

**Aina Piñol de Ayala**

**LA RELACIÓ DE L'ENGAGEMENT I EL CLIMA ORGANITZACIONAL  
EN L'APARICIÓ DE LA SÍNDROME DE BURNOUT**

**TREBALL DE FI DE GRAU**

**Dirigit per la Dra. Patrícia Tàpia Caballero**

**Grau de Psicologia**



**UNIVERSITAT  
ROVIRA i VIRGILI**

**Tarragona 2023**

## **Agraïments**

A mi mateixa per haver superat dia a dia tots els obstacles que m'he trobat en el camí al llarg de la vida i haver arribat fins aquí.

A la meva família pel seu suport incondicional, en especial a la meva mare, que m'ha donat sempre el seu amor, ho ha donat tot per ajudar-me a aconseguir els meus propòsits i m'ha ajudat a continuar en els moments en què es feia difícil continuar avançant. No oblidis que soc qui soc gràcies a tu.

A la meva companya de vida, el meu motor, gràcies per no deixar-me anar mai de la mà i per confiar en mi més que jo mateixa. Gràcies per la paciència, per l'amor i les abraçades. Gràcies per estar al meu costat en els moments bons i en els no tan bons, per respectar-me sempre i pel teu suport incondicional.

A la Dra. Patrícia Tàpia per la seva ajuda quan l'he necessitat i per ajudar-me a enfocar de la millor manera les meves idees per a la realització del treball.

A les amistats que s'han format en aquest camí i a les amistats de tota la vida, en especial a en B., en D., i sobretot a tu T., que tot i haver marxat, et sento més que mai.

**Resum:**

La síndrome de *burnout* és una resposta individual a l'estrès laboral crònic que es desenvolupa gradualment i es pot cronificar, fet que pot comportar canvis en la salut integral del treballador. La seva simptomatologia és múltiple ja que afecta a la salut emocional, psicosomàtica, conductual, familiar, social i laboral. Aquest estudi pretén donar resposta a aquest fenomen a partir de dos conceptes clau dins l'àmbit laboral: l'*engagement* i el clima organitzacional. A partir d'una mostra de 80 participants residents a Catalunya i les Illes balears s'han administrat els tests CESQT, UWES i WRQoL per tal d'analitzar si l'*engagement* i el clima organitzacional estan relacionats amb l'aparició de la síndrome de *burnout*. Així doncs, s'ha observat que existeix una correlació negativa entre la síndrome de *burnout* i l'*engagement* i el clima organitzacional, i que seran les escales Dedicació (UWES) i Estrès (WRQoL) les que expliquin amb un 64% la variabilitat de les puntuacions de *burnout*. Per últim, seran el gènere masculí i la població jove els més afectats per la síndrome de *burnout*.

**Paraules clau:** *burnout*, *engagement*, clima organitzacional.

**Abstract:**

Burnout syndrome is an individual response to chronic work-related stress that develops gradually and can become chronic, which can lead to changes in the worker's overall health. Its symptomatology is multiple as it affects emotional, psychosomatic, behavioural, family, social and occupational health. This study aims to provide an answer to this phenomenon based on two key concepts in the workplace: engagement and work environment. Based on a sample of 80 participants living in Catalonia and the Balearic Islands, the CESQT, UWES and WRQoL tests were administered to analyze whether engagement and work environment are related to the appearance of burnout syndrome. Thus, it was observed that there is a negative correlation between burnout syndrome and engagement and work environment, and that the Dedication (UWES) and Stress (WRQoL) scales explain 64% of the variability of the burnout scores. Finally, the male gender and the young population are the most affected by burnout syndrome.

**Key words:** burnout, engagement, work environment.

## Índex

1. Introducció teòrica .....	5
1.1. Síndrome de Burnout: concepte i definició. ....	5
1.2. Subtipus de burnout .....	8
1.3. Discriminació amb altres constructes .....	9
1.4. Factors de risc .....	10
1.5. Conseqüències.....	11
1.6. Engagement .....	13
1.7. Conseqüències de l'engagement a l'organització .....	14
1.8. Clima organitzacional.....	15
2. Motivació personal sobre el tema escollit .....	17
3. Objectius .....	18
4. Mètode .....	18
4.1. Participants .....	18
Taula 1. ....	19
4.2. Instruments .....	20
4.3. Procediment .....	22
4.4. Anàlisi de Dades .....	22
Taula 2. ....	23
5. Resultats.....	23
Taula 3. ....	24
Taula 4. ....	25
Taula 5. ....	25
Taula 6. ....	27
Taula 7. ....	27
Taula 8. ....	28
Taula 9. ....	29
Taula 10. ....	31
6. Discussió.....	32
7. Conclusió .....	35
8. Bibliografia .....	36
9. Annexes.....	42
9.1. Enquesta.....	42
10. Reflexió: valoració personal del TFG.....	47

## **1. Introducció teòrica**

### **1.1. Síndrome de *Burnout*: concepte i definició.**

Quan els entorns laborals i professionals no estan ben organitzats i gestionats, poden tenir conseqüències nefastes per als treballadors que, lluny de dignificar-los, esgoten i consumeixen els seus recursos psicològics. El *burnout* s'ha convertit en un dels riscos psicosocials laborals més grans de la societat actual, generant importants costos a individus i organitzacions (Edú-Valsania et al., 2022).

L'enorme impacte negatiu que té el *burnout* a la vida laboral i personal dels treballadors, i a l'economia i la salut pública dels països més afectats, va portar l'Organització Mundial de la Salut (OMS) a incloure la síndrome a l'11a revisió de l'informe internacional de classificació de malalties (CIM-11) com un fenomen específic del context de treball. A més, aquesta declaració recent va reconèixer la síndrome com un problema de salut greu, i l'OMS planeja desenvolupar pautes basades en evidència per al benestar mental al lloc de treball (Valdez & Flavia, 2021).

En general, la síndrome de *burnout* és una resposta individual a l'estrès laboral crònic que es desenvolupa gradualment i es pot cronificar, fet que pot comportar canvis en la salut integral del treballador (Golonka et al., 2019). També, s'ha descrit com la resposta d'una persona a l'estrès crònic relacionat amb la feina i els intents d'adaptar-se o protegir-se'n (Montero-Marin et al., 2014).

L'estrès s'ha definit com el resultat de la relació amb l'entorn que una persona qualifica com a important per al benestar i on es percep que les demandes superen els recursos d'afrontament existents. L'afrontament es defineix com els esforços cognitius i conductuals que es duen a terme per gestionar aquelles necessitats internes i/o externes específiques que es consideren excessives, que van més enllà de la capacitat de la persona (Lazarus et al., 1984). Una persona serà psicològicament vulnerable a una situació particular si no té els recursos per enfrontar-la adequadament, ni per apreciar l'amenaça potencial. Des d'aquesta perspectiva, el *burnout* es pot veure com

una condició que es desenvolupa gradualment a través de l'ús d'estratègies d'afrontament ineficaces, portades a terme pels professionals amb la finalitat de protegir-se de situacions laborals estressants (Montero-Marin et al., 2014).

Històricament, Graham Greene va ser el primer autor a utilitzar el terme *burnout* a la seva novel·la "A Burnt-Out Case", quan va descriure la història d'un arquitecte que no va trobar sentit en la seva professió ni alegria a la vida. El terme va ser introduït al camp de la psicologia i utilitzat posteriorment per Freudenberger, qui va descriure el *burnout* com un estat d'esgotament, fatiga i frustració causat per una activitat ocupacional que no genera les expectatives esperades (Freudenberger, 1974).

Poc després, Maslach (1976) va incloure el *burnout* a la literatura científica i el va definir com un procés de cansament gradual, cinisme i compromís reduït dels professionals del benestar. Anys més tard i després d'algunes investigacions empíriques, Maslach i Jackson (1981) van redefinir el concepte i van desenvolupar una definició més estricta i operativa de *burnout* com una síndrome psicològica específica, caracteritzada per esgotament emocional, despersonalització i un sentit reduït d'eficàcia professional en persones cuidadores. La dimensió d'esgotament emocional es manifesta en forma d'emocions i sentiments de desgast provocats per l'esforç psicològic a la feina. També es descriu com a fatiga, letargia, esgotament, debilitat, i els subjectes que presenten aquest tipus de sentiment tenen dificultat per adaptar-se a l'ambient laboral, ja que no tenen prou energia emocional per enfrontar les tasques laborals. En la dimensió de cinisme o despersonalització el component interpersonal del *burnout* es defineix com una reacció d'apatia i indiferència cap al treball realitzat i/o a les persones que el reben. Conduïx a actituds i comportaments negatius o inapropiats, irritabilitat, pèrdua d'ideals i evitació de la comunicació interpersonal amb els usuaris del servei, pacients i/o clients. Finalment, la dimensió de reducció de l'eficàcia professional fa referència a una autoestima professional negativa i a la percepció d'incapacitat per exercir amb eficàcia les tasques laborals, així com una tendència a avaluar els resultats de manera més negativa. També conduïx a una disminució de la productivitat i capacitat, dels valors morals i de les habilitats d'afrontament (Edú-Valsania et al., 2022).

Tot i així, alguns autors han argumentat que aquestes tres dimensions no són completament independents. La diferència entre ells rau en el primer aspecte que sorgeix davant de l'estrès laboral (esgotament emocional o despersonalització). Tot i que encara no s'ha obtingut evidència sòlida, els estudis longitudinals han demostrat que hi ha una relació causal entre els aspectes clau de l'esgotament. Així, un grau alt d'esgotament emocional condueix a un alt grau de cinisme o despersonalització (Taris et al., 2005).

De manera similar, els estudis empírics indiquen que l'esgotament i la despersonalització constitueixen els aspectes primaris de la síndrome d'esgotament, mentre que la manca d'èxits es considera un antecedent de l'esgotament o fins i tot una conseqüència (Schaufeli et al., 2003).

Pines i Aronson (1988) defineixen el *burnout* com un estat d'esgotament físic, mental i emocional que resulta de la participació contínua en un treball que crea situacions emocionalment exigents. Aquests autors descriuen l'esgotament físic com a baixa energia, fatiga crònica, debilitat general i diverses manifestacions psicossomàtiques (Pines et al., 1989).

Una de les definicions de *burnout* més acceptada actualment és la de Schaufeli i Enzmann (1998). Aquests autors consideren aquesta síndrome com un estat mental negatiu persistent relacionat amb el treball que passa en persones sense cap psicopatologia prèvia. Les seves característiques específiques són l'esgotament, el desconsol, els sentiments d'incompetència, la motivació baixa i el desenvolupament d'actituds disfuncionals a la feina (González et al., 2015).

