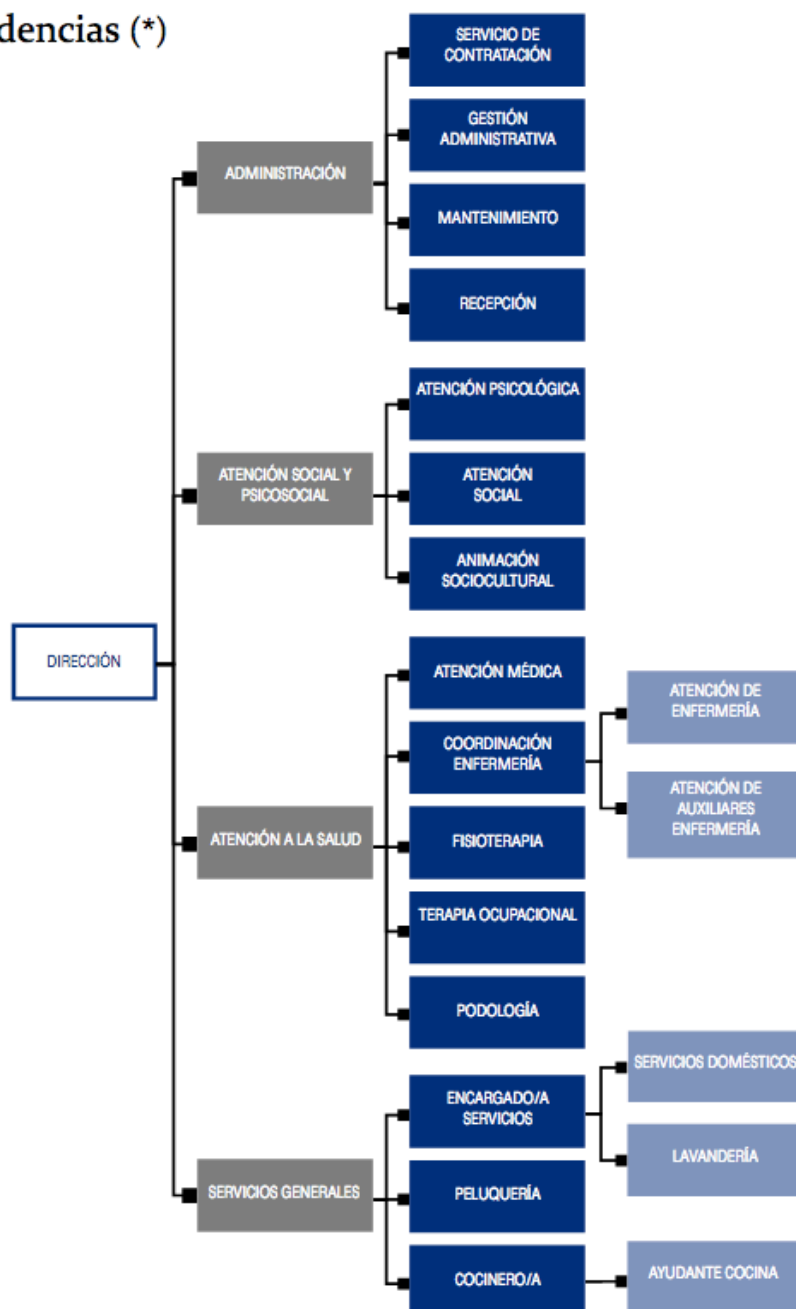


## 11.ANEXOS

### 11.1.ANEXO I: ÁREAS FUNCIONALES DE LAS RESIDENCIAS

#### Áreas funcionales de las residencias (\*)



Fuente: Consejería de Salud y Bienestar Social de Castilla la Mancha (s.f.)

## 11.2. ANEXO II: ENTIDAD DE REFERENCIA DE LA INVESTIGACIÓN

### **6.2. ENTIDAD DE REFERENCIA EN LA INVESTIGACIÓN**

El centro residencial Orpea Zaragoza se encuentra situado en la calle San Juan de la Cruz número 22, en un entorno céntrico y amplio, lo cual permite disfrutar tanto a los residentes como a sus familiares de buenas instalaciones y un ambiente bastante cercano y tranquilo. Se trata de un centro en el que las estancias pueden ser, por un lado, de carácter temporal (rehabilitaciones, descaso del cuidador...) y permanente, y por otro, también disponen de estancias vacacionales, de fin de semana o de convalecencia y rehabilitación. En cuanto a la tipología de las habitaciones que presta el centro estarían, las habitaciones individuales o las dobles, con la característica de que es posible personalizarlas gusto del residente y su familia. Asimismo, además de contar con espacios individuales también cuentan con amplios espacios comunes (salas de estar, unidad de grandes dependientes, terrazas, restaurante, gimnasio, salas de actividades, peluquería, podología y capilla) perfectamente equipados siempre teniendo en cuenta tanto las situaciones como las necesidades de los residentes.

