	1,44	33,3% valor 5
Pregunta 5	1	1,47	50% valor 0
Pregunta 6	1,16	0,93	41,6% valor 1
Pregunta 7	3,83	1,69	33,3% valor 5
Pregunta 8	2,08	1,56	33,3% valor 1
Pregunta 9	4,74	1,28	33,3% valores 5 y 6 respectivamente
Pregunta 10	1,25	1,71	50% valor 0
Pregunta 11	1,16	1,58	50% valor 0
Pregunta 12	4,58	1,16	33,3% valor 5
Pregunta 13	0,58	0,51	58,3% valor 1
Pregunta 14	1,25	1,35	50% valor 1
Pregunta 15	0,58	0,90	58,3% valor 0
Pregunta 16	1,5	1,38	50% valor 1
Pregunta 17	4,25	1,35	50% valor 5
Pregunta 18	4,5	1,16	Ningún valor predominante
Pregunta 19	5,33	0,88	50% valor 6
Pregunta 20	1,08	0,90	50% valor 1
Pregunta 21	2,5	1,78	33,3% valor 1
Pregunta 22	1,41	1,37	58,3% valor 1

Los resultados hallados en relación a la pregunta número 1 “Me siento emocionalmente agotado por mi trabajo” evidencia que el 50% de los profesionales respondieron con un valor de 6 en la escala de lickert; obteniendo una media de 2,08 y una desviación típica para este ítems de  $\pm 0,90$ .

Los resultados obtenidos para la pregunta número 2 “Me siento cansado



al final de la jornada de trabajo” hallamos que el 33,3% de los profesionales respondieron con un valor de 2 y 5 respectivamente en la escala de lickert; con una media de 3,14 y una desviación típica de  $\pm 1,31$ .

Los resultados obtenidos para la pregunta número 3 “Me siento fatigado cuando me levanto por la mañana y tengo que ir a trabajar” obtenemos unos resultados donde el 33,3% respondió con un valor de 2 en la escala de lickert, donde la media fue de 2,66 y la desviación típica de  $\pm 1,55$ .

Los resultados obtenidos para la pregunta número 4 “Comprendo fácilmente como se sienten los pacientes/clientes” encontramos el 33,3% para el valor 5 de la escala de lickert, siendo la media de 4,41 y la desviación típica de  $\pm 1,44$ .

Los resultados obtenidos para la pregunta número 5 “Creo que trato a algunos pacientes como si fueran objetos” hallamos que el 50% respondió con el valor 0 de la escala de lickert, siendo la media de 1 y la desviación típica de  $\pm 1,47$ .

Los resultados obtenidos para la pregunta número 6 “Trabajar con pacientes todos los días es una tensión para mi” encontramos que el 41,6% ha contestado con un valor de 1 en la escala de lickert, siendo la media de 1,16 y la desviación típica de  $\pm 0,93$ .

Los resultados obtenidos para la pregunta número 7 “Me enfrento muy bien a los problemas que me presentan mis pacientes” vemos que el 33,3% ha contestado con un valor de 5 en la escala de lickert, siendo la media de 3,83 y la desviación típica de  $\pm 1,69$ .

Los resultados obtenidos para la pregunta número 8 “Me siento quemado por el trabajo”, se observa que el 33,3% de los encuestados responden con un valor 1; la media fue de 2,08 y la desviación típica de  $\pm 1,56$ .

Los resultados obtenidos para la pregunta número 9 “Siento que mediante mi trabajo estoy influyendo positivamente en la vida de otros”, hallamos que el 33,3% ha contestado con unos valores de 5 y 6 respectivamente en la escala de lickert, siendo la media de 4,75 y la desviación típica de  $\pm 1,28$ .

Los resultados obtenidos para la pregunta número 10 “Creo que tengo un comportamiento más insensible con la gente desde que hago este trabajo”, hallamos que el 50% contestó con un valor de 0 en la escala de lickert, siendo

la media de 1,25 y la desviación típica de  $\pm 1,71$ .

Los resultados obtenidos para la pregunta número 11 “Me preocupa que este trabajo me esté endureciendo emocionalmente”, hallamos que el 50% contestó con un valor de 0 en la escala de lickert, siendo la media de 1,16 y la desviación típica de  $\pm 1,58$ .

Los resultados obtenidos para la pregunta número 12 “Me encuentro con mucha vitalidad” hallamos que el 33,3% contestó con un valor de 5 en la escala de lickert, siendo la media de 4,58 y la desviación típica de  $\pm 1,16$ .

Los resultados obtenidos para la pregunta número 13 “Me siento frustrado por mi trabajo” encontramos que el 58,3% contestó con un valor de 1 en la escala de lickert siendo la media de 0,58 y la desviación típica de  $\pm 0,51$ .

Los resultados obtenidos para la pregunta número 14 “Siento que estoy haciendo un trabajo demasiado duro”, hallamos que el 50% contestó con un valor de 1 en la escala de lickert, siendo la media de 1,25 y la desviación típica de  $\pm 1,35$ .

Los resultados obtenidos para la pregunta número 15 “Realmente no me importa lo que les ocurrirá a algunos pacientes a los que tengo que atender”, encontramos que el 58,3% ha contestado con un valor de 0 en la escala de lickert, siendo la media de 0,58 y la desviación típica de  $\pm 0,90$ .

Los resultados obtenidos para la pregunta número 16 “Trabajar en contacto directo con los pacientes me produce bastante estrés” se observa que un 50% han respondido valor 1 en la escala; siendo la media de 1,5 y la desviación típica de  $\pm 1,38$ .

Los resultados obtenidos para la pregunta número 17 “Tengo facilidad para crear un atmósfera relajada a mis pacientes”, encontramos que el 50% ha contestado con un valor de 5 en la escala de lickert; siendo la media de 4,25 y la desviación típica de  $\pm 1,35$ .

Los resultados obtenidos para la pregunta número 18 “Me encuentro animado después de trabajar junto con los pacientes”, encontramos que el 25% ha contestado con los valores 3 ,4 ,5 y 6 en la escala de lickert, siendo la media de 4,5 y la desviación típica de  $\pm 1,16$ .

Los resultados obtenidos para la pregunta número 19 “He realizado muchas cosas que merecen la pena es este trabajo”, vemos que el 50% ha contestado con un valor de 6 en la escala de lickert, siendo la media de 5,33 y

la desviación típica de  $\pm 0,88$ .

Los resultados obtenidos para la pregunta número 20 “En el trabajo siento que estoy al límite de mis posibilidades”, encontramos que el 50% ha contestado con un valor de 1 en la escala de lickert siendo la media de 1,08 y la desviación típica de  $\pm 0,90$ .

Los resultados obtenidos para la pregunta número 21 “Siento que se trata de forma adecuada los problemas emocionales en el trabajo encontramos que el 33,3% ha contestado con un valor de 1 en la escala de lickert siendo la media de 2,5 y la desviación típica de  $\pm 1,78$ .

Los resultados obtenidos para la pregunta número 22 “Siento que los pacientes me culpan de algunos de sus problemas”, encontramos que el 58,3% ha contestado con un valor de 1 en la escala de lickert; siendo la media de 1,41 y la desviación típica de  $\pm 1,37$ .

➤ Resultados obtenidos en las subescalas:

	Media	Desviación típica	Puntuación
AE	15,83	10,42	Medio
DP	5,54	7,07	Medio
RP	34,16	10,78	Medio
Total	55,53	28,27	

- Análisis de los resultados:

En base a los datos que hemos obtenidos en la unidad de cuidados intensivos, podemos decir que han puntuado medio tanto en cansancio emocional (AE) como en despersonalización (DP), así como en la realización personal (RP). Por lo tanto podemos concluir que niveles medios en AE, en DP y RP apuntan a que la unidad sufre estrés profesional pudiendo agravarse aún más si no se toman las medidas necesarias, así como la sensación de baja realización personal. Este tipo de unidad los profesionales de enfermería tienen una media de 30,83  $\pm 4,5$  años; con una experiencia profesional de 7,75  $\pm 4,24$  años, mayoritariamente femenina y sin hijos, con un 41,67% interinos o

eventuales respectivamente, donde un 33,33% ha necesitado baja laboral con motivo del trabajo, donde hay variabilidad de turnos que han contestado.

La tasa de respuesta fue del 66,67% más elevada que en otras unidades por lo que podemos hacer una mejor valoración de la situación, a día de hoy no hay valores altos de estrés, cansancio emocional ni despersonalización, aunque se debería observar periódicamente que no se fuesen elevando estos niveles con el fin de evitar que empiecen a parecer signos de burnout en dicha unidad.

#### Unidad hospital de día

- Resultados de la encuesta sociodemográfica:

En la unidad de hospital de día, nos encontramos con un índice de respuesta del 83,3%. La media de edad es de 29,9 años  $\pm$  6,22. La población es 100% femenina y donde el 80% no tiene ningún hijo. En cuanto al estado civil hallamos que existe un 60% de solteros frente a un 40% de casados respectivamente. En relación al tipo de vinculación con el hospital vemos que el 40% son interinos y eventuales respectivamente, el 20% son fijos y no hay otro tipo de contratación, por lo que los interinos y eventuales superan al resto de vinculación contractual. En cuanto a los años que llevan ejerciendo la profesión vemos que la media de años de ejercicio profesional está en 6 años  $\pm$  5,09. Un 100% de los que han respondido a la encuesta pertenecen al turno de mañana. Solamente el 20% ha necesitado baja médica por motivos laborales frente al 80% que no la ha necesitado. En cuanto a la pregunta sobre la disposición de tiempo libre vemos que el 100 % contestaron que si disponen de tiempo libre.

- Resultados del Maslach Burnout Inventory:

n= 8 (tasa de respuesta del 83,3%).	Media	Desviación típica	% respuesta en los valores de la escala de lickert
Pregunta 1	1,2	0,83	40% valores 1 y 2 respectivamente

Pregunta 2	3,2	0,44	80% valor 3
Pregunta 3	2	1	40% valores 1 y 3
Pregunta 4	4,8	1,64	40% valores 5 y 6
Pregunta 5	0	0	100% valor 0
Pregunta 6	4,4	0,89	80% valor 0
Pregunta 7	0	0	100% valor 0
Pregunta 8	0,2	0,44	80% valor 4
Pregunta 9	4,6	1,34	40% valores 4 y 6 respectivamente
Pregunta 10	0,4	0,89	80% valor 0
Pregunta 11	1,2	1,78	60% valor 0
Pregunta 12	5	0,70	60% valor 5
Pregunta 13	0,4	0,54	60% valor 0
Pregunta 14	1,4	1,51	40% valores 0 y 3 respectivamente
Pregunta 15	0,2	0,44	80% valor 0
Pregunta 16	0,8	0,83	40% valor 1
Pregunta 17	4,6	1,51	60% valor 5
Pregunta 18	5	0,70	60% valor 5
Pregunta 19	5	0,70	60% valor 5
Pregunta 20	1,4	1,14	40% valor 1
Pregunta 21	3,4	1,67	40% valores 3 y 5
Pregunta 22	0,4	0,54	60% valor 0

Los resultados hallados en relación a la pregunta número 1 “Me siento emocionalmente agotado por mi trabajo” evidencia que el 40% de los profesionales respondieron con un valor de 1 frente a otro 40% que

respondieron un valor 2 en la escala de lickert; obteniendo una media de 1,2 y una desviación típica para este ítems de  $\pm 0,83$ .

Los resultados obtenidos para la pregunta número 2 “Me siento cansado al final de la jornada de trabajo” hallamos que el 80% de los profesionales respondieron con un valor de 3 en la escala de lickert; con una media de 3,2 y una desviación típica de  $\pm 0,44$ .

Los resultados obtenidos para la pregunta número 3 “Me siento fatigado cuando me levanto por la mañana y tengo que ir a trabajar” obtenemos unos resultados donde el 40% respondió con un valor de 1 y 3 respectivamente en la escala de lickert, donde la media fue de 2 y la desviación típica de  $\pm 1$ .

Los resultados obtenidos para la pregunta número 4 “Comprendo fácilmente como se sienten los pacientes/clientes” encontramos el 40% para los valores 5 y 6 de la escala de lickert, siendo la media de 4,8 y la desviación típica de  $\pm 1,64$ .

Los resultados obtenidos para la pregunta número 5 “Creo que trato a algunos pacientes como si fueran objetos” hallamos que el 100% respondió con el valor 0 de la escala de lickert, siendo la media de 0 y la desviación típica de  $\pm 0$ .

Los resultados obtenidos para la pregunta número 6 “Trabajar con pacientes todos los días es una tensión para mí” encontramos que el 60% ha contestado con un valor de 0 en la escala de lickert, siendo la media de 0,2 y la desviación típica de  $\pm 0,44$ .

Los resultados obtenidos para la pregunta número 7 “Me enfrento muy bien a los problemas que me presentan mis pacientes” vemos que el 60% ha contestado con un valor de 5 en la escala de lickert, siendo la media de 4,4 y la desviación típica de  $\pm 0,89$ .

Los resultados obtenidos para la pregunta número 8 “Me siento quemado por el trabajo”, encontramos un 80% han contestado con un valor de 0 de la escala lickert, siendo la media de 0,2 y la desviación típica de  $\pm 0,44$ .

Los resultados obtenidos para la pregunta número 9 “Siento que mediante mi trabajo estoy influyendo positivamente en la vida de otros”, hallamos que el 40% ha contestado con un valor de 4 en la escala de lickert y otro 40 % ha contestado con un valor de 6 respectivamente, siendo la media de 4,6 y la desviación típica de  $\pm 1,34$ .

Los resultados obtenidos para la pregunta número 10 “Creo que tengo un comportamiento más insensible con la gente desde que hago este trabajo”, encontramos que un 80% han contestado con un valor de 0 de la escala lickert siendo la media de 0,4 y la desviación típica de  $\pm 0,89$ .

Los resultados obtenidos para la pregunta número 11 “Me preocupa que este trabajo me esté endureciendo emocionalmente”, hallamos que el 60% contestó con un valor de 0 en la escala de lickert, siendo la media de 1,2 y la desviación típica de  $\pm 1,78$ .

Los resultados obtenidos para la pregunta número 12 “Me encuentro con mucha vitalidad” encontramos que un 60% contestó el valor 5 en la escala de lickert; siendo la media de 5 y la desviación típica de  $\pm 0,70$ .