Posteriorment, la publicació de l'instrument d'avaluació "*Maslach Burnout Inventory (MBI-GS)*" va fer possible estudiar el *burnout* fora dels serveis humans, ja que les seves dimensions o escales es defineixen de forma més general a la feina que un realitza. Per exemple, l'esgotament es va mesurar amb ítems que incloïen fatiga emocional, però no esmentaven explícitament altres com la font d'aquestes emocions negatives. El cinisme reflecteix una actitud indiferent i distant cap a la feina que fa una persona, però generalment, aquesta actitud no necessàriament és cap als altres. (Salanova et al., 2022).

## **1.2. Subtipus de *burnout***

Des d'un punt de vista teòric, el *burnout* es considera una condició progressiva, amb nivells de participació decreixents i un desplaçament de l'entusiasme cap a l'apatia. S'ha suggerit que el *burnout* aparegui normalment relacionat amb la implicació excessiva laboral, característica del subtipus frenètic. Com que no és fàcil mantenir aquest nivell d'activitat sense esgotar-se, els treballadors poden imposar una certa distància de protecció. Aquesta distància pot ajudar a reduir la hiperactivitat dels treballadors, mitjançant així entre el desgast i l'excés de rendiment professional. Ara bé, aquest deteriorament productiu genera alts nivells de frustració als treballadors. A la llarga, això condueix a una reduïda percepció d'efectivitat, donant pas a estratègies d'afrontament passives, que sovint apareixen en un subtipus desgastat. El paral·lelisme entre el desenvolupament de la síndrome i els diferents subtipus planteja la possibilitat d'establir noves línies d'intervencions terapèutiques per al *burnout*, entenent els subtipus com una successió d'etapes en el procés de desenvolupament de la síndrome. Tot i això, encara es necessiten més estudis longitudinals per aclarir la transició d'un subtipus a un altre i la progressió de la síndrome (Montero-Marín, 2016). Així doncs, s'han definit tres subtipus diferents: frenètic, desafiat i desgastat.

En primer lloc, el subtipus frenètic és típic d'entorns de treball superpoblats i treballadors esgotats. També és més comú en feines d'una jornada laboral amb torn partit, contractes temporals i, en general, situacions que requereixen que els treballadors s'involucrin més per mantenir els seus treballs. És un subtipus de *burnout* en què el treballador mostra més dedicació a la feina. A nivell motivacional, aquests treballadors demostren una forta implicació i necessitat d'assolir èxits importants, i això es relaciona amb un estil d'afrontament basat a tractar de resoldre els problemes de manera activa, per al qual utilitzen un nombre elevat d'hores de treball a la setmana o implicats fent diferents treballs alhora. Per aquestes raons, aquest perfil s'associa amb alts nivells de desgast professional i sentiments d'abandonament de la vida personal i de la salut laboral.

Seguidament, el subtipus poc desafiat és propi de treballs monòtons i sense desafiaments, amb tasques repetitives, mecàniques i que moltes vegades no

brinden la satisfacció necessària al treballador, ja que aquests consideren el treball inútil i monòton. Com a resultat, els treballadors semblen letàrgics, deprimits i manquen de desenvolupament personal a més del desig de canviar de treball. Aquest subtipus de *burnout* s'associa amb alts nivells de cinisme, incapacitat per definir les funcions del treball i s'associa amb estils d'afrontament escapistes, basats en la distracció o l'evitació.

Per acabar, el subtipus desgastat, es caracteritza principalment per sentiments de desesperació i manca de control sobre els resultats del seu treball i el reconeixement de l'esforç invertit, que finalment opta per l'abandonament com a resposta davant de qualsevol dificultat. Per tant, aquest és el perfil on els treballadors mostren menor dedicació. Així, aquest tipus de perfil està fortament associat amb ineficiències percebudes i maneig passiu de l'estrès, basat principalment en la desconexió conductual, cosa que genera forts sentiments d'inadequació i provoca sentiments de culpa (Edú-Valsania et al., 2022).

### **1.3. Discriminació amb altres constructes**

El concepte de *burnout* ha donat pas a moltes discussions per la confusió que genera a l'hora de diferenciar-lo amb altres conceptes, però Shirom (1989) afirma que el *burnout* no se solapa amb altres constructes d'ocupació psicològica. Centrant-nos estrictament en les diferències del *burnout* amb altres conceptes psicològics i psicopatològics, es pot demostrar que aquesta síndrome es diferencia dels següents constructes (Shirom, 1989):

Estrès general: l'estrès general i la síndrome de *burnout* es distingeixen amb facilitat, ja que el primer és una transformació psicològica que comporta efectes positius i negatius, mentre que el *burnout* només fa referència a efectes negatius per al subjecte i el seu entorn. A més, es pot experimentar en tots els àmbits de la vida quotidiana dels éssers humans a diferència del *burnout*, que com gran part dels autors estimen, és una síndrome particular del context organitzacional i laboral. (Martínez Pérez, 2010).

Fatiga física: per distingir aquest constructe de la síndrome de *burnout* el més rellevant és observar el procés de recuperació (Pines & Aronson, 1988), ja que el *burnout* es caracteritza per una recuperació lenta i acompanyada d'un

sentiment de fracàs personal mentre que, en la fatiga física, la recuperació és més ràpida i pot estar acompanyada de sentiments de realització personal i èxit (Pines & Aronson, 1988).

Depressió: S'ha confirmat que la depressió té una correlació significativa amb el cansament emocional, però no amb les altres dimensions del *burnout* que són la baixa realització personal, la despersonalització i el cinisme. Un dels símptomes més destacats de la depressió és el sentiment de culpa, mentre que en el *burnout* el sentimentalisme que predomina són la ràbia o la còlera (Martínez Pérez, 2010).

Tedi o avorriment: el *burnout* és una conseqüència de la repetició de pressions emocionals i de la desil·lusió sobre l'exercici laboral, mentre que el sentiment d'avorriment en el treball pot ser el resultat de característiques personals que no tenen a veure amb la feina desenvolupada, o de l'execució estressant i monòtona d'una feina determinada. L'avorriment laboral es relaciona només amb el cansament emocional, que com s'ha vist, és una de les dimensions del *burnout*, però aquest no representa la síndrome al complet (González et al., 2015).

Crisi de la mitjana edat: es produeix per una sèrie de fenòmens externs a l'organització, que succeeixen en esdevenir canvis substancials amb la parella, fills, mort o malaltia dels pares; també comencen a patir-se malalties corporals, desconegudes fins aquest moment i a poc a poc s'observa l'envelliment. Tot això, qüestiona el sentit de la vida i porta a canvis en la percepció del món. Aquesta crisi no s'ha de confondre amb el *burnout* perquè aquest prové únicament de l'àmbit laboral. A més, la crisi de la mitjana edat no comporta actituds cíniques cap als altres, és passatgera i tendeix a resoldre's amb el pas del temps (González et al., 2015).

#### **1.4. Factors de risc**

En primer lloc, trobem les característiques del lloc i de l'ambient de treball, aquestes apareixen quan hi ha un model de feina molt autoritari, no existeix l'oportunitat d'intervenir en les decisions, hi ha molta exigència laboral. Els

torns laborals, l'horari de feina, el salari i l'estabilitat laboral també faciliten la concurrència de la síndrome (López Palomar et al., 2014).

Per altra banda, La incorporació de noves tecnologies a les organitzacions, solen provocar transformacions en les tasques i llocs de feina, que inclouen canvis en els sistemes de feina, en la guia i en les estructures i formes organitzatives (Lovo, 2020).

Alguns autors han trobat una relació positiva de l'antiguitat dins l'organització i el *burnout*. Aquests corresponen a dos períodes que són (1) els dos primers anys dins l'organització i (2) més de deu anys d'experiència en una mateixa empresa. Aquests dos períodes són els que tenen una major associació en l'aparició de la síndrome. (Apiquian et al., 2022).

En segon lloc, els experts també han estudiat les variables personals. En diferents estudis s'ha pogut observar que les persones amb desig de sobresortir i assolir resultats brillants, amb una alta autoexigència, amb una baixa tolerància al fracàs, molt perfeccionistes, amb una tendència controladora, ambicioses, impacients, competitives, molt implicades en el treball, amb poques aficions i amb poques relacions personals fora de l'organització tenen una major predisposició a patir *burnout*. Emperò, tot això esmentat anteriorment accentuarà el risc de patir la síndrome si la persona no està preparada per complir les expectatives de l'organització, té dificultats per demanar ajuda, no comparteix els valors del grup de treball o de l'empresa o té dificultats familiars o econòmiques (Apiquian et al., 2022).

### **1.5. Conseqüències**

Les conseqüències que ocasiona la síndrome de *burnout* són múltiples, afectant no només el treballador sinó també l'organització on exerceix la seva activitat.

En primer lloc, trobem les conseqüències psicossomàtiques. Aquestes apareixen de manera general en forma de cansament, pèrdua de gana o malestar general. També poden manifestar-se amb problemes osteomusculars com mal d'esquena, dolors cervicals o contractures musculars

(Armon et al., 2010). També poden aparèixer alteracions immunològiques com un augment d'infeccions i al·lèrgies, refredats freqüents o problemes dermatològics. Diferents estudis demostren que la síndrome de *burnout* pot comportar problemes cardíacs com taquicàrdia, dolor precordial o hipertensió que fins i tot poden arribar a requerir atenció hospitalària (Toppinen-Tanner et al., 2009). De manera psicosomàtica també poden aparèixer problemes digestius com la gastritis, l'úlcer duodenal, nàusees o diarrea i alteracions hormonals com trastorns menstruals (Kim et al., 2011) Per últim, poden aparèixer alteracions del sistema nerviós com trastorn del son amb predomini del son lleuger i insomni (Armon et al., 2008).

En segon lloc, trobem les conseqüències emocionals. Aquestes es manifesten en forma d'esgotament, sentiment de fracàs i buit, baixa tolerància a la frustració, impotència davant del problema, nerviosisme, inquietud, dificultat de concentració, oblit freqüents, manca d'atenció i mala memòria, tristesa amb tendència a la depressió, manca de compromís laboral, escassa o nul·la realització personal, baixa autoestima i despersonalització (Molina Rodríguez, 2020).

En tercer lloc, trobem les conseqüències conductuals com poden ser l'absentisme, deixar de banda les responsabilitats, autosabotatge, desvalorització, desorganització, sobre implicació, la no presa de decisions i l'abús d'alcohol, tabac, cafè i drogues. (Caballero Domínguez et al., 2010).

En quart lloc, les conseqüències familiars i socials. Aquestes es veuen reflectides en problemes de parella, en un deteriorament del nucli familiar en general i en l'aïllament social (Molina Rodríguez, 2020)

Finalment, en cinquè lloc, trobem diferents conseqüències dins l'organització com poden ser deteriorament en la capacitat de treball i en la qualitat de servei prestada als clients, augment de l'hostilitat a les interaccions i deficiències en la comunicació (Illera, 2006).