La capacidad de este centro residencial es de 269 plazas. El edificio se divide en 8 plantas, todas se organizan en función de las necesidades y características de los residentes. Además, la residencia dispone de 32 plazas concertadas con el Instituto Aragonés de Servicios Sociales, a estas se puede acceder a través de la resolución de la solicitud de la Ley de Dependencia. Con lo cual, el centro dispone en todo momento de profesionales con dichos conocimientos, como es el caso de la Trabajadora Social, quien se encarga de informar a los familiares sobre los trámites necesarios para la obtención de las prestaciones que la administración concede y, asimismo, de ayudar y facilitar todas las gestiones necesarias para ello.

En cuanto a los servicios del centro, por un lado, destacarían los servicios socio-sanitarios y por otro los servicios residenciales como tal. Los primeros, están compuestos por un equipo de profesionales altamente cualificados: médicos, enfermería, fisioterapeutas, psicólogo, trabajadora social, animador sociocultural, terapeuta ocupacional y auxiliares de enfermería, las cuales están disponibles las 24 horas en el centro. De esta forma, el centro residencial cuenta con atención sanitaria todos los días, atención psicológica, atención social, fisioterapia, terapia ocupacional, servicio especializado en la atención de

personas con la enfermedad del Alzheimer u otras demencias, programa de animación sociocultural y también se realizan salidas al exterior/excursiones.

En segundo lugar, los servicios residenciales que presta el centro son: servicio de restauración propio y en régimen de pensión completa, es decir, ofrecen servicio de desayuno en las habitaciones; comidas, meriendas y cenas en el restaurante; servicio de habitaciones (con previa solicitud y autorización medica); dietas según el estado o necesidades de los residentes; seguimiento nutricional constante por el departamento sanitario y comidas para invitados (con previa reserva). Por último, también estaría el servicio de mantenimiento y el servicio de limpieza y lavandería, ya que la limpieza se realiza todos los días y existe un servicio de cambio de toallas y ropa de cama.

En cuanto al perfil de los residentes, teniendo en cuenta la tipología de estancias disponibles, el perfil es bastante amplio no es tan restrictivo, pero en función de los usuarios existentes en el centro, existe un gran número considerable de residentes de estancia temporal que acuden al centro por el tema de rehabilitación, seguido de otro alto porcentaje de residentes permanentes y un bajo porcentaje pero existente de usuarios que acuden como estancias vacacionales o de fin de semana. Asimismo, como disponen de un servicio especializado en la atención de personas de Alzheimer u otras demencias también cuentan con un gran número de familias que acuden al centro y terminan eligiéndolo debido a la existencia de este servicio.

### 11.3.ANEXOIII: ITEMS SUBESCALAS DE MASLACH BURNOUT INVENTORY

- La subescala de agotamiento emocional o cansancio emocional (9 ítems: 1,2,3,6,8,13,14,16 y 20) tiene como objetivo valorar o detallar aquellos sentimientos de estar exhaustos emocionalmente por las constantes demandas que se producen en el trabajo que desempeña la persona (máxima puntuación 54);
- La subescala de despersonalización (5 ítems: 5,10,11,15 y 22), valora el grado en que cada uno reconoce sus actitudes de frialdad y distanciamiento en el lugar de trabajo (máxima puntuación 30) y por último,
- La subescala de realización personal (8 ítems: 4,7,9,12,17,18,19 y 21), tiene como fin evaluar aquellos sentimientos de auto-eficiencia y realización personal que se manifiestan en el ámbito de trabajo (máxima puntuación 48) (Rodríguez y Méndez, 2016).