Los resultados obtenidos para la pregunta número 13 “Me siento frustrado por mi trabajo” encontramos que el 60% contestó con un valor de 0 en la escala de lickert siendo la media de 0,4 y la desviación típica de  $\pm 0,54$ .

Los resultados obtenidos para la pregunta número 14 “Siento que estoy haciendo un trabajo demasiado duro”, hallamos que el 40% contestó con un valor de 3 en la escala de lickert, siendo la media de 1,4 y la desviación típica de  $\pm 1,51$ .

Los resultados obtenidos para la pregunta número 15 “Realmente no me importa lo que les ocurrirá a algunos pacientes a los que tengo que atender”, encontramos que el 80% ha contestado con un valor de 0 en la escala de lickert, siendo la media de 0,2 y la desviación típica de  $\pm 0,44$ .

Los resultados obtenidos para la pregunta número 16 “Trabajar en contacto directo con los pacientes me produce bastante estrés”, hallamos que el 40 % han contestado con un valor de 1 en la escala de lickert; siendo la media de 0,8 y la desviación típica de  $\pm 0,83$ .

Los resultados obtenidos para la pregunta número 17 “Tengo facilidad para crear un atmósfera relajada a mis pacientes”, encontramos que el 60% ha contestado con un valor de 5 en la escala de lickert; siendo la media de 4,6 y la desviación típica de  $\pm 1,51$ .

Los resultados obtenidos para la pregunta número 18 “Me encuentro animado después de trabajar junto con los pacientes”, encontramos que el 60% ha contestado con uno valor de 5 en la escala de lickert, siendo la media de 5 y la desviación típica de  $\pm 0,70$ .

Los resultados obtenidos para la pregunta número 19 “He realizado muchas cosas que merecen la pena es este trabajo”, vemos que el 60% ha contestado con un valor de 5 en la escala de lickert, siendo la media de 5 y la desviación típica de  $\pm 0,70$ .

Los resultados obtenidos para la pregunta número 20 “En el trabajo siento que estoy al límite de mis posibilidades”, vemos que el 40% ha contestado con un valor de 1 en la escala de lickert, siendo la media de 1,4 y la desviación típica de  $\pm 1,14$ .

Los resultados obtenidos para la pregunta número 21 “Siento que se trata de forma adecuada los problemas emocionales en el trabajo”, vemos un resultado del 40% han contestado con un valor de 3 y 5 en la escala de lickert respectivamente; siendo la media de 3,4 y la desviación típica de  $\pm 1,67$ .

Los resultados obtenidos para la pregunta número 22 “Siento que los pacientes me culpan de algunos de sus problemas”, observamos que un 60% han contestado el valor 0 en la escala; siendo la media 0,4 y la desviación típica de  $\pm 0,54$ .

➤ Resultados obtenidos en las subescalas:

	Media	Desviación típica	Puntuación
AE	10,8	7,21	Bajo
DP	2,2	3,61	Bajo
RP	36,8	9,19	Media
Total	49,8	20,01	

- Análisis de los resultados:

En base a los datos que hemos obtenidos en la unidad de hospital de día, podemos decir que han puntuado bajo tanto en cansancio emocional (AE) como en despersonalización (DP), siendo media la puntuación para la realización personal (RP). Por lo tanto podemos concluir que niveles bajos en AE y en DP apuntan a que la unidad no sufre estrés profesional teniendo así una buena dinámica de trabajo.

La media de edad es de 29,2 años  $\pm 6,22$ . La población es femenina al



100 % y donde el 80% no tiene ningún hijo. Vemos que el 40% son interinos o eventuales, la media de años de ejercicio profesional está en 6 años  $\pm$  5,09. El 100% de los que han respondido a la encuesta pertenecen al turno de mañana. Solamente el 20% ha necesitado baja médica y el 100% opinan que tienen tiempo libre.

La tasa de respuesta fue del 83,3 % muy elevada, por lo que podemos observar que en este servicio el personal se encuentra a gusto con su trabajo y con el horario que tienen. Es necesario seguir con el ritmo de trabajo y con las medidas de se están desarrollando en la unidad.

En el hospital de día no hay ningún resultado llamativo por destacar.

#### Unidad de Paritorio

- Resultados de la encuesta sociodemográfica:

En el servicio de Paritorio nos encontramos con un índice de respuesta del 83,3%. La media de edad es de 35  $\pm$  6,2 años. La población es mayoritariamente femenina el 80%. El 40% de los encuestados no tiene ningún hijo. Con respecto al estado civil el 60% están casados y el 40% está soltero. En cuanto al tipo de vinculación con el hospital el 20% son fijos, el 40 % es interino y el 40% restante es eventual. En cuanto a los años que llevan ejerciendo la profesión, la media es de 11,4  $\pm$  4,88 años. En este servicio todos tienen el mismo turno de 12 h rotatorio. El 100% no ha necesitado ninguna baja médica con motivo de su trabajo. En cuanto a la pregunta sobre si disponen de tiempo libre el 100% contesto que sí.

- Resultados del Maslach Burnout Inventory:

n=5 (tasa de respuesta del 83,3%).	Media	Desviación típica	% respuesta en los valores de la escala de lickert
Pregunta 1	1,61	0,89	60% valor 1
Pregunta 2	2,8	0,84	40% valor 3 y 40% valor 2
Pregunta 3	1,2	0,45	80% valor 1

Pregunta 4	5,8	0,45	80% valor 6
Pregunta 5	0,2	0,45	80% valor 0
Pregunta 6	0	0	100% valor 0
Pregunta 7	3,8	1,79	60% valor 5
Pregunta 8	0,2	0,45	80% valor 0
Pregunta 9	4,2	2,49	40% valor 6
Pregunta 10	1,8	2,68	60% valor 0
Pregunta 11	1,2	1,3	40% valor 0
Pregunta 12	4,2	2,17	40% valor 6
Pregunta 13	0,2	0,45	80% valor 0
Pregunta 14	0,8	0,84	40% valor 0 y 40% valor 1
Pregunta 15	0	0	100% valor 0
Pregunta 16	0,6	0,89	60% valor 0
Pregunta 17	4	1,87	40% valor 4
Pregunta 18	4	1,73	60% valor 5
Pregunta 19	4,6	2,19	60% valor 6
Pregunta 20	0,25	0,5	60% valor 0
Pregunta 21	3,6	2,07	40% valor 5 y 40% valor 4
Pregunta 22	0,4	0,55	60% valor 0

Los resultados hallados en relación a la pregunta número 1 “Me siento emocionalmente agotado por mi trabajo” evidencia que el 60% de los profesionales respondieron con un valor de 1 en la escala de lickert; obteniendo una media de 1,61 y una desviación típica para este ítem de  $\pm 0,89$ .

Los resultados obtenidos para la pregunta número 2 “Me siento cansado al final de la jornada de trabajo” hallamos que el 40% de los profesionales respondieron con un valor de 3 y también un 40% respondieron con un valor de 2 en la escala de lickert; con una media de 2,8 y una desviación típica de  $\pm 0,84$ .

Los resultados obtenidos para la pregunta número 3 “Me siento fatigado

cuando me levanto por la mañana y tengo que ir a trabajar” el 80% respondió con un valor de 1 en la escala de lickert, donde la media es de 1,2 y la desviación típica de  $\pm 0,45$ .

Los resultados obtenidos para la pregunta número 4 “Comprendo fácilmente como se sienten los pacientes/clientes” encontramos el 80% para el valor 6 de la escala de lickert, siendo la media de 5,8 y la desviación típica de  $\pm 0,45$ .

Los resultados obtenidos para la pregunta número 5 “Creo que trato a algunos pacientes como si fueran objetos” hallamos que el 80% respondió con el valor 0 de la escala de lickert, siendo la media de 0,2 y la desviación típica de  $\pm 0,45$ .

Los resultados obtenidos para la pregunta número 6 “Trabajar con pacientes todos los días es una tensión para mi” encontramos que el 100% ha contestado con un valor de 0 en la escala de lickert, siendo la media de 0 y la desviación típica de  $\pm 0$ .

Los resultados obtenidos para la pregunta número 7 “Me enfrento muy bien a los problemas que me presentan mis pacientes” vemos que el 60% ha contestado con un valor de 5 en la escala de lickert, siendo la media de 3,8 y la desviación típica de  $\pm 1,79$ .

Los resultados obtenidos para la pregunta número 8 “Me siento quemado por el trabajo”, encontramos que el 80% ha contestado con un valor de 0 en la escala de lickert, siendo la media de 0,2 y la desviación típica de  $\pm 0,45$ .

Los resultados obtenidos para la pregunta número 9 “Siento que mediante mi trabajo estoy influyendo positivamente en la vida de otros”, hallamos que el 40% ha contestado con un valor de 6 en la escala de lickert, siendo la media de 4,2 y la desviación típica de  $\pm 2,49$ .

Los resultados obtenidos para la pregunta número 10 “Creo que tengo un comportamiento más insensible con la gente desde que hago este trabajo”, encontramos que el 60% ha contestado con un valor de 0 en la escala de lickert, siendo la media de 1,8 y la desviación típica de  $\pm 2,68$ .

Los resultados obtenidos para la pregunta número 11 “Me preocupa que este trabajo me esté endureciendo emocionalmente”, hallamos que el 40% contestó con un valor de 0 en la escala de lickert, siendo la media de 1,2 y la

desviación típica de  $\pm 1,3$ .

Los resultados obtenidos para la pregunta número 12 “Me encuentro con mucha vitalidad” encontramos que un 40% contestó con un valor de 6 en la escala de lickert, siendo la media de 4,2 y la desviación típica de  $\pm 2,17$ .

Los resultados obtenidos para la pregunta número 13 “Me siento frustrado por mi trabajo” encontramos que el 80% contestó con un valor de 0 en la escala de lickert siendo la media de 0,2 y la desviación típica de  $\pm 0,45$ .

Los resultados obtenidos para la pregunta número 14 “Siento que estoy haciendo un trabajo demasiado duro”, hallamos que el 40% contestó con un valor de 0 y el 40 % contestó con un valor 1 en la escala de lickert, siendo la media de 0,8 y la desviación típica de  $\pm 0,84$ .

Los resultados obtenidos para la pregunta número 15 “Realmente no me importa lo que les ocurrirá a algunos pacientes a los que tengo que atender”, encontramos que el 100% ha contestado con un valor de 0 en la escala de lickert, siendo la media de 0 y la desviación típica de  $\pm 0$ .

Los resultados obtenidos para la pregunta número 16 “Trabajar en contacto directo con los pacientes me produce bastante estrés”, hallamos que el 60% ha contestado con un valor 0 de la escala de lickert, siendo la media de 0,6 y la desviación típica de  $\pm 0,89$ .

Los resultados obtenidos para la pregunta número 17 “Tengo facilidad para crear un atmósfera relajada a mis pacientes”, encontramos que el 40% ha contestado con valores de 4 en la escala de lickert, siendo la media de 4 y la desviación típica de  $\pm 1,87$ .

Los resultados obtenidos para la pregunta número 18 “Me encuentro animado después de trabajar junto con los pacientes”, encontramos que el 60% ha contestado con uno valor de 5 en la escala de lickert, siendo la media de 4 y la desviación típica de  $\pm 1,73$ .

Los resultados obtenidos para la pregunta número 19 “He realizado muchas cosas que merecen la pena es este trabajo”, vemos que el 60% ha contestado con un valor de 6 en la escala de lickert, siendo la media de 4,6 y la desviación típica de  $\pm 2,19$ .

Los resultados obtenidos para la pregunta número 20 “En el trabajo siento que estoy al límite de mis posibilidades”, encontramos que el 60% ha contestado con un valor de 0 en la escala de lickert siendo la media de 0,25 y

la desviación típica de  $\pm 0,5$ .

Los resultados obtenidos para la pregunta número 21 “Siento que se trata de forma adecuada los problemas emocionales en el trabajo”, vemos que el 40% contestó con un valor de 5 y otro 40% contestó con un valor 4 en la escala de lickert, siendo la media de 3,6 y la desviación típica de  $\pm 2,07$ .

Los resultados obtenidos para la pregunta número 22 “Siento que los pacientes me culpan de algunos de sus problemas”, encontramos que el 60% contestó con un valor de 0 en la escala de lickert, siendo la media de 0,4 y la desviación típica de  $\pm 0,55$ .

➤ Resultados obtenidos en las subescalas:

	Media	Desviación típica	Puntuación
AE	7,65	5,30	Baja
DP	3,6	4,98	Baja
RP	34,2	14,76	Media
Total	45,45	25,04	

Si estudiamos a la población por sexo observamos.

Ambos sexos presentan un nivel bajo en cansancio emocional pero es un poco más alto en los varones.

En el apartado de despersonalización los varones se encuentran en un nivel bajo y las mujeres en un nivel medio.

En el apartado de realización personal los varones presentan un valor alto de realización personal, las mujeres sin embargo presentan una puntuación baja de realización personal.

- Análisis de los resultados:

Teniendo en cuenta la puntuación total para el burnout la unidad de paritorio se encuentra en un nivel medio de burnout, pero pasemos a analizar cada factor por separado. En base a los datos que hemos obtenidos en la unidad de Paritorio, podemos decir que han puntuado bajo tanto en cansancio emocional (AE) como en despersonalización (DP), siendo media la puntuación obtenida para la realización personal (RP). Por lo tanto podemos concluir que

los bajos niveles en AE y en DP apuntan a que la unidad no sufre estrés profesional y existe una realización personal de nivel medio.

Como mencionamos al principio la unidad la edad media de los profesionales de enfermería en esta unidad es de  $35 \pm 6,2$  años; con una experiencia profesional de  $11,4 \pm 4,88$  años, mayoritariamente femenina, con hijos, con turno de rotario de 12 horas, el 40 % tiene contratos interinos y un mismo porcentaje son eventuales. El 100% disponen de tiempo libre.

La tasa de respuesta fue del 83,3% considerándose elevada, existió mucha colaboración lo que puede deberse bajo número de la población total de los encuestados sólo una persona no entregó la encuesta. También se puede deber a su alta motivación el tema. Hubo tan sólo una pregunta para uno de los encuestados que se dejó en blanco y era la número 20 “en el trabajo siento que estoy al límite de mis posibilidades”, creemos que quizás no entendiese la pregunta, porque en el resto de preguntas relativas a cansancio emocional y despersonalización obtuvo una puntuación baja y en realización personal media.