## 1.6. Engagement

Actualment, el món del treball i de les organitzacions està experimentant un canvi profund. Un d'aquests canvis perquè les organitzacions es puguin sostenir i fins i tot créixer és el desenvolupament per excel·lència. En aquest context, la connexió psicològica dels empleats amb la seva feina és de particular importància. Les organitzacions actuals necessiten empleats proactius, connectats amb la seva feina i compromesos amb alts estàndards de qualitat. (Bakker et al., 2010).

Kahn (1990) va ser un dels primers autors a plantejar la teoria de l'*engagement*, considerant-ho com l'energia enfocada cap a les metes organitzacionals. Descriu els empleats amb *engagement* com aquells que tenen una connexió física, cognitiva i emocional amb la seva funció (Kahn, 1990).

Va ser la investigació del *burnout* la que va estimular el creixement del camp de la investigació de l'*engagement*. A diferència de les persones amb *burnout*, els treballadors o treballadores amb *engagement* tenen un alt sentit de connexió i compromís amb l'exercici laboral i, en lloc de veure els seus treballs com a estressants i exigents, ho veuen com un desafiament. (Bakker et al., 2010).

Salanova, Schaufei, González-Romá & Bakker (2000) defineixen l'*engagement* com una estructura motivacional positiva relacionada amb el treball, caracteritzada per la vitalitat, la dedicació i la passió.

Més que un estat específic i temporal, l'*engagement* es refereix a un estat cognitiu-afectiu més persistent en el temps que no s'enfoca en un objecte o comportament en particular. L'*engagement* es caracteritza per l'energia, el compromís i l'eficiència, que són els oposats directes de l'esgotament emocional, el cinisme o despersonalització i reducció de l'eficàcia professional, característics de la síndrome de *burnout*. Els empleats que obtenen una puntuació alta en *engagement*, tenen molta energia, estan ben connectats amb el seu treball i són capaços d'afrontar de manera efectiva les diferents demandes dels seus llocs de treball (Salanova et al., 2000).

### **1.7. Conseqüències de l'*engagement* a l'organització**

Una de les creences més comunes a la nostra societat és que les persones que se senten bé a la feina són més productives i rendeixen millor.

Diferents autors van realitzar un estudi entre empleats de restaurants i hotels espanyols. Mentre que els empleats brindaven informació sobre els recursos, el compromís i el clima de servei de l'organització, els clients avaluaven l'exercici dels empleats i la satisfacció amb el servei. Els resultats mostren que els recursos de l'organització i l'*engagement* prediuen l'entorn de servei, cosa que alhora afecta l'acompliment dels empleats i la lleialtat dels clients (Salanova et al., 2005).

Un altre estudi dut a terme per Bakker i Bal (2010) va trobar que els mestres amb *engagement* van rebre qualificacions per part dels seus supervisors més altes en rendiment intra-rol i extra-rol, cosa que indica que aquest tipus d'empleat realitza la feina de manera adequada i també està disposat a anar més enllà de les seves funcions bàsiques.

L'estudi de Schaufeli, Taris i Van Rhenen (2008) és un dels pocs estudis que mostra que l'*engagement* té un impacte positiu en les persones, especialment en la millora del funcionament social i la salut. Fins ara, només uns quants estudis han abordat la relació entre *engagement* i salut. Schaufeli i Bakker (2004) van trobar que els treballadors amb *engagement* tenien menys probabilitats de tenir mals de cap, problemes cardiovasculars i problemes digestius. Això suggereix que l'*engagement* pot millorar la qualitat de vida fora de l'àmbit laboral (Bakker & Bal, 2010).

D'altra banda, una altra explicació possible prové del contagi de l'*engagement* entre els empleats. A la majoria de les organitzacions, el rendiment és el resultat de l'esforç col·lectiu dels empleats. El contagi emocional fa referència al procés pel qual experimentem i interioritzem emocions similars a les que observem als altres. Existeix evidència empírica respecte al contagi de l'*engagement* entre companys de feina (Moreno Jiménez & Garrosa Hernández, 2013).

Diversos autors, afirmen que les emocions positives són un poderós agent de resultats positius als grups de treball. Usant diferents models experimentals, va provar la seva hipòtesi. La seva investigació confirma que les emocions positives es propaguen ràpidament entre els membres de l'equip i, el que és més important, els grups de treball que experimenten més emocions positives exhibeixen comportaments més útils i efectius i en conseqüència, un millor rendiment laboral (Barsade et al., 2002).

Per tant, aquesta naturalesa contagiosa de les interaccions entre persones suggereix que hi pot haver un procés de contagi emocional, referint-se a la tendència a imitar automàticament les expressions emocionals dels altres que es comuniquen a través d'expressions facials, veus, postures i moviments (Moreno Jiménez & Garrosa Hernández, 2013).

### **1.8. Clima organitzacional**

El clima organitzacional es fonamenta en les percepcions individuals del treballador, i sovint es defineix com els patrons recurrents de comportament, actituds i sentiments que caracteritzen el dia a dia dins l'organització, tenint en compte les situacions actuals en una organització, el vincle entre els grups de treball, els empleats i l'exercici laboral.

El concepte de clima organitzacional va ser introduït per primera vegada a la psicologia industrial l'any 1960 per Gellerman (Brunet, 1987). Així doncs, diversos autors l'han estudiat i definit a la llarga de la literatura del món laboral. Denison (1991), afirma que el clima organitzacional és una qualitat relativament consolidada de l'ambient intern que experimenten els seus membres, que aquesta influeix en el seu comportament i es pot descriure en funció dels valors d'un conjunt particular de característiques o actituds de l'organització. A més, Martín Bris i col·laboradors (2003) el defineixen com un concepte simbòlic derivat de la metodologia, que adquireix rellevància a la zona d'influència social quan les empreses comencen a atorgar gravetat als aspectes relacionats amb un clima organitzacional satisfactori per aconseguir una major producció en termes quantitius i qualitius.

Per altra part, Goncalves (2000) esmenta que el clima organitzacional dintre les institucions es reflecteix en les estructures organitzacionals, la mida de

l'organització, els modes de comunicació i l'estil de lideratge, mentre que el clima organitzacional per García (2003) representa les percepcions que la persona té de l'organització per a la qual treballa i l'opinió que s'ha format d'aquesta en termes de variables o factors com autonomia, estructura, recompenses, consideració, cordialitat, suport i obertura, entre d'altres (García Solarte, 2011).

La teoria del Clima Organitzacional de Likert (1968) estableix que el comportament assumit pels treballadors depèn de manera directa del comportament administratiu i les condicions organitzacionals que ells mateixos perceben, per tant, es pot afirmar que la relació estarà determinada per la percepció del clima organitzacional segons els paràmetres relacionats amb el context, a la tecnologia i a l'estructura del sistema organitzacional, la posició jeràrquica que la persona ocupa dins l'organització, el salari que percep, la personalitat, les actituds, el nivell de satisfacció i la percepció que tenen els treballadors i els gerents del clima organitzacional (Rodríguez, 2016).

La proposició de Likert és una de les més dinàmiques i explicatives del clima organitzacional, ja que postula el sorgiment i l'establiment de l'ambient participatiu com el que pot propiciar l'eficàcia i el poder individual i organitzacional, d'acord amb les teories contemporànies de la motivació, que estipulen que la participació motiva a les persones a treballar.

Tota organització que utilitzi mètodes que assegurin l'execució dels seus objectius i aspiracions dels seus membres, tenen un rendiment superior. Els resultats obtinguts per una organització com la productivitat, l'absentisme, les taxes de rotació, el rendiment i la satisfacció dels empleats, influeix sobre la percepció de l'ambient. És per això que Likert va proposar una teoria d'anàlisi i diagnòstic del sistema organitzacional basat en una trilogia de variables causals, intermèdies i finals que componen les dimensions i tipus de climes existents a les organitzacions.

Likert estableix tres tipus de variables que defineixen les característiques pròpies d'una organització i que influeixen en la percepció individual del clima organitzacional; en aquest sentit, les tres variables són: (1) Variables Causals: definides com a variables independents, les quals estan orientades a indicar el sentit on una organització evoluciona i obté resultats. Aquestes

variables inclouen: estructura organitzacional i de govern, decisions, habilitats i actituds. (2) Variables intermèdies: estan orientades a mesurar l'estat intern de l'organització, reflectit en aspectes com ara la motivació, l'exercici, la comunicació i la presa de decisions. (3) La variable final: és el resultat dels efectes de les variables causals i intermèdies, estan orientades a establir els resultats obtinguts per l'organització com la productivitat, el guany i la pèrdua (Rodríguez, 2016).

Un bon o mal clima organitzacional afectarà positivament o negativament a l'organització, determinat per la percepció que els membres tinguin de l'organització. Algunes de les conseqüències positives inclouen l'èxit, l'afiliació, el poder, la productivitat, els baixos ingressos, la satisfacció, l'adaptació i la innovació entre d'altres. Entre les conseqüències negatives podem citar la desalineació, l'alta rotació, l'absentisme, poca innovació i baixa productivitat entre d'altres (Iglesias & Torres, 2018).

En conclusió, el clima organitzacional és el conjunt de percepcions globals que tenen els individus sobre el seu entorn i reflecteix la interacció entre les característiques personals de l'individu i les característiques organitzacionals. Com que és una funció institucional creada, és possible interferir-hi. No és només un concepte o fenomen el coneixement del qual ens ajudarà a comprendre millor el funcionament de les organitzacions, sinó un concepte d'intervenció que permet millorar els resultats organitzacionals (Domínguez et al., 2010).

## **2. Motivació personal sobre el tema escollit**

Des d'un primer moment vaig tenir clar que volia fer el treball de fi de grau sobre el *burnout*. Abans de cursar el grau de psicologia, no coneixia aquest concepte i molt menys, la importància que tenia per les persones dins l'àmbit de les organitzacions.

A mesura que anem creixent, ens adonem que el futur depèn en gran part de la trajectòria laboral, ja que tenir una feina és fonamental pel nostre desenvolupament professional, personal i social entre d'altres. Actualment, després de patir una crisi a Espanya i una pandèmia mundial, moltes persones es troben en situació de desocupació. Per aquest motiu, encara em sorprenia

més que algunes persones que per sort no es troben en la situació esmentada anteriorment, desenvolupessin aquesta síndrome dins l'organització.

Després de l'interès i l'impacte que va suposar en mi conèixer la realitat d'algunes persones dintre les organitzacions i conèixer la multitud de factors que poden desencadenar el *burnout*, he decidit fer aquest estudi per trobar més respostes i intentar, en mesura de el possible, trobar factors protectors per a l'aparició de la síndrome de *burnout*.

### **3. Objectius**

Objectiu general:

- Analitzar si l'*engagement* i el clima laboral estan relacionats amb l'aparició de la síndrome de *burnout*.