### 11.4.ANEXO IV: INSTRUMENTOS INVESTIGACIÓN

Los presentes cuestionarios pertenecen al estudio Trabajo Fin de Máster de Gerontología Social, a través del mismo lo que se plantea es conocer la situación de todos los miembros que forman parte del centro residencial en relación con su trabajo. Son los siguientes:

#### **PARTE A. DATOS SOCIO-DEMOGRÁFICOS Y LABORALES**

SEXO	
PROFESIÓN	
EDAD	
AÑOS DE ANTIGÜEDAD EN EL CENTRO RESIDENCIAL	
HORAS QUE TRABAJA A LA SEMANA	

#### **PARTE B. ESCALA MASLACH BURNOUT INVENTORY**

Señale la respuesta que crea oportuna sobre la frecuencia con que siente los enunciados:

0= NUNCA

1=POCAS VECES AL AÑO

2=UNA VEZ AL MES O MENOS

3=UNAS POCAS VECES AL MES

4=UNA VEZ A LA SEMANA

5=POCAS VECES A LA SEMANA

6= TODOS LOS DIAS

1	Me siento emocionalmente agotado por mi trabajo	
2	Cuando termino mi jornada de trabajo me siento vacío	
3	Cuando me levanto por la mañana y me enfrento a otra jornada de trabajo me siento fatigado	
4	Siento que puedo entender fácilmente a los pacientes	
5	Siento que estoy tratando a algunos pacientes como si fueran objetos impersonales	
6	Siento que trabajar todo el día con la gente me cansa	
7	Siento que trato con mucha eficacia los problemas de mis pacientes	
8	Siento que mi trabajo me está desgastando	
9	Siento que estoy influyendo positivamente en la vida de otras personas a través de mi trabajo	
10	Siento que me he hecho más duro con la gente	
11	Me preocupa que este trabajo me esté endureciendo emocionalmente	
12	Me siento con mucha energía en mi trabajo	
13	Me siento frustrado en mi trabajo	
14	Siento que estoy demasiado tiempo en mi trabajo	
15	Siento que realmente no me importa lo que les ocurra a mis pacientes	

16	Siento que trabajar en contacto directo con la gente me cansa	
17	Siento que puedo crear con facilidad un clima agradable con mis pacientes	
18	Me siento estimado después de haber trabajado íntimamente con mis pacientes	
19	Creo que consigo muchas cosas valiosas en este trabajo	
20	Me siento como si estuviera al límite de mis posibilidades	
21	Siento que en mi trabajo los problemas emocionales son tratados de forma adecuada	
22	Me parece que los pacientes me culpan de alguno de sus problemas	

Se suman las respuestas dadas a los ítems que se señalan:

Aspecto evaluado	Preguntas a evaluar	Valor total
Cansancio emocional	1-2-3-6-8-13-14-16-20	
Despersonalización	5-10-11-15-22	
Realización personal	4-7-9-12-17-18-19-21	

### **PARTE C. VALORACIÓN IMPACTO EMOCIONAL EN EL TRABAJO**

Lea los siguientes enunciados y valore del 1 al 5, siendo:

- 1) NUNCA
- 2) ALGO DE ACUERDO
- 3) TOTALMENTE DE ACUERDO
- 4) SIEMPRE

	ITEMS	1	2	3	4
1	Siento sobrecarga o saturación de trabajo				
2	Creo que falta personal para cubrir las necesidades de los residentes y del centro en general				

3	Con frecuencia me siento presionado/a por los familiares de los residentes en el trabajo que realizo diariamente				
4	Siento que mi salud se ha deteriorado por la presión temporal en el trabajo que realizó diariamente				
5	Me siento satisfecho/a por el trabajo que realizo				
6	Siento desvalorización hacia mi profesión por parte de los familiares de los residentes				
7	Con frecuencia me siento afectado/a por las elevadas exigencias de los familiares de los residentes				
8	Me siento valorado/a en mi trabajo				
9	Creo que existe poca fluidez en las comunicaciones personal-familiar del residente				
10	Con frecuencia me siento afectado/a por las situaciones que tengo que hacer frente como consecuencia de mi puesto de trabajo				
11	El trato con las familias es muy bueno				
12	Siento que el trabajo que realizó me está produciendo desgaste emocional				
13	Me suelo sentir agotado/a emocionalmente al tener que mantener un trato directo con las familias				
14	En ocasiones recibo agresiones de tipo verbal por los familiares de los residentes				
15	Mi salud se ve afectada por los cambios de turno				
16	Siento que el trabajo que realizo me agota físicamente				

#### **PARTE D.PROPUUESTAS DE MEJORA**

- 1. A continuación puede detallar una serie de medidas o propuestas que cree que podrían contribuir a mejorar su situación de sobrecarga emocional y laboral en su puesto de trabajo.**

**2. Aporte cualquier otro comentario que quiera realizar.**

**PARTE E. ENTREVISTA SEMI-ESTRUCTURADA**

Buenos días/Buenas tardes, gracias por participar en la investigación **“Sobrecarga emocional en los diferentes profesionales del Centro Residencial Orpea ante las demandas de los familiares de los residentes”**.