Pasamos a analizar los resultados más llamativos dentro de la unidad:

Por sexos las mujeres se sienten menos realizadas que los varones, puntuando bajo en la escala frente al varón que dio alto. En Agotamiento emocional los varones puntuaron más alto que las mujeres pero ambos se situaron en un nivel bajo. Con respecto a la despersonalización el varón puntuó más bajo que las mujeres, situando los varones en un nivel bajo de despersonalización y a las mujeres en un nivel medio.

Consultas:

- Resultados de la encuesta sociodemográfica:

En el servicio de Consultas nos encontramos con un índice de respuesta del 64%. La media de edad es de  $39,69 \pm 7,4$  años. La población es el 75% femenina y el 25% masculina. El 18,75% de los encuestados no tiene ningún hijo. Con respecto al estado civil el 75% están casados y el 25% están solteros. En cuanto al tipo de vinculación con el hospital el 81,25% son fijos, el 12,5 % es interino y el 6,25% es eventual. En cuanto a los años que llevan ejerciendo la profesión la media es de  $16,31 \pm 9,22$  años. En este servicio el 87,5% están en turno de mañana, el 6,25% en turno rotatorio mañana, tarde y noche y el

6,25% en turno de tarde. El 62,5% no ha necesitado ninguna baja médica con motivo de su trabajo y el 37,5% sí ha necesitado alguna baja médica. En cuanto a la pregunta sobre si disponen de tiempo libre el 68,75% contestó que sí y el 18% que no.

- Resultados del Maslach Burnout Inventory:

n= 16 (tasa de respuesta del 64 %).	Media	Desviación típica	% respuesta en los valores de la escala de lickert
Pregunta 1	2,37	1,78	31,25% valor 1
Pregunta 2	3,31	1,62	31,25% valor 3
Pregunta 3	2,25	1,94	31,25% valor 0
Pregunta 4	5,06	1,34	43,75% valor 5 y 43,75% valor 6
Pregunta 5	0,87	1,20	56,25% valor 0
Pregunta 6	1,06	1,12	37,5% valor 0
Pregunta 7	4,43	1,75	43,75% valor 6
Pregunta 8	2	2,13	43,75% valor 0
Pregunta 9	4,6	1,96	37,5% valor 5 y 37,5% valor 6
Pregunta 10	1,67	2,16	50% valor 0
Pregunta 11	2,12	1,96	31,25% valor 0 y 31,25% valor 3
Pregunta 12	4	1,56	37,5% valor 5
Pregunta 13	1,33	1,68	43,75% valor 0
Pregunta 14	1,33	1,59	43,75% valor 0
Pregunta 15	1,25	2,02	62,5% valor 0
Pregunta 16	1,25	1,24	37,5% valor 0
Pregunta 17	4,93	1,03	37,5% valor 5
Pregunta 18	4,66	1,29	31,25% valor 6
Pregunta 19	5,13	1,18	50% valor 6

Pregunta 20	1,44	1,82	37,5% valor 0
Pregunta 21	3,13	1,73	No hay ningún valor predominante
Pregunta 22	1,33	1,68	50% valor 0

Los resultados hallados en relación a la pregunta número 1 “Me siento emocionalmente agotado por mi trabajo” evidencia que el 31,25% de los profesionales respondieron con un valor de 1 en la escala de lickert; obteniendo una media de 2,37 y una desviación típica para este ítem de  $\pm 1,78$ .

Los resultados obtenidos para la pregunta número 2 “Me siento cansado al final de la jornada de trabajo” hallamos que el 31,25% de los profesionales respondieron con un valor de 3 en la escala de lickert; con una media de 3,31 y una desviación típica de  $\pm 1,62$ .

Los resultados obtenidos para la pregunta número 3 “Me siento fatigado cuando me levanto por la mañana y tengo que ir a trabajar” obtenemos que un 31,25% respondieron con un valor de 0 en escala de lickert, la media es de 2,25 y la desviación típica de  $\pm 1,94$ .

Los resultados obtenidos para la pregunta número 4 “Comprendo fácilmente como se sienten los pacientes/clientes” encontramos el 43,75% respectivamente para los valores 5 y 6 de la escala de lickert, siendo la media de 5,06 y la desviación típica de  $\pm 1,34$ .

Los resultados obtenidos para la pregunta número 5 “Creo que trato a algunos pacientes como si fueran objetos” hallamos que el 56,25% respondió con el valor 0 de la escala de lickert, siendo la media de 0,87 y la desviación típica de  $\pm 1,20$ .

Los resultados obtenidos para la pregunta número 6 “Trabajar con pacientes todos los días es una tensión para mi” encontramos que el 37,5% ha contestado con un valor de 0 en la escala de lickert, siendo la media de 1,06 y la desviación típica de  $\pm 1,12$ .

Los resultados obtenidos para la pregunta número 7 “Me enfrento muy bien a los problemas que me presentan mis pacientes” vemos que el 43,75% ha contestado con un valor de 6 en la escala de lickert, siendo la media de 4,43 y la desviación típica de  $\pm 1,75$ .



Los resultados obtenidos para la pregunta número 8 “Me siento quemado por el trabajo”, encontramos que el 43,75% ha contestado con un valor de 0 en la escala de lickert, siendo la media de 2 y la desviación típica de  $\pm 2,13$ .

Los resultados obtenidos para la pregunta número 9 “Siento que mediante mi trabajo estoy influyendo positivamente en la vida de otros”, hallamos que el 37,5% respectivamente ha contestado con un valor de 5 y 6 en la escala de lickert, siendo la media de 4,6 y la desviación típica de  $\pm 1,96$ .

Los resultados obtenidos para la pregunta número 10 “Creo que tengo un comportamiento más insensible con la gente desde que hago este trabajo”, encontramos que el 50% ha contestado con un valor de 0 en la escala de lickert, siendo la media de 1,67 y la desviación típica de  $\pm 2,16$ .

Los resultados obtenidos para la pregunta número 11 “Me preocupa que este trabajo me esté endureciendo emocionalmente”, hallamos que el 31,25% respectivamente contestó con un valor de 0 y 3 en la escala de lickert, siendo la media de 2,12 y la desviación típica de  $\pm 1,96$ .

Los resultados obtenidos para la pregunta número 12 “Me encuentro con mucha vitalidad” encontramos que un 37,5% contestó con un valor de 5 en la escala de lickert, siendo la media de 4 y la desviación típica de  $\pm 1,56$ .

Los resultados obtenidos para la pregunta número 13 “Me siento frustrado por mi trabajo” encontramos que el 43,75% contestó con un valor de 0 en la escala de lickert siendo la media de 1,33 y la desviación típica de  $\pm 1,68$ .

Los resultados obtenidos para la pregunta número 14 “Siento que estoy haciendo un trabajo demasiado duro”, hallamos que el 43,75% contestó con un valor de 0 en la escala de lickert, siendo la media de 1,33 y la desviación típica de  $\pm 1,59$ .

Los resultados obtenidos para la pregunta número 15 “Realmente no me importa lo que les ocurrirá a algunos pacientes a los que tengo que atender”, encontramos que el 62,5% ha contestado con un valor de 0 en la escala de lickert, siendo la media de 1,25 y la desviación típica de  $\pm 2,02$ .

Los resultados obtenidos para la pregunta número 16 “Trabajar en contacto directo con los pacientes me produce bastante estrés”, el 37,5% ha contestado con un valor de 0 en la escala de lickert, siendo la media de 1,25 y la desviación típica de  $\pm 1,24$ .

Los resultados obtenidos para la pregunta número 17 “Tengo facilidad para crear un atmósfera relajada a mis pacientes”, encontramos que el 37,5% ha contestado con el valor 5 en la escala de lickert, siendo la media de 4,93% y la desviación típica de  $\pm 1,03$ .

Los resultados obtenidos para la pregunta número 18 “Me encuentro animado después de trabajar junto con los pacientes”, encontramos que el 31,25% ha contestado con un valor de 6 en la escala de lickert, siendo la media de 4,66 y la desviación típica de  $\pm 1,29$ .

Los resultados obtenidos para la pregunta número 19 “He realizado muchas cosas que merecen la pena es este trabajo”, vemos que el 50% ha contestado con un valor de 6 en la escala de lickert, siendo la media de 5,13 y la desviación típica de  $\pm 1,18$ .

Los resultados obtenidos para la pregunta número 20 “En el trabajo siento que estoy al límite de mis posibilidades”, encontramos que el 37,5% ha contestado con un valor de 0 en la escala de lickert siendo la media de 1,44 y la desviación típica de  $\pm 1,82$ .

Los resultados obtenidos para la pregunta número 21 “Siento que se trata de forma adecuada los problemas emocionales en el trabajo”, encontramos resultados diversos el 25% han contestado respectivamente con los valores 2, 3 y 5; un 6,25% respectivamente han contestado con los valores 0, 1, y 6 en la escala de lickert, siendo la media de 3,13 y la desviación típica de  $\pm 1,73$ .

Los resultados obtenidos para la pregunta número 22 “Siento que los pacientes me culpan de algunos de sus problemas”, encontramos que 50 % contestó con un valor de 0 en la escala de lickert, siendo la media de 1,33 y la desviación típica de  $\pm 1,68$ .

➤ Resultados obtenidos en las subescalas:

	Media	Desviación típica	Puntuación
AE	16,35	14,93	Media
DP	7,25	9,01	Media
RP	35,97	11,84	Media
Total	59,57	35,78	

Si estudiamos a la población por sexos observamos:

Los muestra de varones está formada por 4 varones, todos son hijos, están casados y tienen hijos. Presentan una puntuación de  $10,25 \pm$  en cansancio emocional, frente al  $18,17 \pm$  de puntuación que presentan las mujeres. Constituyendo para los dos sexos un nivel bajo pero es un poco más bajo en los varones.

En el apartado de despersonalización los varones presentan una puntuación de  $3,5 \pm 8,52$  frente a  $8,46 \pm 5,14$  de las mujeres, por tanto los varones presentan una puntuación más baja que las mujeres. En el caso los varones se encuentran en un nivel bajo y las mujeres en un nivel medio.

En el apartado de realización personal los varones han puntuado  $31,5 \pm 18,27$  y las mujeres han puntuado un  $35,25 \pm 8,52$ . La puntuación de los varones es más baja y presenta un nivel bajo en la subescala de realización personal. Las mujeres sin embargo presentan un nivel medio de realización personal.

La puntuación total para los varones es de  $45,25 \pm 18,01$  en la escala de burnout que indica un nivel medio de estrés. En las mujeres la puntuación total es de  $61,67 \pm 11,74$  que está también dentro del nivel medio de burnout.

- Análisis de los resultados:

Teniendo en cuenta la puntuación total para el burnout el servicio de consultas se encuentra en un nivel medio de burnout, pero es necesario analizar cada factor por separado. En base a los datos que hemos obtenidos en el servicio de consultas, podemos decir que han puntuado medio en cansancio emocional (AE), despersonalización (DP), y realización personal (RP). Por lo tanto podemos concluir que niveles medios en AE y DP apuntan a que la unidad sufre un moderado estrés profesional. Desde el punto de vista de la realización personal RP también se sitúan en un nivel intermedio,

Como mencionamos al principio la edad media de los profesionales de enfermería en este servicio es de  $39,68 \pm 7,4$  años; con una experiencia profesional de  $16,31 \pm 9,22$  años, mayoritariamente femenina 75%, un 18,75 % no tienen hijos y un 81,25% si (media  $1,5 \pm 0,96$ ), con un 81,25% de personal fijo, un 12,5% de interinidad y sólo un 6,25% es eventual. Un 37,5% ha

necesitado baja laboral con motivo del trabajo. El personal mayoritariamente tiene turno de mañana en un 87,5%. El 68,75% dispone de tiempo libre.

La tasa de respuesta fue del 64% siendo una tasa de respuesta aceptable que indicaría la motivación de los encuestados con el tema. Han contestado la población con niveles medios de burnout por lo que habría que implantar medidas para evitar el cansancio y la despersonalización. A nuestro favor esta población está también en un nivel medio de realización personal que si se logra aumentar disminuirá el burnout.

Pasamos a analizar los resultados más llamativos:

Por sexos los varones se sienten menos realizados que las mujeres, puntuando bajo en la escala frente a las mujeres que dio medio. En Agotamiento emocional los varones puntuaron más bajo que las mujeres, los varones situándose en el nivel bajo y las mujeres en el medio. Con respecto a la despersonalización los varones puntuaron más bajo que las mujeres, situándose los varones en un nivel bajo de despersonalización y las mujeres en un nivel medio.

La puntuación total para los varones es de  $45,25 \pm 18,01$  en la escala de burnout que indica un nivel medio de estrés. En las mujeres la puntuación total es de  $61,67 \pm 11,74$  que está también dentro del nivel medio de burnout.

## Diálisis

- Resultados de la encuesta sociodemográfica:

En el servicio de Diálisis nos encontramos con un índice de respuesta del 100%. La media de edad es de  $31,35 \pm 6,41$  años. La población es mayoritariamente femenina el 82,35%. El 70,59% de los encuestados no tiene ningún hijo. Con respecto al estado civil el 29,41% están casados y el 70,59% están solteros. En cuanto al tipo de vinculación con el hospital el 29,41% son fijos, el 47,06 % es interino, el 11,76% es eventual. En cuanto a los años que llevan ejerciendo la profesión la media es de  $9,94 \pm 6,55$  años. En este servicio el 41,18% tienen turno de mañana, el 35,29% turno de tarde, rotatorio mañana-tarde- noche el 17,65%, mañana- tarde el 5,88%. El 88,23% no ha necesitado ninguna baja médica con motivo de su trabajo. En cuanto a la pregunta sobre si disponen de tiempo libre el 64,70% contesto que sí, y 11,76% que no.