Objectius específics:

- Establir la correlació entre l'*engagement* i el clima laboral amb la síndrome de *burnout*.
- Establir un model de regressió lineal múltiple per predir la síndrome de *burnout* a partir de l'*engagement* i el clima organitzacional.
- Analitzar la correlació del *burnout* entre les diferents variables sociodemogràfiques de la mostra d'aquest estudi.

Per altra banda, la hipòtesi d'aquest estudi és que tant l'*engagement* com el clima organitzacional tenen una correlació negativa amb la síndrome de *burnout* i, per tant, actuen com a factors protectors d'aquest.

### **4. Mètode**

#### **4.1. Participants**

S'ha treballat amb una mostra de 80 treballadors i treballadores de Catalunya i les Illes Balears. Les dades sociodemogràfiques es presenten a la taula 1.

**Taula 1.***Variables sociodemogràfiques*

Variable	Mostra (N=80)	Valors
Edat (franges)	De 18 a 25 anys	30%
	De 26 a 35 anys	7,5%
	De 36 a 45 anys	11,2%
	De 46 a 55 anys	31,3%
	De 56 a 65 anys	20%
Gènere	Dona	78,8%
	Home	21,3%
	No binari	0%
	Altres	0%
Nivell educatiu	ESO	2,5%
	Batxillerat	13,8%
	CFGM	8,8%
	CFGS	18,8%
	Estudis Universitari	56,3%
Tipus de sector	Públic	45%
	Privat	50%
	Autònom/a	5%
Jornada laboral	Completa	72,5%
	Parcial	27,5%
Torn laboral	Intensiu	60%
	Partit	36,2%
	Nocturn	3,7%
Antiguitat a l'organització	Menys de 1 any	20%
	Entre 1 i 5	28,7%
	Entre 6 i 10	8,7%
	Més de 10	42,5%

## 4.2. Instruments

En aquest estudi s'han utilitzat tres qüestionaris diferents. Aquests han estat subministrats a la població mostral a través d'una enquesta.

### **Cuestionario para la Evaluación del Síndrome de Quemarse por el Trabajo (CESQT)** (Gil-Monte, 2011).

És un qüestionari compost per 20 ítems amb afirmacions referents als sentiments i idees de la persona sobre la seva feina i de les conseqüències que té per ella com a professional i personal.

Aquest qüestionari mesura 4 dimensions per identificar si la persona pateix la síndrome de *burnout*. Les seves subescales i els ítems que la conformen són: Il·lusió per la feina (It) (1,5,10,15,19), té una fiabilitat d' $\alpha=0,72$ . Desgast psíquic (Dp) (8,12,17,18), té una fiabilitat d' $\alpha=0,86$ . Indolència (In) (2,3,6,7,11,14), té una fiabilitat d' $\alpha=0,75$ . Culpa (C) (4,9,13,16,20) té una fiabilitat d' $\alpha=0,79$ .

A més de les quatre escales anteriors, també ofereix la puntuació Total. Aquesta s'obté a partir de les escales Il·lusió per la feina, Desgast psíquic i Indolència. Els ítems de Culpa no contribueixen al càlcul de la puntuació total, ja que l'escala Culpa, té la funció de permetre distingir entre dos perfils diferents de *burnout*: perfil 1 (sense nivells molt alts o crítics de culpa) i perfil 2 (amb nivells molt alts o crítics de culpa).

Són ítems de resposta amb una escala tipus Likert de 5 opcions de resposta i valors consecutius de 0 a 5, sent: mai, rarament, a vegades, freqüentment, molt freqüentment.

Els valors de mesura de *burnout* per a cada rang són: nivell crític ( $p>89$ ), nivell alt ( $p67$  a  $89$ ), nivell mig ( $p34$  a  $66$ ), nivell baix ( $p11$  a  $33$ ), nivell molt baix ( $p<11$ ).

**Utrecht Work Engagement Scale (UWES)** (Schaufeli i Bakker, 2003).

És una escala composta per 17 ítems amb afirmacions referents als sentiments de les persones en el seu lloc de treball. Aquesta escala mesura 3 dimensions per avaluar l'*engagement* que presenta la persona.

Les seves subescales i ítems que la conformen són: Vigor (1,4,8,12,15,17), té una fiabilitat d' $\alpha=0,73-0,91$ . Dedicació (2,5,7,10,13), té una fiabilitat d' $\alpha=0,83-0,92$ . Absorció (3,6,9,11,14,16), té una fiabilitat d' $\alpha=0,69-0,87$ .

Són ítems de resposta amb una escala tipus Likert de 6 ítems de resposta i valors consecutius de 0 a 5, sent: mai, quasi mai, algunes vegades, regularment, bastantes vegades, quasi sempre i sempre.

Els valors de mesura de l'*engagement* per cada rang són: nivell molt alt ( $p>95$ ), nivell alt ( $p>75$ ), nivell mig ( $p>25$ ), nivell baix ( $p>5$ ), nivell molt baix ( $p<5$ ).

**Work-Related Quality of Life Scale (WRQoL)** (Simon Easton i Darren Van Laar, 2012).

És una escala composta per 24 ítems amb afirmacions de diferents situacions personals i laborals. Aquesta escala mesura 7 dimensions per avaluar el nivell de qualitat de vida dels treballadors.

Les seves subescales i ítems que la conformen són: Satisfacció amb la feina i la carrera laboral (1,3,8,11,18,20), té una fiabilitat d'  $\alpha=0,86$ . Control a la feina (2,12,23), té una fiabilitat d'  $\alpha=0,82$ . Benestar general (4,9,10,15,17,21), té una fiabilitat d'  $\alpha=0,82$ . conflicte casa-feina (5,6,14), té una fiabilitat d'  $\alpha=0,81$ ). Estrès a la feina (7,19), té una fiabilitat d' $\alpha=0,81$ . Condicions laborals (13,16,22), té una fiabilitat d'  $\alpha=0,75$ . Qualitat de vida a la feina general (24), no es pot calcular la fiabilitat d'aquesta dimensió, ja que només està formada per un ítem.

Són ítems de resposta amb una escala tipus Likert de 5 ítems de resposta i valors consecutius de 0 a 4, sent: molt en desacord, en desacord, neutre, en acord, molt d'acord.

Els valors de mesura del clima laboral per cada rang són: Nivell molt baix (p1-9), nivell baix (p10-24), nivell mig (p25-75), nivell alt (p76-90), nivell molt alt (p91-99)

En aquesta escala també podem interpretar els resultats a partir de la puntuació total: Nivell molt baix (0-53 punts), nivell baix (54-62 punts), nivell mig (63-74 punts), nivell alt (75-80 punts), nivell molt alt (>80).

### **4.3. Procediment**

Una vegada plantejats els objectius i la hipòtesi, es va elaborar una enquesta on s'hi incloïa la llei de protecció de dades, el consentiment informat, les variables sociodemogràfiques rellevants per aquest estudi (edat, gènere, nivell educatiu, tipus de sector, jornada laboral, torn laboral i antiguitat a l'organització) i tres qüestionaris veremats en població espanyola (CESQT, UWES i WRQoL), explicats a l'apartat anterior.

Una vegada realitzada l'enquesta, es va distribuir a la població general de manera totalment anònima a través de les xarxes socials. S'han admès respostes des del dia 8 de novembre de 2022 fins al dia 25 de novembre de 2022, obtenint un total de 80 respostes.

Finalment, una vegada tancada l'enquesta, la base de dades que s'ha obtingut en format Excel serà convertida en base de dades per l'SPSS per poder realitzar l'anàlisi estadístic.

### **4.4. Anàlisi de Dades**

De cara al primer objectiu s'ha utilitzat la correlació no paramètrica rho d'Spearman perquè una part important de les variables que s'estan analitzant no s'ajusten a la distribució normal.

Per interpretar la magnitud/força de la correlació rho d'Spearman, s'han utilitzat els criteris proposats per Dancey i Reidy (2004), que es mostren a la taula 2.

## Taula 2.

### Críteris d'interpretació rho Spearman

Valor del coeficient rho de Spearman	Interpretació
.01-.19	Relació negligible
.20-.29	Relació dèbil
.30-.39	Relació moderada
.40-.69	Relació forta
$\geq .70$	Relació molt forta

En relació al segon objectiu, donat que la puntuació total al qüestionari de *burnout* sí que presentava una distribució normal, s'ha pogut desenvolupar un model de regressió lineal múltiple per predir aquesta puntuació total a partir de les escales de l'*engagement* i del clima organitzacional utilitzant el mètode de passos successius.

En relació al tercer objectiu, cal tenir en compte que, pel que fa al sector, s'han eliminat els autònoms, ja que la mostra recollida d'aquest sector no era significativa, de manera que la variable ha passat de ser tricotòmica a ser dicotòmica (sector públic o privat). Per tant, per avaluar la possible relació entre el gènere, el sector públic o privat i el *burnout*, s'ha fet servir una prova *t* de Student per a mostres independents perquè les variables gènere i sector presenten dos nivells (home-dona i públic-privat) i el *burnout* és una variable mètrica, de manera que s'ha calculat la mida de l'efecte amb la *d* de Cohen. En el cas de l'edat i el nivell educatiu, s'ha fet una ANOVA amb l'estadístic Eta Quadrada per avaluar la mida de l'efecte i les corresponents proves Post Hoc.

De cara a analitzar el nivell educatiu, s'ha decidit fer una recategorització per evitar que els grups estiguessin excessivament descompensats passant de tenir cinc nivells (ESO, batxillerat, CFGM, CFGS i estudis Universitaris) a tenir tres nivells (ESO i batxillerat, CFGM i CFGS i estudis Universitaris).

## 5. Resultats

Aquest apartat s'ha estructurat en base als objectius, però prèviament, a la taula 3 es presenten els resultats de la prova Kolmogorov-Smirnov en relació al compliment del supòsit de normalitat.

### Taula 3.

Prova Kolmogorov-Smirnov per avaluar la Normalitat de les distribucions

	Estadístic	gll	p
UWES_VIGOR	.108	80	.022
UWES_DEDICACIÓ	.086	80	.200*
UWES_ABSORCIÓ	.079	80	.200*
UWES_TOTAL	.096	80	.064
CESQT_ITPRO	.096	80	.064
CESQT_DPPRO	.068	80	.200*
CESQT_INPRO	.119	80	.007
CESQT_CPRO	.166	80	<.001
CESQT_TOTAL	.076	80	.200*
WRQOL_SAT	.084	80	.200*
WRQOL_CONTR	.140	80	<.001
WRQOL_BENEST	.091	80	.100
WRQOL_CONFLIC	.139	80	<.001
WRQOL ESTRÉS	.107	80	.024
WRQOL_CONDI	.119	80	.007
WRQOL_QUALITAT	.196	80	<.001
WRQOL_TOTAL	.078	80	.200*

\*. Límit inferior de la veritable significació

Tal com es pot observar a la taula 3, l'escala Vigor del test UWES, les escales Indolència i Culpa del test CESQT, les escales Control, Conflicte, Estrès, Condicions Laborals i Qualitat de vida del test WRQOL no s'ajusten a la normalitat, ja que tenen una significació inferior a 0,05.