Usted como trabajador del centro residencial, ha estado en contacto directo con los familiares de los residentes que forman parte del centro y se ha comunicado con ellos en numerosas ocasiones, ya sea en cualquier turno. En bases a esos momentos se solicita que nos responda a una serie de preguntas:

1. ¿Siente sobrecarga emocional o saturación en su trabajo?
2. ¿Cómo percibe esa sobrecarga?
3. ¿Cómo es su relación o trato con los familiares de los residentes?
4. ¿Qué le supone trabajar con familias?
5. ¿Cómo podrían mejorarse estas situaciones, sobre todo de cara al trato directo y constante con las familias en su trabajo? ¿Qué propondría?



## 11.5. ANEXO V: ESCALA DE ESTRESORES HOSPITALARIOS DE RICHART, CABRERO Y REIG (1993)

**TABLA 1. Ordenamiento por rangos, medias y desviaciones típicas de 38 estresores hospitalarios en pacientes y profesionales de enfermería.**

ESTRESOR	Subescala	PACIENTES			PROFESIONALES		
		Media	D.T.	Rango	Media	D.T.	Rango
-Tener dolor	E	2.98	1.40	1.0	3.19	1.41	4.0
-No saber con seguridad o no entender en que consiste la enfermedad	E	2.78	1.72	2.0	2.87	1.64	10.5
-Pensar que le puede ocurrir algo grave	E	2.71	1.71	3.0	3.39	1.70	1.0
-Pensar si podrá volver a su vida normal después de salir del hos.	E	2.68	1.61	4.5	3.18	1.69	5.0
-Estar separado de los hijos o de personas que atiende normalm.	H	2.68	1.54	4.5	3.06	1.53	6.5
-No saber con seguridad cómo se quedará después de la operación	H	2.65	1.67	6.0	3.23	1.74	3.0
-Estar separado de su pareja.	H	2.57	1.57	7.0	2.30	1.54	12
-No saber cuando le darán el alta.	E	2.53	1.49	8.0	3.37	1.40	2.0
-Haber sido hospitalizado de repente, sin esperarlo.	H	2.36	1.54	9.0	2.87	1.53	10.5
-Tener que utilizar la cuña de cama.	H	2.33	1.55	10.5	2.72	1.55	13
-No saber los resultados o las razones de los ttos. que le dan o de las pruebas y análisis que le hacen.	E	2.33	1.59	10.5	2.93	1.63	8.0
-Tener que estar en la cama todo el día.	E	2.27	1.39	12.0	2.39	1.49	17.0
-Pensar que puede tener dolor a causa de la operación o análisis.	E	2.22	1.36	13.0	3.06	1.54	6.5
-No saber cuando van a hacerle cosas a uno.	E	2.18	1.47	14.0	2.51	1.62	16.0