- Resultados del Maslach Burnout Inventory:

n=17 (tasa de respuesta del 100%).	Media	Desviación típica	% respuesta en los valores de la escala de lickert
Pregunta 1	2	1,77	35,29% valor 1
Pregunta 2	2,59	1,50	29,41% valor 3 y 29,41 % valor 2
Pregunta 3	2,47	1,58	29,41% valor 3
Pregunta 4	5,12	1,41	64,7% valor 6
Pregunta 5	0,29	0,98	88,23% valor 0
Pregunta 6	1,23	1,48	41,18% valor 0
Pregunta 7	4,82	1,47	41,18% valor 6
Pregunta 8	1,59	1,42	35,29% valor 1
Pregunta 9	4,64	1,73	47,06% valor 6
Pregunta 10	2	2,18	35,29% valor 0
Pregunta 11	1,82	1,74	29,41% valor 0
Pregunta 12	4,41	1,58	29,41% valor 6
Pregunta 13	1,29	1,86	47,06 valor 0
Pregunta 14	1,06	1,77	52,94% valor 0
Pregunta 15	0,47	1,07	82,35% valor 0
Pregunta 16	1,47	1,58	41,18% valor 1
Pregunta 17	4,94	1,03	52,94% valor 5
Pregunta 18	4,35	1,58	41,18% valor 5
Pregunta 19	4,76	1,30	35,29% valor 6
Pregunta 20	0,69	0,95	52,94% valor 0
Pregunta 21	2,59	2,03	35,29 % valor 1
Pregunta 22	2,35	2,06	29,41% valor 1

Los resultados hallados en relación a la pregunta número 1 “Me siento emocionalmente agotado por mi trabajo” evidencia que el 35,29% de los profesionales respondieron con un valor de 1 en la escala de lickert; obteniendo

una media de 2 y una desviación típica para este ítem de  $\pm 1,77$ .

Los resultados obtenidos para la pregunta número 2 “Me siento cansado al final de la jornada de trabajo” hallamos que el 29,41% de los profesionales respondieron respectivamente con un valor de 2 y 3 en la escala de lickert; con una media de 2,59 y una desviación típica de  $\pm 1,50$ .

Los resultados obtenidos para la pregunta número 3 “Me siento fatigado cuando me levanto por la mañana y tengo que ir a trabajar” obtenemos que un 29,41% respondió con un valor de 3 en la escala de lickert, donde la media es de 2,47 y la desviación típica de  $\pm 1,58$ .

Los resultados obtenidos para la pregunta número 4 “Comprendo fácilmente como se sienten los pacientes/clientes” encontramos el 64,7% para el valor 6 de la escala de lickert, siendo la media de 5,12 y la desviación típica de  $\pm 1,41$ .

Los resultados obtenidos para la pregunta número 5 “Creo que trato a algunos pacientes como si fueran objetos” hallamos que el 88,23% respondió con el valor 0 de la escala de lickert, siendo la media de 0,29 y la desviación típica de  $\pm 0,98$ .

Los resultados obtenidos para la pregunta número 6 “Trabajar con pacientes todos los días es una tensión para mi” encontramos que el 41,18% ha contestado con un valor de 6 en la escala de lickert, siendo la media de 1,23 y la desviación típica de  $\pm 1,48$ .

Los resultados obtenidos para la pregunta número 7 “Me enfrento muy bien a los problemas que me presentan mis pacientes” vemos que el 41,18% ha contestado con un valor de 6 en la escala de lickert, siendo la media de 4,82 y la desviación típica de  $\pm 1,42$ .

Los resultados obtenidos para la pregunta número 8 “Me siento quemado por el trabajo”, encontramos que el 35,29% ha contestado con un valor de 1 en la escala de lickert, siendo la media de 1,59 y la desviación típica de  $\pm 1,42$ .

Los resultados obtenidos para la pregunta número 9 “Siento que mediante mi trabajo estoy influyendo positivamente en la vida de otros”, hallamos que el 47,06% ha contestado con un valor de 6 en la escala de lickert, siendo la media de 4,64 y la desviación típica de  $\pm 1,73$ .

Los resultados obtenidos para la pregunta número 10 “Creo que tengo

un comportamiento más insensible con la gente desde que hago este trabajo”, encontramos que el 35,29% ha contestado con un valor de 0 en la escala de lickert, siendo la media de 2 y la desviación típica de  $\pm 2,18$ .

Los resultados obtenidos para la pregunta número 11 “Me preocupa que este trabajo me esté endureciendo emocionalmente”, hallamos que el 29,41% contestó con un valor de 0 en la escala de lickert, siendo la media de 1,82 y la desviación típica de  $\pm 1,74$ .

Los resultados obtenidos para la pregunta número 12 “Me encuentro con mucha vitalidad” encontramos que un 29,41% contestó con un valor de 6 en la escala de lickert, siendo la media de 4,41 y la desviación típica de  $\pm 1,58$ .

Los resultados obtenidos para la pregunta número 13 “Me siento frustrado por mi trabajo” encontramos que el 47,06% contestó con un valor de 0 en la escala de lickert siendo la media de 1,29 y la desviación típica de  $\pm 1,86$ .

Los resultados obtenidos para la pregunta número 14 “Siento que estoy haciendo un trabajo demasiado duro”, hallamos que el 52,94% contestó con un valor de 0 en la escala de lickert, siendo la media de 1,06 y la desviación típica de  $\pm 1,77$ .

Los resultados obtenidos para la pregunta número 15 “Realmente no me importa lo que les ocurrirá a algunos pacientes a los que tengo que atender”, encontramos que el 82,35% ha contestado con un valor de 0 en la escala de lickert, siendo la media de 0,47 y la desviación típica de  $\pm 1,07$ .

Los resultados obtenidos para la pregunta número 16 “Trabajar en contacto directo con los pacientes me produce bastante estrés”, hallamos que el 41,18% contestado con un valor de 1 en la escala de lickert, siendo la media de 1,47 y la desviación típica de  $\pm 1,58$ .

Los resultados obtenidos para la pregunta número 17 “Tengo facilidad para crear un atmósfera relajada a mis pacientes”, encontramos que el 52,94% contestado con un valor de 5 en la escala de lickert, siendo la media de 4,94 y la desviación típica de  $\pm 1,03$ .

Los resultados obtenidos para la pregunta número 18 “Me encuentro animado después de trabajar junto con los pacientes”, encontramos que el 41,18% ha contestado con un valor de 5 en la escala de lickert, siendo la media de 4,35 y la desviación típica de  $\pm 1,58$ .

Los resultados obtenidos para la pregunta número 19 “He realizado

muchas cosas que merecen la pena es este trabajo”, vemos que el 35,29% ha contestado con un valor de 6 en la escala de lickert, siendo la media de 4,76 y la desviación típica de  $\pm 1,30$ .

Los resultados obtenidos para la pregunta número 20 “En el trabajo siento que estoy al límite de mis posibilidades”, encontramos que el 52,94% ha contestado con un valor de 0 en la escala de lickert siendo la media de 0,69 y la desviación típica de  $\pm 0,95$ .

Los resultados obtenidos para la pregunta número 21 “Siento que se trata de forma adecuada los problemas emocionales en el trabajo”, vemos que el 35,29% contestó con un valor de 1 en la escala de lickert, siendo la media de 2,59 y la desviación típica de  $\pm 2,03$ .

Los resultados obtenidos para la pregunta número 22 “Siento que los pacientes me culpan de algunos de sus problemas”, encontramos que el 29,41 % contestó con un valor de 1 en la escala de lickert, siendo la media de 2,35 y la desviación típica de  $\pm 2,06$ .

➤ Resultados obtenidos en las subescalas:

	Media	Desviación típica	Puntuación
AE	14,4	13,92	Baja
DP	6,94	8,03	Media
RP	35,65	12,13	Media
Total	56,99	34,08	

Si estudiamos a la población por sexos observamos:

Los varones presentan una puntuación de  $15,33 \pm 2,52$  en cansancio emocional, frente al  $14,07 \pm 8,3$  de puntuación que presentan las mujeres. Constituyendo para los varones un nivel medio y las mujeres presentan un nivel bajo.

En el apartado de despersonalización los varones presentan una puntuación de  $11 \pm 5$  frente a  $6,07 \pm 4,99$  de las mujeres, por tanto los varones presentan una puntuación más alta que las mujeres. En el caso los varones



se encuentran en un nivel alto y las mujeres en un nivel medio.

En el apartado de realización personal los varones han puntuado  $31,66 \pm 5,13$  y las mujeres han puntuado un  $36,5 \pm 6,42$ . La puntuación de los varones es más baja y presenta un nivel bajo en la subescala de realización personal. Las mujeres sin embargo presentan un nivel medio de realización personal.

La puntuación total para los varones es de  $58 \pm 5,29$  en la escala de burnout que indica un nivel medio de estrés. En las mujeres la puntuación total es de  $56,64 \pm 7,71$  que está también dentro del nivel medio de burnout.

- Análisis de los resultados:

Teniendo en cuenta la puntuación total para el burnout la unidad de diálisis se encuentra en un nivel medio de burnout, pero analizando cada factor por separado han puntuado bajo en cansancio emocional (AE) y medio en despersonalización (DP) y realización personal (RP). Por lo tanto podemos concluir que con niveles bajo en AE y medios en DP apuntan a que la unidad sufre bajo estrés profesional. El nivel de realización personal es medio habría que implantar las medidas necesarias para incrementar aún más la realización con el trabajo realizado para evitar que se produzca estrés en un futuro.

Como mencionamos al principio la unidad la edad media de los profesionales de enfermería en esta unidad es de  $31,35 \pm 6,41$  años; con una experiencia profesional de  $9,94 \pm 6,55$  años, mayoritariamente femenina, sin hijos el 70,59%, el 41,18% en turno de mañana y el 35,39% en turno de tarde, en un 47,06% con contratos interinos y en un 64,70% disponen de tiempo libre.

La tasa de respuesta fue del 100% considerándose elevada.

Pasamos a analizar los resultados más destacados:

Por sexos en diálisis los varones se sienten menos realizados que las mujeres, puntuando bajo en la escala frente a las mujeres que dio medio. En Agotamiento emocional los varones puntuaron más alto que las mujeres, los varones situándose en el nivel medio y las mujeres en un nivel bajo. Con respecto a la despersonalización los varones puntuaron más alto que las mujeres, situándose los varones en un nivel alto de despersonalización y las mujeres en un nivel medio.

La puntuación total para los varones es de  $45,25 \pm 18,01$  en la escala de burnout que indica un nivel medio de estrés. En las mujeres la puntuación total es de  $61,67 \pm 11,74$  que está también dentro del nivel medio de burnout.

## Bloque quirúrgico (quirófanos-rea-sam)

- Resultados de la encuesta sociodemográfica:

En el servicio de Bloque quirúrgico (quirófanos-rea-sam) nos encontramos con un índice de respuesta del 40,47%. Una de las encuestas se declaró no válida por carecer de datos sociodemográficos. La media de edad es de  $33,18 \pm 6,01$  años. La población es mayoritariamente femenina el 82,35% femenina y el 17,65% masculina. El 70,59% de los encuestados no tiene ningún hijo. Con respecto al estado civil el 35,29% están casados, el 58,82% están solteros y el 5,88% divorciados. En cuanto al tipo de vinculación con el hospital el 47,06% son fijos, el 29,41% es interino, el 17,65% restante es eventual y el 5,88% tienen una promoción interna. En cuanto a los años que llevan ejerciendo la profesión la media es de  $13,16 \pm 5,26$  años. En este servicio tienen turno rotatorio mañana-tarde-noche el 64,70%, mañana-tarde el 23,52%, y el 5,88% turno de mañana. El 70,58% no ha necesitado ninguna baja médica con motivo de su trabajo y el 29,41% sí ha necesitado baja médica. En cuanto a la pregunta sobre si disponen de tiempo libre el 94,12% contestó que sí y el 5,88% no dispone de tiempo libre.

- Resultados del Maslach Burnout Inventory:

n= 17 (tasa de respuesta del 40,47 %).	Media	Desviación típica	% respuesta en los valores de la escala de lickert
Pregunta 1	3,23	1,03	No hay ningún valor predominante
Pregunta 2	3,88	0,99	41,18% valor 4
Pregunta 3	2,71	0,91	47,06% valor 3
Pregunta 4	4,18	1,38	41,18% valor 5
Pregunta 5	1,69	2,24	47,06% valor 0
Pregunta 6	1,65	1,90	35,29% valor 0
Pregunta 7	4,23	1,75	47,06% valor 5

Pregunta 8	3,18	1,47	41,18% valor 2
Pregunta 9	3,82	1,55	47,06% valor 5
Pregunta 10	2,06	1,89	29,41% valor 0
Pregunta 11	1,88	1,73	29,41% valor 0 y 29,41% valor 2
Pregunta 12	3,23	1,35	35,29% valor 2
Pregunta 13	1,18	1,38	41,18% valor 0
Pregunta 14	2,06	1,56	23,53% valor 0 y 23,53% valor 3
Pregunta 15	0,59	0,71	52,94% valor 0
Pregunta 16	2,25	1,23	35,29% valor 2
Pregunta 17	4,06	1,39	35,29% valor 5
Pregunta 18	3,82	1,24	29,41% valor 5
Pregunta 19	4,12	1,61	41,18% valor 5
Pregunta 20	2,41	1,37	29,41% valor 4 y 29,41% valor 1
Pregunta 21	1,12	1,17	41,18% valor 0
Pregunta 22	1,41	1,84	41,18% valor 0

Los resultados hallados en relación a la pregunta número 1 “Me siento emocionalmente agotado por mi trabajo” obtenemos unos resultados diversos donde el 29,41% respondió respectivamente con los valores de 2, 3 y 4 en la escala de lickert, el 11,76% restante con un valor de 5 en la escala de lickert; obteniendo una media de 3,23 y una desviación típica para este ítem de  $\pm 1,03$ .

Los resultados obtenidos para la pregunta número 2 “Me siento cansado al final de la jornada de trabajo” hallamos que el 41,18% de los profesionales respondieron con un valor de 4 en la escala de lickert; con una media de 3,88 y una desviación típica de  $\pm 0,99$ .

Los resultados obtenidos para la pregunta número 3 “Me siento fatigado cuando me levanto por la mañana y tengo que ir a trabajar” el 47,06%

respondió con un valor de 3 en la escala de lickert, donde la media es de 2,71 y la desviación típica de  $\pm 0,91$ .

Los resultados obtenidos para la pregunta número 4 “Comprendo fácilmente como se sienten los pacientes/clientes” encontramos el 41,18% para el valor 5 de la escala de lickert, siendo la media de 4,18 y la desviación típica de  $\pm 1,38$ .

Los resultados obtenidos para la pregunta número 5 “Creo que trato a algunos pacientes como si fueran objetos” hallamos que el 47,06% respondió con el valor 0 de la escala de lickert, siendo la media de 1,69 y la desviación típica de  $\pm 2,24$ .

Los resultados obtenidos para la pregunta número 6 “Trabajar con pacientes todos los días es una tensión para mi” encontramos que el 35,29% ha contestado con un valor de 0 en la escala de lickert, siendo la media de 1,65 y la desviación típica de  $\pm 1,90$ .