De cara a avaluar el primer objectiu que pretén analitzar si l'*engagement* i el clima laboral estan relacionats amb l'aparició de la síndrome de *burnout*, a la taula 4 es presenten els resultats de la correlació rho d'Spearman de les escales del test CESQT i les escales del test UWES. A la taula 5 es presenten els resultats de la correlació d'rho d'Spearman de les escales del test CESQT i les escales del test WRQOL.

**Taula 4.**

*Coeficients de correlació Rho d'Spearman entre engagement i burnout*

	CESQT_IT	CESQT_DP	CESQT_IN	CESQT_C	CESQT_TOTAL
UWES_VIGOR	.673**	-.210*	-.225*	-.84	-.523**
UWES_DEDICACIÓ	.880**	-.205*	-.233*	-.54	-.621**
UWES_ABSORCIÓ	.654**	-.084	-.137-	-.36	-.419**
UWES_TOTAL	.796**	-.171	-.214*	-.61	-.557**

\*\* . La correlació és significativa al nivell 0.01

\* . La correlació és significativa al nivell 0.05

A la taula 4, podem observar que l'única escala de *burnout* que no presenta cap relació significativa amb *l'engagement* és Culpa. En el cas de l'escala Indolència, correlaciona de forma inversa, significativa i amb magnitud dèbil amb Vigor ( $\rho = -.225$ ,  $p < .05$ ) Dedicació ( $\rho = -.233$ ,  $p < .05$ ) i *Engagement* total ( $\rho = -.214$ ,  $p < .05$ ). Pel que fa al Desgast psíquic, correlaciona de forma inversa, significativa i amb magnitud dèbil amb Vigor ( $\rho = -.210$ ,  $p < .05$ ) i Dedicació ( $\rho = -.205$ ,  $p < .05$ ). L'escala d'Il·lusió per la feina és la que presenta les correlacions més rellevants, amb valors que es corresponen amb magnituds fortes, en el cas del Vigor ( $\rho = .673$ ,  $p < .01$ ) i l'Absorció ( $\rho = .654$ ,  $p < .01$ ), o molt fortes, en el cas de la Dedicació ( $\rho = .880$ ,  $p < .01$ ) i Engagement Total ( $\rho = .796$ ,  $p < .01$ ). És remarcable que en aquest cas les correlacions són positives i significatives a l'1%. Finalment, les puntuacions totals de *burnout* presenten correlacions inverses, significatives i de magnitud forta amb totes les escales de *l'engagement*.

**Taula 5.**

*Coeficients de correlació Rho d'Spearman entre clima laboral i burnout*

	CESQT_IT	CESQT_DP	CESQT_IN	CESQT_C	CESQT_TOTAL
WRQOL_SAT	.561**	-.334**	-.224*	-.327**	-.532**
WRQOL_CONTR	.351**	-.220*	-.171	-.108	-.368**
WRQOL_BENEST	.552**	-.429**	-.219	-.278*	-.532**

WRQOL_CONFLICT	.137	-.363**	-.092	-.114	-.308**
WRQOL_ESTRÉS	.129	-.738**	-.387**	-.388**	-.560**
WRQOL_CONDI	.096	-.349**	-.055	-.204	-.254**
WRQOL_QUALITAT	.434**	-.503**	-.220*	-.257*	-.557**
WRQOL_TOTAL	.484**	-.522**	-.261*	-.333**	-.609**

\*\* . La correlació és significativa al nivell 0.01

\* . La correlació és significativa al nivell 0.05

A la taula 5, podem observar que totes les escales de *burnout* presenten una relació significativa amb les diferents escales del clima organitzacional. L'escala que presenta menys relació amb el *burnout* és l'escala Indolència, que correlaciona de forma inversa, significativa i amb magnitud dèbil amb Satisfacció ( $\rho = -.224$ ,  $p < .05$ ) Qualitat de vida ( $\rho = -.220$ ,  $p < .05$ ) i Clima organitzacional total ( $\rho = -.261$ ,  $p < .05$ ) i correlaciona de forma inversa, significativa i amb magnitud moderada amb Estrès ( $\rho = -.387$ ,  $p < .01$ ). L'escala Il·lusió per la feina, correlaciona de forma directa, significativa i amb magnitud forta amb Qualitat de vida ( $\rho = .434$ ,  $p < .01$ ), Satisfacció ( $\rho = .561$ ,  $p < .01$ ), Benestar general ( $\rho = .552$ ,  $p < .01$ ) i Clima organitzacional total ( $\rho = .484$ ,  $p < .01$ ). L'escala Desgast Psíquic és la que presenta les correlacions més rellevants, correlaciona de forma inversa, significativa i amb magnitud dèbil amb Control ( $\rho = -.220$ ,  $p < .05$ ), de forma inversa, significativa i amb magnitud moderada amb Satisfacció ( $\rho = -.334$ ,  $p < .01$ ), Control ( $\rho = -.363$ ,  $p < .01$ ) i Condicions laborals ( $\rho = -.349$ ,  $p < .01$ ), de forma inversa, significativa i amb magnitud forta Benestar general ( $\rho = -.429$ ,  $p < .01$ ), Qualitat ( $\rho = -.503$ ,  $p < .01$ ) i clima organitzacional total ( $\rho = -.552$ ,  $p < .01$ ) i de forma inversa significativa i amb magnitud molt forta Estrès ( $\rho = -.738$ ,  $p < .01$ ). Finalment, les puntuacions totals de *burnout* presenten correlacions inverses, significatives i de magnitud moderada amb les escales de clima organitzacional menys l'escala Condicions laborals que correlaciona amb magnitud dèbil i les escales Control i Conflicte que correlacionen amb magnitud moderada.

De cara al segon objectiu que pretén predir la síndrome de *burnout* a partir de l'*engagement* i el clima organitzacional es presenten els resultats del model de regressió lineal múltiple a la taula 6.

**Taula 6.**

*Model de regressió lineal múltiple per predir les puntuacions totals en burnout*

	Coeficient	<i>t</i>	<i>p</i>	R	R <sup>2</sup> Ajustat
CONSTANT	44.688	20.901	<.001	-	-
UWES_Dedicació	-.758	-8.466	<.001	.616	.371
WRQOL ESTRÉS	-2.080	-7.693	<.001	.806	.640

Tal com es pot observar a la taula 6, s'han obtingut dos predictors significatius de la puntuació total en *burnout* que són l'escala Dedicació del test UWES i l'escala d'estrès del test WRQOL. Aquestes dues variables juntes aconseguixen explicar el 64% de la variabilitat observada en el *burnout*.

De cara al tercer objectiu, per avaluar diferències de gènere en les dimensions de la síndrome de *burnout* es presenten els resultats de la prova *t* de Student a la taula 7.

**Taula 7.**

*Comparació de mitjanes en les escales de burnout en funció del gènere*

	Gènere	N	<i>M</i>	<i>SD</i>	<i>t</i>	gll	<i>p</i>	<i>d</i>
CESQT_IT	Home	17	11.882	3.887	-2.681	78	.009	-.733
	Dona	63	14.857	4.102				
CESQT_DP	Home	17	8.941	4.351	1.303	78	.196	-
	Dona	63	7.507	3.934				
CESQT_IN	Home	17	9.470	5.233	2.496	78	.057	-
	Dona	63	6.746	3.605				
CESQT_C	Home	17	3.647	2.148	-0.312	78	.698	-
	Dona	63	3.904	3.206				
CESQT_TOTAL	Home	17	26.529	9.887	3.103	78	.003	.848
	Dona	63	19.396	7.984				

Tal com es pot observar a la taula 7, s'han obtingut dues diferències estadísticament significatives, en concret a l'escala d'il·lusió per la feina del

test CESQT on les dones tenen una mitjana significativament superior als homes ( $t(78)=-2.681, p=.009, d=-0.733$ ), i en l'escala Total del test CESQT, on els homes tenen una puntuació significativament superior a les dones ( $t(78)=3.103, p=.003, d=.848$ ). En ambdós casos l'estadístic  $d$  de Cohen ens estaria indicant que la diferència entre les mitjanes dels dos grups es situa per sota d'una desviació típica, però es pot considerar una diferència entre mitjana i gran, ja que queda situada entre 0.5 i 0.8.

De cara a avaluar diferències en el sector públic o privat en les dimensions de la síndrome de *burnout* es presenten els resultats de la prova  $t$  de Student a la taula 8.

**Taula 8.**

*Comparació de mitjanes en les escales de burnout en funció del sector*

	Sector	N	M	SD	t	gll	p
CESQT_IT	Privat	40	13.250	4.572	-2.681	74	.089
	Públic	36	14.888	3.607			
CESQT_DP	Privat	40	8.000	4.236	1.303	74	.720
	Públic	36	7.666	3.779			
CESQT_IN	Privat	40	8.250	4.336	2.496	74	.083
	Públic	36	6.583	3.886			
CESQT_C	Privat	40	3.525	2.745	-0.312	74	.158
	Públic	36	4.500	3.211			
CESQT_TOTAL	Privat	40	23.000	9.470	3.103	74	.072
	Públic	36	19.361	7.668			

Tal com es pot observar a la taula 8 no s'observen diferències estadísticament significatives en cap de les dimensions. En el cas de l'escala d'Indolència, de l'escala d'Il·lusió per la Feina i l'escala Total les diferències es queden molt a prop de la significació perquè es queden situades entre 0.05 i 0.10. Si disposéssim de més evidències per fer un plantejament a una cua, aquestes diferències si que arribarien a ser significatives.

Per avaluar diferències d'edat en les dimensions de la síndrome de *burnout*, es presenten els resultats de la prova ANOVA amb l'estadístic Eta Quadrat a la taula 9.