-No obtener alivio para el dolor aún tomando medicamentos para quit.	E	2.04	1.50	15.0	2.28	1.52	22.0
-Ver que el personal del hospital tiene prisa.	H	1.95	1.46	16.0	2.27	1.38	24.0
-Estar hospitalizado lejos de casa.	H	1.92	1.20	18.0	2.90	1.36	9.0
-Que los médicos y enfermeras hablen deprisa o que usen palabras que no puede entender.	H	1.92	1.40	18.0	2.30	1.48	18.5
-Que el personal sanitario no conteste a sus preguntas.	H	1.92	1.48	18.0	1.80	1.40	30.0
-Tener que dormir en una cama que no es la suya.	H	1.84	1.14	20.0	2.71	1.32	14.0
-Que no respondan al timbre de aviso.	H	1.83	1.43	21.0	1.57	1.00	35.0
-Que no le den la medicación para el dolor cuando la necesita.	E	1.75	1.33	22.0	1.37	0.97	37.0
-Tener que dormir con extraños en la misma habitación.	H	1.74	1.14	23.0	2.57	1.32	15.0
-Pensar en la posible pérdida de dinero a causa de la enfermedad.	H	1.72	1.21	24.0	1.70	1.17	32.0
-Sentir olores extraños.	H	1.68	1.23	25.5	2.28	1.28	22.0
-Tener que ser ayudado para ir al baño.	H	1.68	1.08	25.5	2.11	1.35	25.5
-Tener que comer a horas diferentes de las habit.	H	1.65	0.98	27.5	2.32	1.24	20.0
-No poder llamar a la familia o amigos por el teléfono.	H	1.65	1.23	27.5	2.06	1.25	27.0
-Tener que comer en la cama en una postura incómoda.	H	1.62	1.04	29.0	2.29	1.36	21.0
-Estar al cuidado de un médico desconocido.	H	1.60	1.11	30.0	2.36	1.15	18.5
-Tener demasiadas visitas.	H	1.56	1.01	31.0	1.68	1.14	33.0
-Tener un compañero de habitación que está							

gravemente enfermo, o con el que no puede hablar.	H	1.54	1.14	32	1.66	1.15	34.0
-Tener que vestir la ropa del hospital.	H	1.51	1.11	33.0	2.12	1.11	25.5
-Tener un compañero de habitación antipático, poco amistoso.	H	1.50	1.14	34.0	1.45	0.98	36.0
-Tener un compañero de habitación que tiene demasiadas visitas.	H	1.45	0.91	35.5	1.85	1.30	28.0
-No tener a nadie que le visite.	H	1.45	1.10	35.5	1.15	0.64	38.0
-Que le tengan que ayudar para comer.	H	1.38	0.86	37.0	1.80	1.23	30.0
-No poder ver la TV, la radio o leer los periódicos cuando el quiera.	H	1.32	0.80	38.0	1.80	1.00	30.0

**11.6.ANEXO VI: ESCALA MASLACH BURNOUT INVENTORY (1986)**  
**SEGÚN EL AUTOR JAVIER MIRAVALLS (S.F.)**

Señale la respuesta que crea oportuna sobre la frecuencia con que siente los enunciados:

0= NUNCA

1=POCAS VECES AL AÑO

2=UNA VEZ AL MES O MENOS

3=UNAS POCAS VECES AL MES

4=UNA VEZ A LA SEMANA

5=POCAS VECES A LA SEMANA

6= TODOS LOS DIAS

1	Me siento emocionalmente agotado por mi trabajo	
2	Cuando termino mi jornada de trabajo me siento vacío	
3	Cuando me levanto por la mañana y me enfrento a otra jornada de trabajo me siento fatigado	
4	Siento que puedo entender fácilmente a los pacientes	
5	Siento que estoy tratando a algunos pacientes como si fueran objetos impersonales	
6	Siento que trabajar todo el día con la gente me cansa	
7	Siento que trato con mucha eficacia los problemas de mis pacientes	
8	Siento que mi trabajo me está desgastando	
9	Siento que estoy influyendo positivamente en la vida de otras personas a través de mi trabajo	
10	Siento que me he hecho más duro con la gente	

11	Me preocupa que este trabajo me esté endureciendo emocionalmente	
12	Me siento con mucha energía en mi trabajo	
13	Me siento frustrado en mi trabajo	
14	Siento que estoy demasiado tiempo en mi trabajo	
15	Siento que realmente no me importa lo que les ocurra a mis pacientes	
16	Siento que trabajar en contacto directo con la gente me cansa	
17	Siento que puedo crear con facilidad un clima agradable con mis pacientes	
18	Me siento estimado después de haber trabajado íntimamente con mis pacientes	
19	Creo que consigo muchas cosas valiosas en este trabajo	
20	Me siento como si estuviera al límite de mis posibilidades	
21	Siento que en mi trabajo los problemas emocionales son tratados de forma adecuada	
22	Me parece que los pacientes me culpan de alguno de sus problemas	

Se suman las respuestas dadas a los ítems que se señalan:

Aspecto evaluado	Preguntas a evaluar	Valor total
Cansancio emocional	1-2-3-6-8-13-14-16-20	
Despersonalización	5-10-11-15-22	
Realización personal	4-7-9-12-17-18-19-21	

## **11.7.ANEXO VII: ENTREVISTAS**

### **11.7.1. Entrevista N°1**

**Entrevistador:** Bueno, a continuación vamos a empezar con la entrevista correspondiente a mi Trabajo Fin de Máster, en primer lugar agradecerle su participación e informarle de nuevo que esta entrevista será totalmente confidencial, los datos únicamente se utilizarán para fines académicos, y está en su total derecho de contestar o no a las siguientes preguntas.