Los resultados obtenidos para la pregunta número 7 “Me enfrento muy bien a los problemas que me presentan mis pacientes” vemos que el 47,06% ha contestado con un valor de 5 en la escala de lickert, siendo la media de 4,23 y la desviación típica de  $\pm 1,75$ .

Los resultados obtenidos para la pregunta número 8 “Me siento quemado por el trabajo”, encontramos que el 41,18% ha contestado con un valor de 2 en la escala de lickert, siendo la media de 3,18 y la desviación típica de  $\pm 1,47$ .

Los resultados obtenidos para la pregunta número 9 “Siento que mediante mi trabajo estoy influyendo positivamente en la vida de otros”, hallamos que el 47,06% ha contestado con un valor de 5 en la escala de lickert, siendo la media de 3,82 y la desviación típica de  $\pm 1,55$ .

Los resultados obtenidos para la pregunta número 10 “Creo que tengo un comportamiento más insensible con la gente desde que hago este trabajo”, encontramos que el 29,41% ha contestado con un valor de 0 en la escala de lickert, siendo la media de 2,06 y la desviación típica de  $\pm 1,89$ .

Los resultados obtenidos para la pregunta número 11 “Me preocupa que este trabajo me esté endureciendo emocionalmente”, hallamos que el 29,41% respectivamente han contestado con un valor de 0 y 2 en la escala de lickert, siendo la media de 1,88 y la desviación típica de  $\pm 1,73$ .

Los resultados obtenidos para la pregunta número 12 “Me encuentro con mucha vitalidad” encontramos que un 35,29% contestó con un valor de 2 en la escala de lickert, siendo la media de 3,23 y la desviación típica de  $\pm 1,35$ .

Los resultados obtenidos para la pregunta número 13 “Me siento frustrado por mi trabajo” encontramos que el 41,18% contestó con un valor de 0 en la escala de lickert siendo la media de 1,18 y la desviación típica de  $\pm 1,38$ .

Los resultados obtenidos para la pregunta número 14 “Siento que estoy haciendo un trabajo demasiado duro”, hallamos que el 23,53% contestó respectivamente con un valor de 0 y 3 en la escala de lickert, siendo la media de 2,06 y la desviación típica de  $\pm 1,56$ .

Los resultados obtenidos para la pregunta número 15 “Realmente no me importa lo que les ocurrirá a algunos pacientes a los que tengo que atender”, encontramos que el 52,94% ha contestado con un valor de 0 en la escala de lickert, siendo la media de 0,59 y la desviación típica de  $\pm 0,71$ .

Los resultados obtenidos para la pregunta número 16 “Trabajar en contacto directo con los pacientes me produce bastante estrés”, el 35,29% han contestado con un valor de 2 en la escala de lickert, siendo la media de 2,25 y la desviación típica de  $\pm 1,23$ .

Los resultados obtenidos para la pregunta número 17 “Tengo facilidad para crear un atmósfera relajada a mis pacientes”, encontramos resultados diversos siendo el 35,29% contestado con un valor 5 en la escala de lickert, siendo la media de 4,06 y la desviación típica de  $\pm 1,39$ .

Los resultados obtenidos para la pregunta número 18 “Me encuentro animado después de trabajar junto con los pacientes”, encontramos que el 29,41% ha contestado con un valor de 5 en la escala de lickert, siendo la media de 3,82 y la desviación típica de  $\pm 1,24$ .

Los resultados obtenidos para la pregunta número 19 “He realizado muchas cosas que merecen la pena es este trabajo”, vemos que el 41,18% ha contestado con un valor de 5 en la escala de lickert, siendo la media de 4,12 y la desviación típica de  $\pm 1,61$ .

Los resultados obtenidos para la pregunta número 20 “En el trabajo siento que estoy al límite de mis posibilidades”, encontramos que el 29,41% respectivamente ha contestado con un valor de 1 y 4 en la escala de lickert siendo la media de 2,41 y la desviación típica de  $\pm 1,37$ .

Los resultados obtenidos para la pregunta número 21 “Siento que se trata de forma adecuada los problemas emocionales en el trabajo”, vemos que el 41,18% contestó con un valor de 0 en la escala de lickert, siendo la media de 1,12 y la desviación típica de  $\pm 1,17$ .

Los resultados obtenidos para la pregunta número 22 “Siento que los pacientes me culpan de algunos de sus problemas”, el 41,18% contestó con un valor de 0 en la escala de lickert, siendo la media de 1,41 y la desviación típica de  $\pm 1,84$ .

➤ Resultados obtenidos en las subescalas:

	Media	Desviación típica	Puntuación
AE	22,23	2,87	Media
DP	7,15	4,6	Media
RP	30,8	10,03	Baja
Total	60,18	17,5	

Si estudiamos a la población por sexos observamos:

La puntuación global para los varones en cansancio emocional ha sido de  $20,33 \pm 8,74$  frente al  $22,86 \pm 6,5$  de puntuación que presentan las mujeres. Encontrándose ambos en un nivel medio donde la mujeres presentan más alta puntuación.

En el apartado de despersonalización los varones presentan una puntuación de  $3,33 \pm 4,93$  frente a  $8,43 \pm 6,23$  de las mujeres, por tanto los varones presentan una puntuación más baja que las mujeres. En el caso los varones se encuentran en un nivel bajo y las mujeres en un nivel medio.

En el apartado de realización personal los varones han puntuado  $25 \pm 9,54$  y las mujeres han puntuado un  $29,36 \pm 6,58$ . La puntuación de los varones es más baja y pero ambos presentan un nivel bajo en la subescala de realización personal.

La puntuación total para los varones es de  $48,67 \pm 21,03$  en la escala de burnout que indica un nivel medio de estrés. En las mujeres la puntuación total es de  $60,64 \pm 10,75$  que está también dentro del nivel medio de burnout.

- Análisis de los resultados:

Teniendo en cuenta la puntuación total para el burnout la unidad de bloque quirúrgico se encuentra en un nivel medio de burnout, pero pasemos a analizar cada factor por separado. En base a los datos que hemos obtenidos en la unidad de bloque quirúrgico podemos decir que han puntuado medio tanto en cansancio emocional (AE) como en despersonalización (DP), siendo baja la puntuación para la realización personal (RP). Por lo tanto podemos concluir que niveles medios en AE y en DP apuntan a que la unidad está en un nivel intermedio de estrés profesional siendo necesaria la implantación de las medidas necesarias para evitar la aparición de mayor estrés puesto que en este servicio el nivel de realización personal es bajo lo que a la larga podría acabar en burnout.

Como mencionamos al principio la unidad la edad media de los profesionales de enfermería en esta unidad es de  $33,18 \pm 6,01$  años; con una experiencia profesional de  $13,16 \pm 5,26$  años, mayoritariamente femenina, sin hijos el 70,59%, principalmente del turno rotatorio mañana-tarde-noche, en un 47,06% son fijos, un 29,41% con contratos interinos y en un 94,12% disponen de tiempo libre. El 29,41% ha precisado alguna baja médica con motivo de su trabajo.

Aunque no existen preguntas abiertas, obtuvimos una encuesta con los siguientes apuntes:

“El turno que tiene el servicio varia bastante. Algunas veces a sólo 24 h antes.” “Me gustaría más mi trabajo si fuera un contrato largo y supiese que puedo vivir de él. No obstante intento que no me preocupe, se que seré pobre toda mi vida, pero intentaré ser feliz.

La tasa de respuesta fue del 40,47% no pudiéndose considerar elevada, por lo que, la falta de colaboración nos podría hacer pensar que hemos obtenido un sesgo de selección de la población participante, habiendo contestado la más “quemada” o en predisposición a estarlo. Es importante implantar las medidas necesarias para corregir la baja realización personal.

Pasamos a analizar los datos más destacados:

Por sexos los varones se sienten menos realizados que las mujeres, puntuando ambos bajo en la escala de burnout. En Agotamiento emocional los

varones puntuaron más bajo que las mujeres, pero ambos se sitúan en el nivel medio de la escala. Con respecto a la despersonalización los varones puntuaron más bajo que las mujeres, situándose los varones en un nivel bajo de despersonalización y las mujeres en un nivel medio.

Ha habido ocho personas que se han situado en un nivel alto de cansancio emocional.

De estas personas 3 dieron también alto en despersonalización y bajo en realización personal por tanto hablaremos de que estas personas padecen burnout.

Hay 2 personas con baja realización personal y cansancio emocional alto.

Y puntuaron sólo alto en cansancio emocional 3 personas.

Servicio de Urgencias:

- Resultados de la encuesta sociodemográfica:

En urgencias nos encontramos con un índice de respuesta del 28,57%. La media de edad es de  $29,31 \pm 4,14$  años. La población es mayoritariamente femenina en un 90,9% y donde el 86,36% no tiene ningún hijo, el 9,09% tiene un hijo y el 4,54% tiene más de un hijo, siendo la media de  $0,18 \pm 0,50$  hijos. En cuanto al estado civil hallamos con un 59,09% de casados. En relación al tipo de vinculación con el hospital vemos que el 59% son interinos, el 22,72% son fijos y el 13,63% son eventuales y un 4,54% trabajan a media jornada, por lo que los interinos superan al resto de vinculación contractual. En cuanto a los años que llevan ejerciendo la profesión vemos que la media de años de ejercicio profesional está en  $6,31 \pm 3,40$  años. Un 36,36% de los que han respondido a la encuesta pertenecen al turno de tarde, un 22,72% al turno de mañana, un 27,27% al turno de mañana/noche y un 13,63% al turno de tarde/noche. El 22,72% ha necesitado baja médica por motivos laborales frente al 77,27% que no la ha necesitado. En cuanto a la pregunta sobre la disposición de tiempo libre vemos que el 81,81% contestaron que no disponen de tiempo libre.

- Resultados del Maslach Burnout Inventory:



n=22 (tasa de respuesta 28,57%).	Media	Desviación típica	% respuesta en los valores de la escala de lickert
Pregunta 1	2,04	1,64	27,27% valor 3
Pregunta 2	3,45	1,73	31,81% valor 3
Pregunta 3	2,45	1,84	22,72% valor 0
Pregunta 4	5,36	0,84	54,54% valor 6
Pregunta 5	1,52	1,13	50% valor 0
Pregunta 6	1,36	1,52	36,36% valor 0
Pregunta 7	4,77	1,44	45,45% valor 5
Pregunta 8	2,18	1,96	Ningún valor predominante
Pregunta 9	4,72	1,57	45,45% valor 6
Pregunta 10	1,59	1,96	Ningún valor predominante
Pregunta 11	2,40	2,19	Ningún valor predominante
Pregunta 12	4,36	1,55	31,81% valor 5
Pregunta 13	1,72	2,07	36,36% valor 0
Pregunta 14	2,18	1,86	22,72% valor 0
Pregunta 15	1,63	2,05	45,45% valor 0
Pregunta 16	1,80	1,69	22,72% valor 0
Pregunta 17	4,31	1,61	31,81% valor 5
Pregunta 18	4,13	1,45	31,81% valores 4 y 5 respectivamente.
Pregunta 19	4,81	1,00	63,63% valor 5
Pregunta 20	1,5	1,37	31,81% valor 0
Pregunta 21	2,40	1,73	31,81 % valor 1
Pregunta 22	2,68	1,80	36,36% valor 3

Los resultados hallados en relación a la pregunta número 1 “Me siento

emocionalmente agotado por mi trabajo” evidencia que aunque ninguno de los valores obtuvo gran mayoría, el 27,27% de los profesionales respondieron con un valor de 3 en la escala de lickert; obteniendo una media de 2,04 y una desviación típica para este ítems de  $\pm 1,64$ .

Los resultados obtenidos para la pregunta número 2 “Me siento cansado al final de la jornada de trabajo” hallamos que el 31,81% de los profesionales respondieron con un valor de 3 en la escala de lickert; con una media de 3,45 y una desviación típica de  $\pm 1,73$ .

Los resultados obtenidos para la pregunta número 3 “Me siento fatigado cuando me levanto por la mañana y tengo que ir a trabajar” encontramos que ningún valor en la escala de lickert obtuvo mayoría, no obstante el 22,72% corresponde al valor 0 (moda = 0); la media fue de 2,45 y la desviación típica de  $\pm 1,84$ .

Los resultados obtenidos para la pregunta número 4 “Comprendo fácilmente como se sienten los pacientes/clientes” encontramos el 54,54% para el valor 6 en la escala de lickert, siendo la media de 5,36 y la desviación típica de  $\pm 0,84$ .

Los resultados obtenidos para la pregunta número 5 “Creo que trato a algunos pacientes como si fueran objetos” hallamos que el 50% respondió con el valor 0 de la escala de lickert (moda=0; mediana=0,5), siendo la media de 1,13 y la desviación típica de  $\pm 1,52$ .

Los resultados obtenidos para la pregunta número 6 “Trabajar con pacientes todos los días es una tensión para mí” encontramos que el 36,36% ha contestado con un valor de 0 en la escala de lickert, siendo la media de 1,36 y la desviación típica de  $\pm 1,52$ .

Los resultados obtenidos para la pregunta número 7 “Me enfrento muy bien a los problemas que me presentan mis pacientes” vemos que el 45,45% ha contestado con un valor de 5 en la escala de lickert, siendo la media de 4,77 y la desviación típica de  $\pm 1,44$ .

Los resultados obtenidos para la pregunta número 8 “Me siento quemado por el trabajo”, encontramos resultados diversos, un 22,72% han contestado con un valor de 0 y 1 en la escala lickert, respectivamente y el resto obtuvo porcentajes que oscilaron desde un 18,18% para el valor 2; 13,63% para el valor 3; los valores 5 y 6 con 9,09% respectivamente y con un 4,54%

para el valor 4; la media fue de 2,18 y la desviación típica de  $\pm 1,96$ .

Los resultados obtenidos para la pregunta número 9 “Siento que mediante mi trabajo estoy influyendo positivamente en la vida de otros”, hallamos que el 45,45% ha contestado con un valor de 6 en la escala de lickert, siendo la media de 4,72 y la desviación típica de  $\pm 1,57$ .

Los resultados obtenidos para la pregunta número 10 “Creo que tengo un comportamiento más insensible con la gente desde que hago este trabajo”, encontramos que el 36,36% respectivamente contestaron con valores de 0 y 1 en la escala de lickert; siendo la media de 1,59 y la desviación típica de  $\pm 1,96$ .