**Taula 9.**

*Comparació de mitjanes en les escales de burnout en funció de l'edat.*

	Edat	N	M	SD	F	gll	p	$\eta^2$
CESQT_IN	18-25	24	13.041	4.476				
	anys							
	26-35	6	16.666	3.983				
	anys							
	36-45	9	15.888	3.059				
	anys				1.449	4;74	.226	-
	46-55	25	13.880	3.961				
anys								
56-65	16	14.687	4.556					
anys								
Total	80	14.225	4.215					
CESQT_DP	18-25	24	8.333	4.249				
	anys							
	26-35	6	9.333	4.226				
	anys							
	36-45	9	6.333	3.391				
	anys				.736	4;74	.570	-
	46-55	25	7.280	3.680				
anys								
56-65	16	8.125	4.617					
anys								
Total	80	7.812	4.041					
CESQT_IN	18-25	24	9.166	4.340				
	anys							
	26-35	6	7.000	4.289				
anys								

	36-45	9	4.777	2.818				
	anys				2.676	4;74	.038	.125
	46-55	25	6.320	3.716				
	anys							
	56-65	16	7.687	4.126				
	anys							
	Total	80	7.325	4.123				
CESQT_C	18-25	24	3.291	2.678				
	anys							
	26-35	6	4.666	3.502				
	anys							
	36-45	9	3.333	3.570				
	anys				.491	4;74	.743	-
	46-55	25	4.200	3.439				
	anys							
	56-65	16	4.125	2.334				
	anys							
	Total	80	3.850	3.002				
CESQT_TOTAL	18-25	24	24.458	9.518				
	anys							
	26-35	6	19.666	9.003				
	anys							
	36-45	9	15.222	7.049				
	anys				2.154	4;74	.082	-
	46-55	25	19.720	6.174				
	anys							
	56-65	16	21.125	10.825				
	anys							
	Total	80	20.912	8.857				

Tal com es pot observar a la taula 9, la comparació de mitjanes que s'ha realitzat a través de l'ANOVA, només ha resultat estadísticament significativa per a l'escala d'Indolència ( $F_{4,74}=2.676$ ,  $p=.038$ ,  $\eta^2=.125$ ). Les proves post hoc mitjançant HSD de Tukey indiquen que la diferència estadísticament significativa es troba entre la mitjana del grup de 18-25 anys i el grup de 36-

45 anys. En concret, el que observem és que el grup de 18-25 anys puntua 4.4 punts més que el grup de 36-45 anys en l'escala d'Indolència.

Per avaluar diferències del nivell educatiu en les dimensions de la síndrome de *burnout*, es presenten els resultats de la prova ANOVA amb l'estadístic Eta Quadrat a la taula 10.

**Taula 10.**

*Comparació de mitjanes en les escales de burnout en funció del nivell educatiu*

	Nivell educatiu	N	M	SD	F	gll	p
CESQT_IT	ESO i batxillerat	13	12.769	3.919			
	Cicles formatius	22	14.227	4.699			
	Estudis Universitaris	45	14.644	4.046	.998	2;77	.379
	Total	80	14.225	4.215			
CESQT_DP	ESO i batxillerat	13	7.461	3.454			
	Cicles formatius	22	7.772	4.503			
	Estudis Universitaris	45	7.933	4.041	.069	2;77	.934
	Total	80	7.812	4.041			
CESQT_IN	ESO i batxillerat	13	6.538	4.135			
	Cicles formatius	22	8.090	4.566			
	Estudis Universitaris	45	7.177	3.927	.639	2;77	.531
	Total	80	7.325	4.123			

CESQT_C	ESO i	13	3.000	2.798			
	batxillerat						
	Cicles	22	3.272	2.814			
	formatius				1.649	2;77	.199
	Estudis	45	4.733	3.099			
Universitaris							
	Total	80	3.850	3.002			
CESQT_TOTAL	ESO i	13	21.230	7.970			
	batxillerat						
	Cicles	22	21.636	9.322			
	formatius				.139	2;77	.873
	Estudis	45	20.466	9.031			
Universitaris							
	Total	80	20.912	8.857			

---

Tal com es pot observar a la taula 10, no hi ha diferències estadísticament significatives en cap de les dimensions del test CESQT en funció del nivell educatiu dels participants.

## 6. Discussió

Després de realitzar l'anàlisi de dades i haver obtingut els resultats a partir d'una mostra de 80 participants residents a Catalunya i les Illes balears, pel que fa al primer objectiu, en la relació entre l'*engagement* i el burnout, s'ha observat una correlació significativa i de magnitud forta amb totes les escales de l'*engagement*. Aquests resultats s'han pogut observar de la mateixa manera en un estudi quantitatiu observacional amb una mostra de 318 infermeres. Es van mesurar els nivells de burnout i *engagement* i la correlació entre els dos conceptes i es va concloure que hi ha una forta relació entre ells, de manera que un augment dels valors d'*engagement* implica una disminució dels nivells de *burnout* (Marti, Giannarelli, Mitello et al., 2019).

Per altra banda, pel que fa a la relació del clima organitzacional amb el burnout, s'ha pogut observar una correlació significativa i de magnitud forta

amb totes les escales de Clima organitzacional. Aquests resultats s'han pogut comparar amb els resultats d'un estudi transversal correlacional amb una mostra de 33 operaris del sector industrial, on s'ha trobat una correlació negativa entre ambdós termes. Així doncs, com millor és la percepció del clima organitzacional per part dels treballadors, més baixos seran els nivells de *burnout* que presentaran.

En relació al segon objectiu, un cop realitzat el model de regressió lineal múltiple s'ha observat que l'escala Dedicació del test UWES i l'escala Estrès del test WRQoL han explicat el 64% de la variabilitat de les puntuacions totals de *burnout*. Debut a aquest percentatge, ambdós factors són grans predictors de les puntuacions totals de *burnout* sobre la mostra d'aquest estudi. En altres investigacions s'ha observat com l'estrès actua també amb una elevada força predictora de la síndrome. Per exemple, en un estudi realitzat per Fernández-Prada i col·laboradors (2016) s'assenyala que alts nivells d'estrès i d'exigències psicològiques seran els millors predictors per a desencadenar la síndrome de *burnout*. Pel que fa a la Dedicació, també observem que aquesta variable té un fort valor predictiu del *burnout*. En un estudi realitzat amb una mostra de 265 treballadors docents, en què es va correlacionar l'*engagement* i el *burnout*, l'escala Dedicació del test UWES va esdevenir el predictor més significatiu per entendre la variabilitat de satisfacció laboral, que a la vegada es va correlacionar negativament amb les puntuacions de *burnout* (Duran, Extremera, Montalbán, et al., 2005).

Pel que fa al tercer objectiu, s'ha observat que no existeixen diferències estadísticament significatives entre la síndrome de *burnout* i el tipus de sector, i entre la síndrome de *burnout* i el nivell educatiu.

Emperò s'ha observat que sí que existeixen diferències estadísticament significatives entre la síndrome de *burnout* i el gènere, en concret a l'escala d'Il·lusió per la feina del test de *burnout* on les dones tenen una mitjana significativament superior als homes. Pel contrari, a l'escala Total del test de *burnout* els homes han obtingut una puntuació significativament superior a les dones. Segons la literatura prèvia, aquests resultats no són els obtinguts en la majoria dels estudis. Per exemple, en un estudi amb una mostra d'11.530 professionals de la salut des de desembre de 2006 fins al setembre de 2007, s'ha trobat uns valors significativament superiors en dones que en

homes, en concret a les escales d'esgotament emocional i realització personal (Grau, Flichtentrei, Suñer et al., 2007). En la mateixa línia, un estudi de Norlund i col·laboradors (2010), en el que es tenia per objectiu avaluar el nivell de burnout en una mostra de 2.500 participants, es va concloure que per un costat les dones tenen uns nivells significativament superiors de *burnout* que els homes. A més, aquests resultats poden explicar-se per unes condicions de vida laboral més desfavorables en comparació amb les del gènere masculí.

Per altra part, s'han pogut observar diferències significatives en funció de l'edat dels participants. En el nostre estudi, aquestes diferències s'han trobat entre la mitjana del grup de 18-25 anys i el grup de 36-45 anys, en concret el grup de 18-25 anys és el més afectat per la síndrome de *burnout*. Pel que fa a la literatura prèvia, aquests resultats concorden amb altres investigacions. Per exemple, en un estudi de Marchand i col·laboradors (2018), amb una mostra de 2073 treballadors es va observar que un dels grups més vulnerables davant l'aparició de la síndrome de *burnout* eren els homes menors de 30 anys. En un altre estudi amb una mostra de 2.290 treballadors sanitaris de cinc hospitals de Girona, es va veure que l'edat estava relacionada amb l'aparició de la síndrome de *burnout*, i que el grup que presentava un nivell més alt de desgast professional eren les persones joves, amb menys anys d'experiència laboral i amb menys anys d'antiguitat dins l'organització (Grau, Suñer, García, et al., 2005).

Aquests resultats tenen certes implicacions a l'hora de millorar la vida laboral dels treballadors i les treballadores d'una organització. En primer lloc, com hem observat tenir un baix nivell d'*engagement* pot comportar que la persona desenvolupi amb major probabilitat la síndrome de *burnout*. Aquest fet ens indica la importància de fomentar la implicació i la motivació en el lloc de treball, per tal de garantir una millor qualitat laboral i prevenir així les conseqüències negatives que afectaran l'individu dins l'organització.

Per altra banda, també s'ha pogut observar que un bon clima organitzacional actua com a factor protector en l'aparició de la síndrome de *burnout*. Per aquest motiu és important incidir en els elements que configuren un adequat

clima organitzacional com per exemple la satisfacció a la feina, les condicions laborals o la qualitat de vida a l'organització. Per tot això, és important crear polítiques corporatives que s'adaptin i recullin les necessitats dels treballadors, per tal de millorar i incidir de manera directa sobre el benestar de l'individu i, de manera indirecta, sobre el benestar de l'organització.

Per acabar, els resultats d'aquest estudi assenyalen que la població jove, establerta en un grup de 18-25 anys, presenta una taxa més elevada de *burnout*. Aquests resultats ens indiquen la necessitat de millorar les condicions sociolaborals dels joves, ja que aquestes en el context actual esdevenen precàries i perjudicials. Aquest és un fenomen que afecta tant a nivell nacional com internacional. Per exemple, en l'estudi de Norlund, et al., (2010) realitzat a Suècia, en el que foren els joves aquells en obtenir puntuacions més elevades de *burnout*, es van relacionar els resultats amb la situació d'aquest col·lectiu en el context laboral i social del país. L'equilibri entre la vida familiar i laboral, i els diversos factors de risc que poden afectar els individus, incrementen també la seva vulnerabilitat de cara a patir la síndrome de *burnout*, ja que aquests s'afegeixen a les dificultats per accedir al mercat laboral i la precarietat dels llocs de treball.

## **7. Conclusió**

En aquest estudi es van plantejar un objectiu general i tres objectius específics que han marcat les línies d'investigació que s'han dut a terme. També es va plantejar una hipòtesi inicial que plantejava que tant l'*engagement* com el clima organitzacional tenen una correlació negativa amb la síndrome de *burnout* i, per tant, actuen com a factors protectors d'aquest.

En primer lloc, s'ha demostrat una correlació significativa entre l'*engagement* i el clima organitzacional i el *burnout*. Així doncs, podem afirmar que aquests dos termes incideixen directament sobre la salut laboral i personal dels treballadors i les treballadores d'una organització.