Entrevistado N°1: De nada mujer, para eso estamos. Vale, perfecto.

**Entrevistador:** Asimismo, según el documento que le ha sido entregado y ha firmado, va a ser grabado durante este rato. Nada será una pequeña conversación que nos ocupara unos pocos minutos.

Entrevistado N°1: Bien, pues cuando quieras.

**Entrevistador:** Comenzamos con la primera pregunta, ¿siente sobrecarga emocional o saturación en su trabajo?

Entrevistado N°1: Sí, siempre la verdad...En cuanto a la pregunta de si siento sobrecarga emocional la verdad que sí...porque trabajar con personas es lo que tiene... y más aún cuando estamos hablando de trabajar con personas mayores. Y por otro lado, me has dicho saturación de trabajo, y te contesto que también, en este centro hay muchísimo trabajo, estamos siempre sin parar y vamos todos de un lado a otro, si hay un día tranquilo es un milagro (risas). Además, estamos más saturados de trabajo en estos momentos ya que hemos abierto nuevas plantas, con lo cual el número de residentes es mucho más mayor.

**Entrevistador:** ¿Cómo percibe esa sobrecarga que me está comentando?

Entrevistado N°1: Pff...(silencio). A través de un trabajo bastante excesivo y unos objetivos a los que no se llega nunca. No hay manera la verdad. Vamos a mil manos siempre, de un lado para otro, ya que si no estás atendiendo a alguna familia o residente,

estas al teléfono y si no estás haciendo una información presencial...etc. Y así día tras día. Y con lo de los objetivos me refiero a que siempre desde dirección se nos marcan unos objetivos a alcanzar que son tratados en las reuniones de Staff , pero la gran mayoría del equipo estamos igual, vamos bastante apurados he de reconocer.

**Entrevistador: ¿Cómo es su relación o trato con los familiares de los residentes?**

Entrevistado N°1: Buena en general ya que yo estoy en constante contacto con ellas, pero son muy demandantes. A veces es demasiado, aunque también depende, cada familia es un mundo. Pero si, a veces se dan situaciones tensas con ellas.

**Entrevistador: ¿Qué le supone trabajar con familias?**

Entrevistado N°1: Yo diría que satisfacción pero a la vez agobio. Es cierto que el poder estar ahí como profesional y ayudar me produce una satisfacción enorme, pero por otra parte el agobio al que nos sometemos...a veces es innecesario. Ya sabemos que tenemos un volumen de residentes bastante considerable y que con lo cual el número de familiares es alto, pero a veces es complicado y te agotas mentalmente.

**Entrevistador: ¿Cómo podrían mejorarse estas situaciones, sobre todo de cara al trato directo y constante con las familias en su trabajo? ¿qué propondría?**

Entrevistado N°1: Bajo mi punto de vista, con una mayor autoridad por parte de los profesionales, ya que a veces no nos tratan como tal. Algunos familiares no tienen en cuenta el trabajo que hacemos ni las horas que dedicamos a sus familiares en el centro, suelen mostrarse desconfiados, insistentes y altamente demandantes. Nosotros siempre intentamos dar lo mejor de cada uno en cada problemática, situación, intentamos solucionar lo que les ocurra en el menor tiempo posible, pero hay familias que eso no lo ven, no lo valoran... así que podría decirse que a veces he llegado a sentirme desvalorizado como profesional.

También propondría modificar horarios y establecer unos más fijos, que se siguieran a rajatabla. Ya que a veces siento que estoy demasiadas horas en el trabajo, no porque mi obliguen, sino porque como las familias tienen el horario de visita bastante amplio, de 9

a 9, y algunos profesionales como yo nuestra jornada de trabajo acaba a las 7... pues te encuentras con que hay familias que incluso cuando ven que ya te estas yendo, con el abrigo puesto y demás, te pillan por banda y a veces es imposible decirles que no, que es tu hora y que ya no puedes tener consulta...(suspiro). Pero bueno...eso tampoco se aprecia, ni se valora.