Los resultados obtenidos para la pregunta número 11 “Me preocupa que este trabajo me esté endureciendo emocionalmente”, hallamos diversidad en los resultados ya que el 27,27% contestó con un valor de 0 en la escala de lickert, y con un 18,18% respectivamente con valores de 1 y 5; con un 9,09% con el valor de 4 y con un 4,54% con el valor de 6; siendo la media de 2,40 y la desviación típica de  $\pm 2,19$ .

Los resultados obtenidos para la pregunta número 12 “Me encuentro con mucha vitalidad” encontramos que un 31,81% contestó con un valores de 5 en la escala de lickert; siendo la media de 4,36 y la desviación típica de  $\pm 1,55$ .

Los resultados obtenidos para la pregunta número 13 “Me siento frustrado por mi trabajo” encontramos que el 36,36% contestó con un valor de 0 en la escala de lickert siendo la media de 1,72 y la desviación típica de  $\pm 2,07$ .

Los resultados obtenidos para la pregunta número 14 “Siento que estoy haciendo un trabajo demasiado duro”, hallamos resultados diversos para los distintos valores de la escala de lickert aunque ninguno obtiene mayoría, vemos que el 22,72% contestó con el valor de 0 a la pregunta, el resto queda repartido entre los distintos valores de la escala; siendo la media de 2,18 y la desviación típica de  $\pm 1,86$ .

Los resultados obtenidos para la pregunta número 15 “Realmente no me importa lo que les ocurrirá a algunos pacientes a los que tengo que atender”, encontramos que el 45,45% ha contestado con un valor de 0 en la escala de lickert, siendo la media de 1,63 y la desviación típica de  $\pm 2,05$ .

Los resultados obtenidos para la pregunta número 16 “Trabajar en contacto directo con los pacientes me produce bastante estrés”, hallamos resultados diversos para los distintos valores de la escala de lickert aunque

ninguno obtiene mayoría, vemos que el 22,72% contestó con el valor de 0 a la pregunta, el resto queda repartido entre los distintos valores de la escala; siendo la media de 1,80 y la desviación típica de  $\pm 1,69$ .

Los resultados obtenidos para la pregunta número 17 “Tengo facilidad para crear un atmósfera relajada a mis pacientes”, encontramos que el 31,81% ha contestado con un valor de 5 en la escala de lickert; siendo la media de 4,31 y la desviación típica de  $\pm 1,61$ .

Los resultados obtenidos para la pregunta número 18 “Me encuentro animado después de trabajar junto con los pacientes”, encontramos que el 31,81% ha contestado respectivamente con valores de 4 y 5 en la escala de lickert, siendo la media de 4,13 y la desviación típica de  $\pm 1,45$ .

Los resultados obtenidos para la pregunta número 19 “He realizado muchas cosas que merecen la pena es este trabajo”, vemos que el 63,63% ha contestado con un valor de 5 en la escala de lickert, siendo la media de 4,81 y la desviación típica de  $\pm 1,00$ .

Los resultados obtenidos para la pregunta número 20 “En el trabajo siento que estoy al límite de mis posibilidades”, encontramos que el 31,81% ha contestado con un valor de 0 en la escala de lickert siendo la media de 1,37 y la desviación típica de  $\pm 1,50$ .

Los resultados obtenidos para la pregunta número 21 “Siento que se trata de forma adecuada los problemas emocionales en el trabajo”, vemos que el 31,81% ha contestado con un valor de 1 en la escala de lickert; siendo la media de 2,40 y la desviación típica de  $\pm 1,73$ .

Los resultados obtenidos para la pregunta número 22 “Siento que los pacientes me culpan de algunos de sus problemas”, encontramos que el 36,36% ha contestado con un valor de 3 en la escala de lickert; siendo la media de 2,68 y la desviación típica de  $\pm 1,80$ .

➤ Resultados obtenidos en las subescalas:

	Media	Desviación típica	Puntuación
AE	18,68	15,68	Media
DP	9,43	9,49	Alta

RP	34,86	11,19	Media
Total	62,97	36,36	

- Análisis de los resultados:

En base a los datos que hemos obtenidos en el servicio de urgencias, podemos decir que han puntuado medio en cansancio emocional (AE), alto en despersonalización (DP), y medio para la puntuación de la realización personal (RP). Por lo tanto podemos concluir que niveles medios en AE y altos en DP apuntan a que la unidad sufre estrés profesional, sin embargo, es importante considerar que han puntuado medio en la subescala de RP.

Como mencionamos al principio la unidad la edad media de los profesionales de enfermería en esta unidad es de  $29,31 \pm 4,14$  años; con una experiencia profesional de  $6,31 \pm 3,40$  años, mayoritariamente femenina 90,9%, en un 86,36% sin hijos (media  $0,18 \pm 0,50$ ), con un 59% de interinidad donde un 22,72% ha necesitado baja laboral con motivo del trabajo, donde mayoritariamente han contestado el turno de tarde (36,36% y tarde/noche 13,63%), y donde el 81,81% no dispone de tiempo libre.

La tasa de respuesta fue del 28,57% siendo una tasa de respuesta muy baja, por lo que, la falta de colaboración nos podría hacer pensar que hemos obtenido un sesgo de selección de la población participante, habiendo contestado la población más “quemada”, aunque es un hecho a tener muy en cuenta, ya que un gran porcentaje no dispone de tiempo libre y en un 22,72% ha necesitado baja laboral por el trabajo. Aunque la puntuación en la subescala de realización personal ha sido medio; hay que lograr que no llegase a niveles bajos puesto que una mayor puntuación refuerza la existencia o presencia de menor estrés, es decir, una mejor realización profesional. El servicio de urgencias es un servicio considerado de riesgo y es por esto por lo que habría que incidir con estrategias de mejora para eliminarlo.

Los varones que han participado no presentan estrés profesional, no obstante, no podemos concluir que la variable sexo sea la que determine si se presenta mayor o menor estrés profesional. En el caso de los hombres participantes llama la atención que los años de ejercicio profesional no sean prolongados siendo de media 3 años. En cuanto al profesional más joven que ha participado ha puntuado para la subescala de AE bajo (12 puntos); bajo

para DP (3 puntos) y medio para RP (37 puntos). Podemos concluir que este profesional no sufre estrés profesional.

#### 4.2.- RESULTADOS DEL HIC Y CARACTERÍSTICAS DE LAS UNIDADES:

<b>UNIDAD</b>	<b>AE</b>	<b>DP</b>	<b>RP</b>	<b>TOTAL</b>
<b>1C</b>	26,74	14,23	28,35	69,32
<b>1B</b>	28,6	12,2	33,6	74,4
<b>2C</b>	20,5	7,12	28,62	56,24
<b>URGENCIAS</b>	18,68	9,43	34,83	62,97
<b>UCI</b>	15,83	5,54	34,16	55,53
<b>BLOQUE QUIRÚRGICO</b>	22,23	7,15	30,8	60,18
<b>DIÁLISIS</b>	14,4	6,94	35,65	56,99
<b>PARITORIO</b>	7,67	3,6	34,2	45,45
<b>PSIQUIATRÍA</b>	20,87	5,62	30	56,49
<b>MATERNIDAD/ NEONATOS/ PEDIATRÍA</b>	14	5,23	33,53	52,76
<b>HOSPITAL DE DIA</b>	10,8	2,2	36,8	49,8
<b>CONSULTAS</b>	16,35	7,25	35,97	59,57

### Unidad 1 C

Esta unidad es una unidad de medicina interna la carga asistencia es alta y la dureza Psicológica es mayor porque los pacientes son crónicos y reingresan constantemente. En el servicio se han producido en los escasos 2 años varios cambio de supervisión. El ratio enfermera paciente es de 10 pacientes para una enfermera en ocasiones se cuenta con otra enfermera que disminuye un poco este ratio. Pero al no existir en el hospital personal de pool las bajas que suceden en la unidad son cubiertas por el propio personal aumentando el cansancio y minimizándole descanso del personal. Las planillas de este servicio y del resto de unidades de hospitalización son anti estrés siendo en la mayoría de las ocasiones como se expone a continuación:

5 días en turno de mañana o de tarde, una libranza, dos días en turno de noches, dos días salientes de noches y dos días libres.

Todas estas circunstancias pueden haber influido en el alto nivel de burnout de los profesionales.

### Unidad 1B

Igualmente es una unidad de medicina interna las características son parecidas, turnos, ratios, tipos de pacientes, cargas de trabajo y curiosamente también han contado con varias supervisoras en los 2 años de funcionamiento. El nivel de burnout es similar a la otra unidad de medicina interna siendo éste, alto.

### Unidad 2C

Se trata de una unidad de cirugía comprende tanto traumatología como cirugía general. Los pacientes pasan menos tiempo en esta unidad que en medicina interna, y no suelen acudir varias veces por la misma causa. El ratio enfermera paciente es similar a las anteriores unidades, con turnos similares. Sin embargo, el nivel de estrés en esta unidad es medio.

### Servicio de urgencias

Al tratarse de un hospital pequeño no cuenta con todas las especialidades, por lo que hay urgencias que han de derivarse a otros

hospitales mayores. Así la complejidad de las urgencias que presenta este hospital es menor. Al aumentar el número de pacientes en el transcurso de estos 2 años de funcionamiento se ha ido aumentando la plantilla. A la urgencia acuden las personas con alto estrés y a veces se transforma en agresiones verbales contra el personal que les recibe, ya que, el usuario quiere la máxima celeridad en su atención, circunstancia esta que no siempre es posible. Por lo anteriormente expuesto, se desprende que el servicio de urgencias sea un servicio propicio para presentar altos niveles de burnout, sin embargo, en nuestra investigación, hemos comprobado un nivel medio de burnout, ahora bien si se ha comprobado un nivel alto de despersonalización.

#### Unidad de cuidados intensivos

Se trata de una unidad en la que se realiza mucha variedad de técnicas así vemos que la realización personal es media. No son pacientes muy complejos al no existir en el hospital todas las especialidades. El ratio enfermera paciente viene a ser de 2- 3 pacientes por enfermera. Este servicio presenta un nivel medio de estrés profesional o burnout.

#### Bloque quirúrgico

Está compuesto por varias unidades quirófano, reanimación y SAM (sala de adaptación al medio). Los turnos son rotatorios en mañana- tarde para reanimación y SAM al que se añade el turno nocturno para el servicio de quirófano. El servicio de rea tiene 6 boxes al que dan cuidados 2 enfermeras en turno de mañana, una enfermera en turno de tarde y hay una enfermera más que da cobertura solapando los turnos de mañana y tarde. El servicio de SAM cuenta con 2 enfermeras en turno de mañana y una enfermera en turno tarde para dar atención a los pacientes que se encuentren repartidos en 9 camas y 7 sillones, dependiendo de su gravedad.

En el servicio de quirófano hay un equipo de urgencias que da cobertura en horario de lunes a viernes y dos equipos para el fin de semana y el turno nocturno. El servicio cuenta con 8 quirófanos; cada quirófano cuenta con una enfermera instrumentista y una enfermera circulante. La media de intervenciones al día es de 32 cirugías, de las cuales, en un alto porcentaje, son recibidas por el servicio SAM, ya que, sólo 6 intervenciones pueden ser



recibidas por el servicio de reanimación. La carga asistencial recae principalmente en el servicio SAM siendo el ratio enfermera -paciente 1/9; precisando algunos pacientes monitorización debido a su situación.

El índice de burnout para este servicio es medio.

#### Diálisis

Existe un ratio de 4 pacientes por enfermera. No hay turno nocturno. La unidad cuenta con 16 puestos para pacientes crónicos y 4 puestos para pacientes agudos, a esto se añade la atención en consulta que se da a los pacientes que se someten a tratamiento renal sustitutivo a través de diálisis peritoneal. El servicio al tratar con pacientes crónicos es propenso a padecer burnout pero este servicio presenta un nivel medio, quizás debido a los 2 años de funcionamiento.

#### Paritorio

Existen una media de 6 partos al día, el servicio no está en la mayoría de las ocasiones sobrecargado. Los profesionales de enfermería colaboran con las enfermeras especialistas. Hay una enfermera en cada turno de 12 horas. El nivel de burnout no es alto debido a que se trata de un trabajo gratificante en la mayoría de las ocasiones ya que, no existe contacto directo con la enfermedad y la muerte.

#### Psiquiatría

Es una unidad que está incluida entre las unidades en riesgo de presentar burnout. En este servicio, el ratio enfermera- paciente es de 1/10. La labor principalmente desarrollada por los diplomados en enfermería consiste en vigilar a los pacientes, acompañarles, dar apoyo a la terapia ocupacional así como funciones propias de la profesión. La carga asistencial principalmente es emocional, siendo uno de los servicios que está expuesto a un desgaste emocional importante derivado en ocasiones al reingreso de los pacientes, convirtiéndose en paciente crónicos. No obstante y pese a lo anteriormente comentado el nivel de burnout que hemos obtenido es medio.

#### Unidad obstétrico-pediátrica

Constituida por 3 servicios obstetricia, pediatría y neonatología. Un mismo supervisor da cobertura a los tres servicios. Al ser unidades que trabaja con niños, y con nacimientos el trabajo es más gratificante. El ratio enfermera paciente en obstetricia es de 10 pacientes con sus bebés, en pediatría es también de 10 pacientes por enfermera, y en neonatos es de 8 boxes por 2 enfermeras. El burnout en este servicio es medio.

#### Hospital de día

El trabajo en esta unidad principalmente es el cuidado de personas con un diagnóstico grave o muy grave, y que no siempre tiene solución, por lo que puede provocar en el profesional que los atiende desgaste emocional. A pesar de ello el nivel de burnout es medio.

#### Consultas

Dependiendo de las especialidades las consultas pueden estar más o menos sobrecargadas. El personal tiene turno de mañana o tarde aunque según necesidades pueden tener que trabajar en turno de mañana y tarde respectivamente. El nivel de burnout es medio.

#### 4.3.- ÍNDICE DE RESPUESTA POR SERVICIOS:

<b>UNIDADES</b>	<b>ÍNDICE DE RESPUESTA</b>
1C	53,33%
2C	53,33%
1B	33,30%
PSIQUIATRÍA	66,67%
BLOQUE MATERNO-INFANTIL	39,93%
UCI	66,67%
HOSPITAL DE DÍA	83,30%
PARITORIO	83,30%
CONSULTAS	64%
DIÁLISIS	100%
BLOQUE QUIRÚRGICO	40,47%
URGENCIAS	28,57%

Como podemos observar, el índice de respuesta presenta grandes variaciones dependiendo de la unidad encuestada. Aunque el índice de respuesta del HIC ha sido de 52,7% siendo un índice bastante aceptable considerando que en este tipo de investigaciones, donde se pide la colaboración para la contestación de cuestionarios, los índices de respuesta no suelen ser elevados. Ahora bien, cabe destacar el índice de respuesta de la unidad de Diálisis ya que, ha contestado el 100% de la población de profesionales de enfermería. No obstante, en el polo opuesto nos encontramos con el servicio de urgencias donde el índice de respuesta ha sido de tan sólo el 28,57% de la población de profesionales de enfermería.