En segon lloc, i en relació al segon objectiu, s'ha pogut establir un model de regressió lineal múltiple per establir quins factors expliquen amb major mesura la variabilitat de les puntuacions totals de *burnout*. Així doncs, seran

l'escala de Dedicació del test UWES i l'escala estrès del test WRQoL les que conjuntament explicaran el 64% de la variabilitat de *burnout*.

En tercer lloc, s'han trobat correlacions significatives entre les puntuacions de *burnout* i les diferents variables sociodemogràfiques. Pel que fa al gènere, són els homes els que han obtingut puntuacions significativament més elevades en *burnout*, ja que les dones només han destacat per sobre del gènere masculí en l'escala Il·lusió per la feina del test CESQT. Pel que fa a l'edat, el grup que presenta nivells més alts de *burnout* són els joves de 18-25 anys degut a les condicions laborals a les quals s'enfronten en el context actual.

A partir de la realització i l'anàlisi d'aquests objectius específics, s'ha pogut assolir l'objectiu principal de l'estudi: analitzar si l'*engagement* i el clima laboral estan relacionats amb l'aparició de la síndrome de *burnout*. Per últim, s'ha contrastat la hipòtesi principal de la investigació i hem observat que, efectivament l'*engagement* i el clima organitzacional poden actuar com a factors protectors davant l'aparició de la síndrome de *burnout*.

## **8. Bibliografia**

1. Armon G, Melamed S, Shirom A, Shapira I. Elevated burnout predicts the onset of musculoskeletal pain among apparently healthy employees. *Journal of Occupational Health Psychology*. 2010;15(4):399–408.
2. Armon G., Shirom A., Shapira I. & Melamed S. (2008). On the nature of burnout–insomnia relationships: A prospective study of employed adults. *Journal of Psychosomatic Research*. 2008;65(1):5–12. DOI: [10.1016/j.jpsychores.2008.01.012](https://doi.org/10.1016/j.jpsychores.2008.01.012)
3. Bakker, A. B. & Bal, M. P. (2010). Weekly work engagement and performance: A study among starting teachers. *Journal of Occupational and Organizational Psychology*, 83(1), 189-206. <https://doi.org/10.1348/096317909x402596>
4. Bakker, A. B., & Leiter, M. P. (2010). Work engagement: A handbook of essential theory and research. *Psychology Press*. 1, 1-224. <https://doi.org/10.4324/9780203853047>

5. Barsade, S. G. (2002). The ripple effect: Emotional contagion and its influence on group behavior. *Administrative Science Quarterly*, 47, 644-675. DOI:[10.2307/3094912](https://doi.org/10.2307/3094912)
6. Brunet, L. (1987). El Clima de Trabajo en las Organizaciones: Definición, diagnóstico y consecuencias. *Editorial Trillas*. ISBN: 968-24-2006-7.
7. Caballero Domínguez, C. C., Hederich, C. y Palacio Sañudo, J. E. (2010). El burnout académico: delimitación del síndrome y factores asociados con su aparición. *Revista latinoamericana de psicología*. 42(1), 131-146. <https://www.redalyc.org/pdf/805/80515880012.pdf>
8. Daza, F. M., & Bilbao, J. P. (1999). NTP 443: Factores psicosociales: metodología de evaluación. *Ministerio de Trabajo y Asuntos Sociales España-Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el trabajo*, 1-5.
9. Denison, D. R. (1991). Cultura Corporativa y Productividad Organizacional. *Fondo Editorial*.
10. Denny Molina Rodriguez. (2020). Consecuencias del síndrome de burnout en el trabajo y estrategias de prevención de riesgos para la seguridad y salud laboral. *Noticias CIELO*, 3, 5. [https://www.cielolaboral.com/wp-content/uploads/2020/03/molina\\_noticias\\_cielo\\_n3\\_2020.pdf](https://www.cielolaboral.com/wp-content/uploads/2020/03/molina_noticias_cielo_n3_2020.pdf)
11. Domínguez Aguirre, L. R., Sánchez Garza, J. A., & Torres Hernández, Z. (2010). Modelo de ecuaciones estructurales para las relaciones entre el clima organizacional y la productividad. *Investigación y Ciencia*, 18(50), 24-32. <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=6088891>
12. Durán, M. A., Extremera, N., Montalbán, F. M., & Rey, L. (2005). Engagement y Burnout en el ámbito docente: Análisis de sus relaciones con la satisfacción laboral y vital en una muestra de profesores. *Revista de Psicología del Trabajo y de las Organizaciones*, 21(1-2), 145-158.
13. Easton, S. & Van Laar, D. (2012) User Manual for the Work-Related Quality of Life (WRQoL) Scale A Measure of Quality of Working Life. *University of Portsmouth. Department of Psychology*. 38(1). ISBN: 978-1-86137-640-4.
14. Edú-Valsania, S., Laguía, A. & Moriano, J. A. (2022). Burnout: A Review of Theory and Measurement. *International Journal of Environmental Research and Public Health*, 19(3), 1780. <https://doi.org/10.3390/ijerph19031780>

15. Fernández-Prada, M., González-Cabrera, J., Iribar-Ibabe, C. & Peinado, J. M. (2017). Riesgos psicosociales y estrés como predictores del burnout en médicos internos residentes en el Servicio de Urgencias. *Gaceta de México*, 153(4), 452-460. <https://doi.org/10.24875/gmm.17002395>
16. Freudenberg, H. J. (1974). Staff Burn-Out. *Journal of Social Issues*, 30(1), 159-165. <https://doi.org/10.1111/j.1540-4560.1974.tb00706.x>
17. García Solarte, M. (2011). Clima Organizacional y su Diagnóstico: Una Aproximación Conceptual. *Cuadernos de Administración*, 25(42), 43-61. <https://doi.org/10.25100/cdea.v25i42.413>
18. Garzón, S. M. Á. & Fuentes, J. N. P. (2019). Adaptación del Utrecht Work Engagement Scale – UWES en profesores universitarios de Villavicencio. *Universidad Cooperativa de Colombia: sede Villavicencio*. 1-72.
19. Gil-Monte, P.R. (2011). Manual CESQT – Cuestionario para la Evaluación del Síndrome de Quemarse por el Trabajo. *Tea Ediciones*. ISBN: 978-84-15262-16-9.
20. Golonka, K., Gawłowska, M., Mojsa-Kaja, J. & Marek, T. (2019). Psychophysiological Characteristics of Burnout Syndrome: Resting-State EEG Analysis. *BioMed Research International*, 2019, 1-8. <https://doi.org/10.1155/2019/3764354>
21. González, E. L. S. F. A. & Viveros, S. (2015). Burnout: Consecuencias y soluciones. *Editorial El Manual Moderno*. 1.
22. Grau, A., Flichtentrei, D., Suñer, R., Prats, M., & Braga, Florencia. (2009). Influencia de factores personales, profesionales y transnacionales en el síndrome de burnout en personal sanitario hispanoamericano y español (2007). *Revista Española de Salud Pública*, 83(2), 215-230.
23. Grau, A., Suñer, R., & García, M. (2005). Desgaste profesional en el personal sanitario y su relación con los factores personales y ambientales. *Gaceta Sanitaria*, 19(6), 463-470.
24. Iglesias Armenteros, A. L., & Torres Esperón, J. M. (2018). Un acercamiento al Clima Organizacional. *Revista cubana de enfermería*, 34(1). [http://scielo.sld.cu/scielo.php?pid=S0864-03192018000100016&script=sci\\_arttext&tlng=en](http://scielo.sld.cu/scielo.php?pid=S0864-03192018000100016&script=sci_arttext&tlng=en)
25. Illera, D. (2006). Síndrome de burnout, aproximaciones teóricas. Resultado de algunos estudios en Popayán. *Revista de la Facultad Ciencias*

- de la Salud de la Universidad del Cauca, 8(3), 21- 29.  
<https://revistas.unicauca.edu.co/index.php/rfcs/article/view/916/705>
26. Kahn, W. A. (1990). Psychological conditions of personal engagement and disengagement at work. *Academy of Management Journal*, 33(4), 692–724. <https://doi.org/10.5465/256287>
27. Kim H., Ji, J., & Kao, D. (2011). Burnout and physical health among social workers: A three-year longitudinal study. *Social Work*, 56(3), 258–268. <https://doi.org/10.1093/sw/56.3.258>
28. Lazarus, R. S., & Folkman, S. (1984). Stress, Appraisal, and Coping. Springer Publishing. <https://books.google.at/books?id=i-ySQQuUpr8C>
29. López Palomar, M. D. R., García Cueva, S. A. y Pando Moreno, M. (2014). Factores de riesgo psicosocial y burnout en población económicamente activa de Lima, Perú. *Ciencia & trabajo*, 16(51), 164-169. <https://doi.dx.doi.org/10.4067/S0718-24492014000300007>
30. Lovo, J. (2020). Síndrome de burnout: Un problema moderno. *Entorno*, 70, 110–120. <https://doi.org/10.5377/entorno.v0i70.10371>
31. Marchand, A., Blanc, M. E. & Beauregard, N. (2018). Do age and gender contribute to workers' burnout symptoms? *Occupational Medicine*, 68(6), 405-411. <https://doi.org/10.1093/occmed/kgy088>
32. Marti, F., Giannarelli, D., Mitello, L., Loredana, F., Latina, R., Mauro, L., (2019). Correlation between Work Engagement and Burnout among Registered Nurses: an Italian hospital survey. *Professioni Infermieristiche*. 72 (1), 42-46. DOI: 10.7429/pi.2019.72042
33. Martín Bris, M., González Galán, A., Torrego Seijo, J. & Armengol Asparó, C. (2003). Clima de trabajo y eficacia de centros docentes. *Editorial Universidad de Alcalá*. 1(57). ISBN: 84-8138-566-2.
34. Martínez Pérez, A. (2010). El síndrome de Burnout. Evolución conceptual y estado actual de la cuestión. *Vivat Academia*, 1(112), 1-42. <https://doi.org/10.15178/va.2010.112.42-80>
35. Montero-Marín, J. (2016). El síndrome de burnout y sus diferentes manifestaciones clínicas: una propuesta para la intervención. *Anestesia, analgesia, reanimación*, 29(1), 1–4. [http://www.scielo.edu.uy/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S1688-12732016000100004](http://www.scielo.edu.uy/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1688-12732016000100004)

36. Montero-Marin, J., Prado-Abril, J., Piva Demarzo, M. M., Gascon, S. & García-Campayo, J. (2014). Coping with Stress and Types of Burnout: Explanatory Power of Different Coping Strategies. *PLoS ONE*, 9(2), 1-9. <https://doi.org/10.1371/journal.pone.0089090>
37. Moreno Jiménez, B. & Garrosa Hernández, E. (2013). El engagement en el trabajo. En *Salud laboral: riesgos laborales psicosociales y bienestar laboral*. (pp. 437-452). Ediciones Pirámide. ISBN: 978-84-368-2947-1
38. Norlund, S., Reuterwall, C., Höög, J., Lindahl, B., Janlert, U. & Birgander, L. S. (2010). Burnout, working conditions and gender - results from the northern Sweden MONICA Study. *BMC Public Health*, 10(1), 1-9. <https://doi.org/10.1186/1471-2458-10-326>
40. Pines, A., & Aronson, E. (1988). *Career burnout: Causes and cures*. Free Press.
41. Rodríguez, E. (2016). El clima organizacional presente en una empresa de servicio. *Educación en Valores. Universidad de Carabobo*, 1(25), 3-18. <http://servicio.bc.uc.edu.ve/multidisciplinarias/educacion-en-valores/v1n25/vol1n252016.pdf#page=9>
42. Salanova, M., Agut, S. & Peiró, J.M. (2005). Linking Organizational Resources and Work Engagement to Employee Performance and Customer Loyalty: The Mediation of Service Climate. *Journal of Applied Psychology*, 90(6), 1217-1227.
43. Salanova, M., Schaufeli, W. B., Llorens, S., Peiro, J. M., & Grau, R. (2000). Desde el "burnout" al "engagement": ¿una nueva perspectiva? *Revista de Psicología del Trabajo y de las Organizaciones*. 16(2), 117-134.
44. Schaufeli, W. & Bakker, A., (2003) UWES – Utrecht Work Engagement Scale. *Occupational Health Psychology Unit Utrecht University*.
45. Schaufeli, W. B., & Buunk, B. P. (2004). Burnout: An overview of 25 years of research and theorizing. En *The Handbook of Work and Health Psychology* (pp. 383-425). John Wiley & Sons, Ltd. <https://doi.org/10.1002/0470013400.ch19>
46. Shirom, A. (1989). Burnout in work organizations. *International review of industrial and organizational psychology*. 25-48.

47. Subías, B. (2014) Síndrome de Quemarse por el Trabajo (burnout) en Auxiliares de Ayuda a Domicilio. *Universidad Internacional de la Rioja. Facultad de Derecho*. 1-62.
48. Taris, T. W., Le Blanc, P. M., Schaufeli, W. B. & Schreurs, P. J. G. (2005). ¿Are there causal relationships between the dimensions of the Maslach Burnout Inventory? A review and two longitudinal tests. *Work & Stress*, 19(3), 238-255. <https://doi.org/10.1080/02678370500270453>
49. Toppinen-Tanner S, Ahola K, Koskinen A, Väänänen A. Burnout predicts hospitalization for mental and cardiovascular disorders: 10-year prospective results from industrial sector. *Stress Health*. 25(4), 87-96. <https://doi.org/10.1002/smi.1282>
50. Valdez, C., & Flavia, G. (2021). Síndrome Burnout y desempeño laboral del personal de enfermería del servicio de emergencia del Hospital San Juan de Dios en la pandemia del COVID-19 – 2021. *Universidad María Auxiliadora*. 1-44.

## 9. Annexes

### 9.1. Enquesta

¡Hola! Mi nombre es Aina Piñol, soy estudiante del grado de Psicología en la Universidad Rovira i Virgili. Mi trabajo de fin de grado tiene como objetivo analizar la relación entre el *burnout* y distintos factores, como el *engagement* o el clima organizacional, a través de este breve cuestionario. La duración estimada para responderlo es de 5-10 minutos. Los requisitos para poder participar en este estudio son: ser mayor de edad y estar trabajando actualmente.

La utilización y tratamiento de los datos recogidos serán tratados de acuerdo con la Ley orgánica 3/2018, 5 de diciembre, de protección de datos personales y garantía de los derechos digitales. La información recogida se utilizará íntegramente para los fines de esta investigación y será completamente anónima. Asimismo, puede abandonar el cuestionario en el momento que lo desee sin que ello le perjudique.

Si tiene alguna duda sobre el cuestionario, puede contactar conmigo a través del siguiente correo: [aina.pinol@estudiants.urv.cat](mailto:aina.pinol@estudiants.urv.cat)

¡Muchas gracias por tu colaboración!

- Estoy de acuerdo en participar libremente en este estudio y autorizo que mis respuestas sean utilizadas íntegramente para fines académicos.
  - Si
  - No

#### Datos sociodemográficos

- Edad
  - De 18 a 25 años
  - De 26 a 35 años
  - De 36 a 4 años
  - De 46 a 55 años
  - De 56 a 65 años
- Género

- Mujer
- Hombre
- No binario
- Otros
  
- Nivel educativo
  - ESO
  - Bachillerato
  - Ciclo Formativo de Grado Medio
  - Ciclo Formativo de Grado Superior
  - Estudios Universitarios (Grado, Máster, Doctorado)
  
- Sector profesional
  - Público
  - Privado
  
- Jornada laboral
  - Completa
  - Parcial
  
- Turno laboral
  - Intensivo
  - Partido
  - De noche
  
- Antigüedad en la organización
  - Menos de 1 año
  - Entre 1 y 5 años
  - Entre 6 y 10 años
  - Más de 10 años

## TEST CESQT

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

Para responder marque la alternativa que más se ajuste a su situación teniendo en cuenta lo siguiente: 0 (NUNCA), 1 (RARAMENTE), 2 (A VECES), 3 (FRECUENTEMENTE) y 4 (MUY FRECUENTEMENTE).

0	1	2	3	4
Nunca				Muy frecuentemente

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

- 17.Me siento cansado/a físicamente en el trabajo.
- 18.Me siento desgastado/a emocionalmente.
- 19.Me siento ilusionado/a por mi trabajo.
- 20.Me siento mal por algunas cosas que he dicho en el trabajo.

### **TEST UWES**

Las siguientes preguntas se refieren a los sentimientos de las personas en el trabajo. Indique con qué frecuencia siente lo que se describe en cada una de ellas.

Para responder marque la alternativa que más se ajuste a su situación teniendo en cuenta lo siguiente: 0 (NUNCA), 1 (CASI NUNCA), 2 (ALGUNAS VECES), 3 (REGULARMENTE), 4 (BASTANTES VECES), 5 (CASI SIEMPRE), 6 (SIEMPRE).

0	1	2	3	4	5	6	
Nunca							Siempre

1. En mi trabajo me siento lleno de energía.
2. Mi trabajo está lleno de significado y propósito.
3. El tiempo vuela cuando estoy trabajando
4. Soy fuerte y vigoroso/a en mi trabajo.
5. Estoy entusiasmado con mi trabajo.
6. Cuando estoy trabajando olvido todo lo que pasa alrededor de mí.
7. Mi trabajo me inspira.
8. Cuando me levanto por las mañanas tengo ganas de ir a trabajar.
9. Soy feliz cuando estoy absorto/a en mi trabajo.
- 10.Estoy orgulloso/a del trabajo que hago.
- 11.Estoy inmerso/a en mi trabajo.
- 12.Puedo continuar trabajando durante períodos largos de tiempo.
- 13.Mi trabajo es retador.
- 14.Me "dejo llevar" por mi trabajo.
- 15.Soy muy persistente en mi trabajo.
- 16.Me es difícil "desconectarme" de mi trabajo.
- 17.Incluso cuando las cosas no van bien, continúo trabajando.

## TEST WRQoL

Para terminar con el estudio, indique hasta qué punto está de acuerdo con las siguientes preguntas. Para responder marque la alternativa que más se ajuste a su situación teniendo en cuenta lo siguiente: 0 (MUY EN DESACUERDO), 1 (EN DESACUERDO), 2 (NEUTRAL), 3 (EN ACUERDO), 4 (MUY DE ACUERDO).

0	1	2	3	4
Muy en desacuerdo				Muy de acuerdo

1. Tengo metas y objetivos claros que me permiten hacer mi trabajo.
2. Me siento capaz de expresar mis opiniones e influenciar cambios en mi trabajo.
3. Tengo la oportunidad de utilizar mis habilidades en el trabajo.
4. Me siento bien en este momento.
5. Mi organización/empresa me da las facilidades y la flexibilidad suficiente para compaginar el trabajo con mi vida familiar.
6. Mis actuales horas/mis turnos de trabajo se adecuan a mis circunstancias personales.
7. Me siento presionado/a en el trabajo a menudo.
8. Cuando he hecho un buen trabajo mi jefe/a me lo reconoce.
9. Recientemente, he estado descontento/a y deprimido/a.
10. Estoy satisfecho/a con mi vida.
11. Me animan a desarrollar habilidades nuevas.
12. Estoy involucrado/a en decisiones que me afectan en mi área de trabajo.
13. Mi jefe/a me proporciona todo lo que necesito para realizar mi trabajo eficazmente.
14. Mi jefe/a apoya de forma activa turnos/horas de trabajo flexibles.
15. En muchos aspectos mi vida es casi ideal.
16. Trabajo en un ambiente seguro.
17. En general, me salen bien las cosas.
18. Estoy satisfecho/a con las oportunidades profesionales a las que tengo acceso en mi trabajo.

19. A menudo me siento excesivamente estresado/a en el trabajo.
20. Estoy satisfecho/a con la formación que recibo para realizar mi trabajo.
21. Últimamente, me he sentido razonablemente feliz.
22. Las condiciones laborales son satisfactorias.
23. En mi área de trabajo, estoy involucrado/a en la toma de decisiones que afectan al público.
24. En general, estoy satisfecho con la calidad de mi vida laboral.

### **10. Reflexió: valoració personal del TFG**

Una vegada realitzat el treball de fi de grau, m'he adonat que a nivell personal he après a gestionar millor les meves emocions. En molts moments de la realització del treball m'he vist desbordada, neguitosa, sorpresa i inclús enfadada, ja que en algunes ocasions no trobava la informació que buscava o les coses no em sortien com havia planejat inicialment. Per altra banda, he après a confiar, a creure en mi mateixa i a ser més resilient, ja que en algunes situacions de molta ansietat no em veia capaç de fer-ho. Emperò, amb aquesta confiança que he esmentat anteriorment, i buscant solucions i alternatives, he aconseguit acabar el treball d'una manera personalment satisfactòria. També, el fet d'adonar-me de què l'esforç i la constància eren fonamentals per realitzar el treball m'ha fet reafirmar que sempre he de donar el màxim de mi mateixa per assolir els meus objectius de manera gratificant.

Per altra banda, a nivell preprofessional, he après a utilitzar millor pàgines web, eines informàtiques i instruments de treball. He après moltes coses sobre les organitzacions i sobre alguns conceptes clau que em serviran en un futur professional, ja que em vull dedicar a la psicologia de recursos humans. Finalment i de manera indirecta, he après una mica més d'anglès, ja que m'he llegit molts articles científics i la majoria estaven redactats en aquest idioma. Aprendre un idioma sempre és positiu i gratificant i més actualment que l'anglès és imprescindible per poder accedir a molts llocs de treball.