Es importante resaltar, que se tuvieron reuniones con todos los supervisores de los distintos servicios así como, reuniones con los profesionales de enfermería de ambos turnos para pedir la colaboración voluntaria. Como se dará mención en las limitaciones del estudio, este tipo de estudios está sujeto a un sesgo de selección que no podemos obviar y quizás por ello, las desigualdades en la participación en el estudio sean debidas a la propia motivación de los profesionales en la función investigadora o con el propio tema del burnout.

## **5.- ESTRATEGIAS OPERATIVAS:**

Como se ha comentado en la justificación, el síndrome de burnout pudiera llegar a ser contagioso dentro de una organización, teniendo efectos incluso “epidémicos”, las consecuencias negativas que el burnout produce afecta tanto a la organización como a los profesionales, por tanto, sería una “enfermedad” importante a controlar.

Desde hace varios años, se está dando muchísima importancia a la salud psicología y física en el personal sanitario, ya que se está demostrando la vulnerabilidad de este hacia el estrés. La enfermería es uno de estos grupos. La carga horaria y turnicidad, los salarios poco gratificantes ,la gran exigencia por parte de los sistemas de salud, que quieren llegar a mas con menos costes y personal, la falta de reconocimiento , y el aumento de exigencia por parte del cliente así como la poca protección jurídica que se tiene

,hace que mientras algunos afrontan los problemas que se les exponen como una superación personal y una estimulación positiva, otros lo afronten de manera negativa con indiferencia, ignorancia y falta de cuidado hacia su propia salud, esto se denomina por los especialistas como el triple signo<sup>17</sup>.

El burnout en el profesional, causa a las instituciones sanitarias un amplio coste, ya que si existe, puede producir en un servicio el absentismo laboral, la rotabilidad, pasando varios profesionales por el mismo servicio, en pocos años y produciendo una menor implicación en protocolos de la unidad, déficits en el ámbito asistencial y para recursos humanos, cambios burocráticos de contratación etc.<sup>18</sup>

El disconfort también produce conflictos entre compañeros, traslados y abandono de la práctica profesional, el clima laboral es responsabilidad de la dirección, debiendo determinar las áreas que generan este tipo de problemas y que son generadoras de estrés, ya que son causantes en parte del absentismo laboral.<sup>19</sup>

Otro punto a tratar es la delimitación y ambigüedad del rol a desempeñar por los profesionales, ya que esto causa una baja valoración personal y autoestima.

Cuando los profesionales de la salud se ven estresados aumenta el absentismo, el insomnio y otros síntomas, que pueden llevar a estos al consumo de medicamentos u otro tipo de sustancias, y a la aparición de problemas personales y familiares.<sup>20</sup>

Para la dirección es importante conocer el grado de insatisfacción que tienen sus profesionales porque a la larga producirá grandes gastos y problemas a la institución, y es su deber intentar enmendar esta problemática y prevenir esta situación.

Queremos con ello ver como los profesionales del HIC están afrontando la apertura de su hospital ya que al ser de nueva apertura tiene también una nueva gestión, queremos contribuir a mejorar el grado de conocimiento del problema para que se puedan tomar decisiones sobre éste y mejorar tanto el coste económico que genera como humano.<sup>21</sup>

Por todo lo anteriormente expuesto creemos necesario que los resultados de nuestra investigación los conozca la Dirección de Enfermería del

HIC, para que según los resultados de nuestra investigación, se puedan aplicar o adoptar las medidas oportunas, ya que, uno de los objetivos de toda investigación, es aumentar el conocimiento para poder mejorar, y en el caso de investigaciones sanitarias, mejorar la calidad que se dan a nuestros usuarios.

Las medidas a adoptar para mejorar podrían incluir:

#### 1.- Disminuir el agotamiento emocional:

Se relaciona el agotamiento emocional estaba relacionado con una disminución de la dureza emocional y con una disminución de la capacidad de ayuda a los demás. Sería necesario revertir esta situación a través de formación en habilidades sociales y resolución de conflictos.

También sería importante disminuir la monotonía para lo cual se podría hacer una rotación periódica de las tareas a realizar por parte del equipo de enfermería.

Es igualmente importante incorporar pequeños descansos durante la jornada de trabajo, de forma rotatoria de todo el equipo que ayuden a la relajación del personal.

Es necesario hacer énfasis en la empatía que los profesionales deben mostrar a los pacientes que están a su cargo, pero no menos importante es concienciar en la no implicación emocional excesiva que lleve al agotamiento emocional. Para ello sería interesante hacer talleres con los psicólogos y los psiquiatras del hospital, donde los profesionales pudiesen considerar sus inquietudes, de forma que a través de estos talleres, los profesionales de enfermería pudiesen expresar sus preocupaciones y temores y de este modo poder disminuir el agotamiento que a nivel emocional puede suponer el contacto directo con la enfermedad y la muerte.

Otro punto a tener en cuenta que genera agotamiento emocional, es la sobrecarga de trabajo, por lo que proponemos el reparto equitativo de las

cargas de trabajo; para lograrlo se podría optar por reparto de enfermos según nivel de experiencia, de forma que las enfermeras de más experiencia se encargarían de los pacientes más complicados y las enfermeras de nueva incorporación o con menos experiencia en esa unidad cuidarían a los pacientes menos complicados; así lograríamos que a medida que se va adquiriendo experiencia van asumiendo pacientes más complejos; de forma que las enfermeras con más experiencia no se sobrecargan con más pacientes de los que se pueden asumir, y las enfermeras de nueva incorporación o con menos experiencias no se sobrecargan con cuidados especializados antes de tener la experiencia suficiente.

Para lograr todo ello es de suma importancia ir incorporando en los hospitales la gestión por competencias definiendo cada puesto de trabajo y haciendo una política de recursos humanos donde se tenga en cuenta tanto los conocimientos de los profesionales, como sus habilidades y no menos importantes sus actitudes, de forma que los profesionales ocupasen los puestos de trabajo es base a sus competencias, ya que, como muestra la bibliografía<sup>18</sup> hay unidades que requieren de unas aptitudes que no todos poseen, en cuanto a dedicación personal y vocaciones concretas, una salud física y mental preparada, una capacidad de trabajo que permita hacer frente a la carga asistencial y emocional de estas unidades, señalando como unidades especialmente vulnerables al burnout las de urgencias, oncología, y cuidados especiales, no obstante, en nuestro estudio vemos que las unidades que más burnout presentaban fueron especialmente, las unidades de medicina interna, aunque en el resto de unidades el nivel de burnout fue medio .

Otro aspecto relacionado con el agotamiento emocional, es la incapacidad para poder conciliar la vida familiar y profesional, lo que hace que principalmente las mujeres terminen abandonando la profesión; una forma de paliarlo sería facilitar los cambios de horarios a aquellos profesionales que lo necesiten, haciendo una valoración individualizada de las necesidades, de forma que se fomente la movilidad, ofrecer la oportunidad de poder cubrir las bajas y excedencias en el turno deseado.

## 2.- Aumentar la realización profesional:

La baja realización profesional está relacionada con el síndrome de burnout, y se produce cuando se evalúa negativamente y se está disconforme con los resultados obtenidos. En este punto se podría aumentar el reconocimiento profesional y su desarrollo, a través, de la presencia de enfermería en las comisiones hospitalarias, su implicación en la realización de protocolos, fomentando la formación en investigación y ayudas a la misma, mediante la liberación de profesionales para que puedan realizar la labor investigadora dentro de su jornada laboral; fomentar igualmente la formación continuada, la asistencia a congresos y jornadas científicas, apoyar y fomentar nuevas líneas de desarrollo profesional a través de la coordinación con otros centros.

Otro punto muy importante en el trabajo, son las relaciones interpersonales que se establecen con los compañeros, para lograr que las relaciones interpersonales sean una fuente de motivación es necesario que, la supervisión sea visible y accesible, que favorezca la comunicación entre el equipo a través de reuniones periódicas para la resolución de conflictos y reparto de tareas, definir los objetivos de la unidad, haciendo partícipe al equipo implicándole en la consecución de los mismo; buscando metas fáciles de conseguir, realistas y factibles. Utilizar el refuerzo positivo cuando se alcancen los objetivos y por el trabajo bien hecho, como forma de reconocimiento, y de motivación en su equipo. El reconocimiento de la labor realizada, tanto por los pacientes como por la dirección, según la bibliografía consultada<sup>18</sup>, muestra que es de suma importancia, ya que, los profesionales que no se sienten reconocidos son los que presentan peores resultados en el burnout.

Sería importante también posibilitar la promoción profesional a través de convocatorias públicas y periódicas, donde las competencias y el perfil de los profesionales estuviesen bien definidos para adecuar, los conocimientos, habilidades y actitudes a cada puesto de trabajo ofertado, dando la posibilidad a los profesionales de adquirir dichas competencias. Una manera de poder conseguirlo podría ser implicando a los profesionales para que fuesen

partícipes de la evaluación de sus competencias de manera que mejorasen y adquiriesen nuevas competencias si fuesen necesarias para el puesto que quieran desempeñar.

### 3.- Disminuir la despersonalización /deshumanización:

Hace referencia a los sentimientos negativos por las personas a las que se les prestan los cuidados. Para este punto sería importante que el profesional volviera a ilusionarse con la tarea que realiza, a través de la formación continuada en las materias que más interesen a los profesionales, su formación como tutores de pregrado, el contacto con los alumnos de enfermería que transmitan su ilusión por la profesión. Otra propuesta a poner en marcha podría ser el reparto del trabajo y las tareas por competencias, estar capacitado para hacer un trabajo va a ser una forma de que se sientan satisfechos o recompensados en el trabajo; además, si están capacitados para realizar una tarea y se les reconoce tal capacitación podría disminuirse la despersonalización y volver a ilusionarse con el trabajo que realizan.

La principal utilidad práctica que tiene la disminución o eliminación del síndrome de burnout, es un aumento en la calidad de los cuidados, ya que unos profesionales satisfechos con la labor que realizan aumentan la productividad, viven más y tienen mejor salud. De ello también podemos decir que se disminuiría el absentismo laboral y por lo tanto los costes sanitarios.

## **6.- CONCLUSIONES FINALES:**

A lo largo del nuestro estudio hemos hecho especial hincapié en la importancia que para los profesionales de enfermería tiene el síndrome de estar quemado o de burnout, ya que de no prevenirlo a tiempo, las consecuencias pueden ser tan devastadoras para el profesional que lo sufre como las que un incendio provoca en un edificio. Ya que, cuando aparece agotamiento emocional, conlleva cansancio extremo tanto físico como



psicológico. Una persona despersonalizada presenta actitud distante, negativa e indiferente hacia los aspectos relacionados con el trabajo y esto va a repercutir en el rendimiento laboral y en la organización.

Es muy importante intervenir cuanto antes cuando se detecten en una organización signos de burnout porque es reversible si se coge a tiempo interviniendo sobre las causas externas que lo producen. Si no es tratado a tiempo se hace crónico y se “enquistar”.<sup>22</sup>

Desde la dirección de enfermería y por extensión a los gestores del hospital, les corresponde una misión de vital importancia: prevenir el burnout de sus profesionales. Muchos profesionales presentan dificultades para adaptarse a su puesto de trabajo a consecuencia de una falta de conocimientos, habilidades y aptitudes creando en el profesional un incumplimiento de sus expectativas, siendo necesario la implantación en los hospitales, de la gestión por competencias. Unido a ello, se hace igualmente necesario implicar al sector de la educación para poder orientar a los futuros profesionales en la realidad de nuestra profesión estando muy alejada de la información que se da en las series sobre hospitales que muestran los medios de comunicación, ya que, no es coherente ocultar la verdad para no desmoralizar a los jóvenes, porque es más importante un cambio de orientación profesional a tiempo que un futuro profesional de enfermería frustrado y quemado. En otras muchas ocasiones la realidad de la universidad no se ajusta a la realidad del medio laboral, especialmente en el desempeño del rol de manera autónoma e independiente. Una estructura demasiado jerarquizada y rígida, impide la participación de los profesionales, dándose una descompensación entre los recursos, la responsabilidad y la autonomía de los profesionales. No menos importante es la escasa posibilidad de desarrollo profesional o de carrera profesional a la que está sometida la profesión de enfermería en general y especialmente, dentro de estructuras con estilos de dirección rígida y cuasi dictatoriales. Este último punto sería importante para la prevención precoz, porque unas expectativas irreales, no cumplidas a pesar del esfuerzo que el profesional invierte, hacen que éste termine agotado y frustrado y por ende quemado.

El HIC es un hospital de nueva creación dentro del plan sanitario de la Comunidad de Madrid, llevando dos años en funcionamiento, y contando con un estilo de dirección considerado horizontal. No obstante, nuestro estudio

pone en evidencia una realidad que no por ser frecuente es menos importante, la gran cantidad de profesionales que están quemados o están en niveles medios, siendo necesario tomar medidas urgentes. Puesto que, los resultados de nuestra investigación evidencian que existen distintos grados de estrés profesional dependiendo del servicio donde uno se encuentre desarrollando su ejercicio profesional. Los servicios que en nuestro estudio presentan más estrés profesional son los de medicina interna y coincide con lo visto en estudios como el de Gómez Sánchez.<sup>23</sup> Distintos factores como el contacto con la invalidez, el sufrimiento y con la muerte predisponen a mayor carga emocional. Estas unidades poseen unas características duras, pacientes moribundos, poco reconocimiento social, duras condiciones laborales, y pacientes conflictivos. Otra unidad que presenta unas condiciones duras emocionalmente es el hospital de día, ellos también están en contacto con pacientes que presentan un mal pronóstico, y con gran estrés ante un futuro incierto, sin embargo, en la puntuación del burnout esta unidad da un grado medio siendo el segundo servicio con una puntuación más bajo. Una característica que lo diferencia de servicios como los de medicina interna es el horario de trabajo y la ausencia de hospitalización de estos pacientes, puesto que éste se va a su domicilio a dormir. Los turnos para los profesionales de enfermería son de la mañana descansando los fines de semana y los festivos. Todo esto parece disminuir el cansancio emocional.

Sin embargo, hay unidades como consultas donde el personal no hace noches ni festivos pero se dan varias personas que presentan el síndrome de burnout siendo la principal característica común los años que llevan ejerciendo la profesión que ronda los 15 años.

Nuestro estudio afirma que son más las mujeres las que presentan para el burnout puntuaciones más altas, a excepción de diálisis, donde son los hombres los que tienen estas puntuaciones.

Es importante considerar la posibilidad de realizar un cuestionario de medida del burnout en los profesionales que se van a incorporar al puesto de trabajo, así como la evaluación periódica del mismo, porque no hay que olvidar que el burnout no sólo tiene consecuencias en el trabajador sino también en la empresa (absentismo laboral, costes económicos, abandono temprano de la profesión...) y en la calidad de los cuidados que se dan a los usuarios. Así

como poca evolución del hospital cuando se desee avanzar e innovar.

Nuestro estudio aporta la necesidad de establecer medidas desde la dirección de enfermería y junto con el servicio de prevención de riesgos laborales para desarrollar un informe de medidas sobre el clima laboral, así como de la sensación y percepción de los profesionales en el cumplimiento de sus expectativas laborales, y que incluya los valores de satisfacción laboral y de burnout. De esta forma se podría proteger la salud de los profesionales de enfermería y establecer las políticas de calidad total, donde se incluya no sólo a los usuarios sino también a los trabajadores. Porque si se mantiene en el tiempo la misma situación sin hacer nada para prevenirlo se produciría burnout. Como ha demostrado nuestro estudio, los profesionales que mayor riesgo tienen de presentar burnout son aquellos que llevan mayor tiempo trabajando con una media de tiempo trabajado de 10 años.

Por lo tanto, una dirección que vele por cuidar a cuidador con planillas adecuadas a los trabajadores, adecuando las instalaciones y la jornada laboral mejoraría en gran medida el rendimiento de sus trabajadores, aumentaría la calidad de los cuidados y disminuiría el burnout.<sup>24</sup>

Se debe fomentar el interés por el trabajo, reorganizando al personal según sus aptitudes, interés y experiencia profesional, también es importante el dotar al personal de mas responsabilidades, ofrecerles a los profesionales cursos para reciclaje y aprendizaje así como, realizar evaluaciones periódicas de calidad de los servicios, revisión de los protocolos, incentivar a los profesionales y sobre todo debe haber una buena comunicación a todos los niveles. Porque el personal se siente a gusto en el trabajo repercutirá en un aumento de la motivación, satisfacción en el trabajo, aumento de la productividad, compromiso con la organización. Y disminuirá el riesgo de burnout.<sup>25</sup>

Como futura línea de investigación, se podría considerar la personalidad del individuo como otro factor que repercute en el burnout ya que una persona con un buen nivel de autoeficacia es capaz de controlarse en distintas situaciones estresantes. También podría estudiarse los apoyos emocionales con los que cuenta ya que minimizan la aparición del burnout. El apoyo puede venir los directivos, pareja y compañeros. Los directivos pueden amortiguar el estrés con feedback. El apoyo en el hogar es muy importante porque una

buena relación de pareja puede hacer que se soporte mejor el estrés en el trabajo.

Nuestro trabajo cuenta con una serie de limitaciones, puesto que, al no disponer del sistema SPSS no se han podido hacer comparativas de las distintas variables que pueden estar afectando al síndrome del quemado, por lo que la comparación de las variables es orientativa (encuesta sociodemográfica /MBI). Al ser un trabajo descriptivo no se pueden extrapolar los resultados obtenidos a otras poblaciones, no obstante, los resultados pueden orientar a los gestores de enfermería para llevar a la práctica de estrategias que prevengan dicho síndrome.

Puede existir sesgo en la selección de la muestra pues han podido responder la población más quemada, lo que podría haber llevado a una sobreestimación sobre los resultados de burnout.

## **7.- BIBLIOGRAFÍA:**

1.- ALONSO MARTÍN Pilar. 2008. "Estudio comparativo de la satisfacción laboral en el personal de la administración". *Revista de psicología del trabajo y de las organizaciones*, Madrid; nº 24, 4, 1-12.

2.-DEL RIO MORO O; PEREZAGUA GARCÍA MC; VILLALTA SEVILLA MT, SÁNCHEZ DONAIRE A. 2005. "Satisfacción personal de enfermería. ¿Se cumplen nuestras expectativas?". *Enfermería Cardiovascular*, Toledo, nº 4, 1-6.

3.-ASENSI PELLÍN I; HERRERO REY MC; LÓPEZ MARTÍNEZ R. 2003. "¿Trabaja la enfermera en un ámbito hostil?". 1998. *Enfermería Científica*, 194-195, 1-4.

4.- SEAN P; CLARKE RN. 2008. "Encuesta sobre el grado de satisfacción en trabajo". *Nursing*, nº8, 26, 1-6.

5.- EUROPA PRESS. 25/12/2009. "Sanidad estudiará el entorno laboral y el déficit de enfermeros de toda la red de hospitales de la Región". *Noticia de prensa*. Murcia. Disponible en:

<http://www.gentedigital.es/salud/noticia/164373/sanidad-estudiara-el-entorno-laboral-y-el-deficit-de-enfermeros-de-toda-la-red-de-hospitales-de-la-region/>

6.- IBAÑEZ MARTÍNEZ Nuria; VILARUG PUIGDESENS Anna; ABIO ROIG Anna. 2004. "Prevalencia del síndrome del burnout y el estado general de salud en un grupo de enfermeras de un hospital de Barcelona". *Enfermería Clínica*, Barcelona, nº14, 3, 1-10.

7.- CAPÓN VIZCAÍNO Araceli; RODRÍGUEZ GARCÍA Beatriz; SOBRADO CANOSA Zeltia; TIZÓN BOUZA Eva, VÁZQUEZ CAMPO Miriam. 2004. "Estudio de estrés laboral en enfermeras de atención hospitalaria". *Enfermería Científica*, 268-269; 1-5.

8.-<http://contenidos.universia.es/especiales/burn-out/concepto/index.htm>

9.- DÍAZ -MUÑOZ CRESPO María Josefa. 2005. "Síndrome del quemado en profesionales de Enfermería que trabajan en un hospital monográfico para pacientes cardíacos". *Nure Investigación*, nº 18,1-8.

10.- GÓMEZ SÁNCHEZ, C.; ÁLAMO SANTOS, M.C.; AMADOR BOHÓRQUEZ, M. et al. Junio 2009. "Estudio de seguimiento del desgaste profesional en relación con factores organizativos en el personal de enfermería de medicina interna". *Medicina y seguridad del trabajo*. Madrid. V 55. n215 P52-62

11.- CATALÁ- LÓPEZ, F. 2009 "Cuidados de salud basados en la eficiencia. Conceptos generales en evaluación económica de intervenciones sanitarias". *Enfermería Clínica*. 19(1):35- 42

12.- AMUTIO KAREAGA, A., AYESTARAN EXEBERRIA, J.C. 2008 "Evaluación del burnout y bienestar psicológico en los profesionales sanitarios del País Vasco". *Revista de Psicología del Trabajo y de las Organizaciones*. Madrid. V.24 n 2.

13.- GÁLVEZ TORO A. "Reducción de la mortalidad en hospitales que prestan cuidados de enfermería de calidad. El hospital magnético". *Index de Enfermería*, nº12, 43, 1-2.

14.- MORALES ASENCIO JM; MORILLA HERRERA JC; MARTÍN SANTOS FJ; GONZALO JIMÉNEZ E; TEROL FERNÁNDEZ J. 2010. "La dotación enfermera en los hospitales influye sobre la mortalidad de los pacientes, así como, sobre la satisfacción en el trabajo y burnout de las profesionales". *La Biblioteca Cochrane plus*. Gestión. Nº1. Disponible en:

<http://www.updatesoftware.com/BCP/BCPGetDocument.asp?SessionID=494504&DocumentID=GCS16-4>

15.- GARCÍA GARCÍA JM; HERRERO REMUZGO S. "Validez factorial del MBI en una muestra de trabajadores del Hospital Psiquiátrico Penitenciario de Sevilla". 2007. *Apuntes de Psicología*. Sevilla v. 25, nº2, p.157-174.

16.-MASLACH C; JACKSON SE. *Maslach Burnout Inventory. Manual del inventario Burnout de Maslach. Síndrome del quemado por estrés laboral asistencial*. 1997. TEA ediciones. Madrid. p.5-28.

17.-FAURA VENDRELL T; ROIGÈ MS; ORTEGA R; MONEGAL C; ROIGÉ BOTÉ M; CARMEN A.1995. "Prevalencia del Síndrome de Burnout en enfermeras de hospitalización y de atención primaria". *Enfermería Clínica*. nº5,v.3,105-110.

18.-FAURA VENDRELL, T. "Síndrome de Burnout: enfermería, grupo de alto riesgo". 1988. *Revista ROL Enfermería*. nº11.v.116,53-56.

19- GRAU A; GRACÍA MM; SUÑER R. "Desgaste profesional en el personal sanitario y su relación con los factores personales y ambientales".2005. *Gaceta Sanitaria*. n.6.v.19.

20.- ALBALADEJO R; VILLAMUEVA R; ORTEGA P; ASTASIO P; CALLE ME; DOMÍNGUEZ V. 2004. "Síndrome de Burnout en el personal de enfermería de un hospital de Madrid". *Revista Española de Salud Pública*. Madrid. v.78nº4.

21.- LLANEZA ÁLVAREZ J. "Ergonomía y psicología aplicada".2007. Lex Nova. Madrid.p.499-521.

22.- HENKENS, K; LEENDERS, M.; 2008. "Burnout e intenciones de jubilación anticipada entre empleados mayores". *Revista de Psicología del Trabajo y de la Organizaciones*. V. 24. n3.

23.- GOMÉZ SÁNCHEZ, M. C.; ÁLAMO SANTOS, M. C; et al. 2009 "Estudio de seguimiento del desgaste profesional en relación con factores organizativos en el personal de enfermería de medicina interna". *Revista Medicina y Seguridad del Trabajo*. V.55 n215. Madrid abr- jun.

24.- DÍAZ ROMERO, E. M.; PERERA BLANCO, V. 2010 "La seguridad el paciente y el síndrome de burnout" Póster del congreso Internacional Virtual de Enfermería Granada. "Soluciones para la prevención y mejora en la seguridad del paciente".

25.- AMUTIO KAREAGA, A.; AYESTARAN EXEBERRIA, S.; SMITH, J.C.; 2008 "Evaluación del burnout y bienestar psicológico en los profesionales

sanitarios del País Vasco”. Revista de psicología del trabajo y de las organizaciones. V 24, n 2.

## 8.- ANEXOS:

### Anexo 1.- Consentimiento y Encuesta sociodemográfica:

En este sobre se encuentran dos cuestionarios como parte importante de un estudio de investigación, para conocer el grado de "Burnout" o Síndrome del quemado, que presentan los diplomados en enfermería del Hospital Infanta Cristina. El equipo investigador pide su colaboración de forma voluntaria.

La confidencialidad de los datos está totalmente garantizada, ya que, los cuestionarios se entregarán en sobre cerrado y los datos serán tratados de forma agrupada, de tal forma que se impide la identificación. Por lo tanto, rogamos que se sienta libre de contestar lo que usted realmente opine.

#### Encuesta sociodemográfica:

1.- Edad:

2.- Sexo:

3.- Hijos:

4.- Estado Civil:

5.- Tipo de contrato:

6.- Años en el ejercicio de la profesión de enfermería:

7.- Turno:

8.- ¿Has necesitado alguna baja médica (excepto la baja maternal), por motivo del trabajo?:

9.- ¿Dispones de tiempo libre?

### Anexo 2.- Índice de Maslach

Debido a mi trabajo me siento emocionalmente agotado	0	1	2	3	4	5	6
Al final de la jornada me siento agotado	0	1	2	3	4	5	6
Me encuentro cansado cuando me levanto por las mañanas y tengo que enfrentarme a otro día de trabajo	0	1	2	3	4	5	6
Puedo entender con facilidad lo que piensan mis	0	1	2	3	4	5	6



pacientes							
Creo que trato a los pacientes como si fueran objetos	0	1	2	3	4	5	6
Trabajar con pacientes todos los días es una tensión para mi	0	1	2	3	4	5	6
Me enfrento muy bien con los problemas que me presentan mis pacientes	0	1	2	3	4	5	6
Me siento "quemado" por el trabajo	0	1	2	3	4	5	6
Siento que mediante mi trabajo estoy influyendo positivamente en la vida de otros	0	1	2	3	4	5	6
Creo que tengo un comportamiento más insensible con la gente desde que hago este trabajo	0	1	2	3	4	5	6
Me preocupa que este trabajo me esté endureciendo emocionalmente	0	1	2	3	4	5	6
Me encuentro con mucha vitalidad	0	1	2	3	4	5	6
Me siento frustrado por mi trabajo	0	1	2	3	4	5	6
Siento que estoy haciendo un trabajo demasiado duro	0	1	2	3	4	5	6
Realmente no me importa lo que les ocurrirá a algunos de los pacientes a los que tengo que atender	0	1	2	3	4	5	6
Trabajar en contacto directo con los pacientes me produce bastante estrés	0	1	2	3	4	5	6
Tengo facilidad para crear una atmósfera relajada a mis pacientes	0	1	2	3	4	5	6
Me encuentro animado después de trabajar junto con los pacientes	0	1	2	3	4	5	6
He realizado muchas cosas que merecen la pena en este trabajo	0	1	2	3	4	5	6
En el trabajo siento que estoy al límite de mis posibilidades	0	1	2	3	4	5	6
Siento que se trata de forma adecuada los problemas emocionales en el trabajo	0	1	2	3	4	5	6
Siento que los pacientes me culpan de algunos de sus problemas	0	1	2	3	4	5	6

Arriba se encuentra una encuesta que nos gustaría que de forma voluntaria contestase, de antemano, gracias por su colaboración.

Ponga una cruz "x" donde corresponda, sabiendo que los números se refieren a:

- 0 Nunca.
- 1 Alguna vez al año o menos.
- 2 Una vez al mes o menos.
- 3 Algunas veces al mes.
- 4 Una vez a la semana.
- 5 Varias veces a la semana.
- 6 Diariamente.