**Entrevistador: Ya bueno... pues esto es todo, muchísimas gracias por perder un poquito de tu tiempo conmigo en esto, que ya sé que estáis de trabajo hasta arriba, ya no te molesto más. Gracias de verdad.**

Entrevistado N°1: Nada Marta, no te preocupes yo lo he hecho con encantado. A ver si vosotros los jóvenes podéis darnos un poquito más de visibilidad e importancia (risas).

**Entrevistador: (Risas). Muchas gracias.**

#### **11.7.2. Entrevista N°2**

**Entrevistador: Bueno...pues cuando quieras podemos ir empezando con la entrevista correspondiente a mi Trabajo Fin de Máster, primeramente quiero agradecerle que me haya hecho un hueco en su agenda y haya querido participar y aportar en mi trabajo, muchísimas gracias.**

Entrevistado N°2: No me las des Marta, gracias a ti.

**Entrevistador: ¡Gracias!... también quiero volver a informarle de nuevo que esta entrevista será totalmente confidencial, los datos únicamente se utilizaran con fines académicos para la Universidad y que está en su total derecho de contestar o no a las siguientes preguntas.**

Entrevistado N°2: Si si si , perfecto. ¡Vamos a ellos!

**Entrevistador: Ups se me olvidaba, según el documento entregado y firmado junto con las encuestas, va ser grabada durante este pequeño rato que dure la entrevista.**



**Y si después quiere que se borre la grabación, tiene algún problema o algo le incomoda, hágamelo saber y lo haré.**

Entrevistado N°2: De acuerdo. No te preocupes.

**Entrevistador: Comenzamos con la primera pregunta, ¿siente sobrecarga emocional o saturación en su trabajo?**

Entrevistado N°2: “Constantemente, por no decirte que siempre. Trabajar en residencias es muy duro...(resopla), ya que el trabajo que hay detrás no lo sabe nadie hasta que uno no lo vive en sus propias carnes...”

**Entrevistador: Bien...¿y cómo percibe esa sobrecarga que usted afirma sentir?**

Entrevistado N°2: A través de un trabajo bastante excesivo (suspira)..., agotador y muy demandante. Según mi puesto de trabajo, tengo demasiadas responsabilidades y unos objetivos establecidos a los que tengo que llegar si o si, estoy sometida a demasiado estrés y esto en numerosas ocasiones me juega malas pasadas, ansiedad, dolor de estómago...a veces llego a no tener tanta hambre, insomnio por las noches, me cuesta conciliar el sueño pensando en la de cosas pendientes que tengo por hacer, reuniones, citas con familias...etc. Y a veces llego a sentir tristeza, soy joven y muchas veces me doy cuenta de que no puedo dedicar el tiempo que me gustaría a mi familia y amigos, pero sobre todo a mí misma, no tengo tiempo para mí.

**Entrevistador: Vale... bueno...¿ y como trabajadora del centro, dígame cómo es su relación o trato con los familiares de los residentes?**

Entrevistado N°2: Si te soy sincera, la relación con ellos es muy ambivalente, depende mucho de cada tipo de familiar y de las circunstancias que se den con cada uno de ellos. Puede estar aquel que se dirija a ti bien, con dudas hacia el ingreso o temas relacionados con documentación o servicios, e incluso familias que vienen a darte las gracias por el trato recibido...etc. Pero luego está la típica familia demandante e exigente que se dirige a ti sin ningún tipo de reparo, te habla de malas maneras exigiéndote que el problema que sucede tiene que solucionarse ya de ya, y es que a estas alturas...has visto de todo un

poco...familias que te amenazan, familias que se enfadan y cogen y dan de baja al residente sin hablar si quiera e intentar solucionar lo ocurrido... que te voy a contar si tú has podido hasta verlo...

**Entrevistador: ya... pues en relación a esta pregunta, ¿qué te supone a ti como profesional trabajar con estas familias?**

Entrevistador N°2: mmm...estrés, diría que en bastante ocasiones ansiedad y también miedo. He vivido alguna circunstancia en la que sí puedo decirte que he pasado miedo.

**Entrevistador: vale, por último ya, que no quiero hacerte perder más tiempo, ¿cómo podrían mejorarse estas situaciones, sobre todo de cara al trato directo y constante con las familias en su trabajo? ¿qué propondrías?**

Entrevistado N°2: Nada, no te preocupes. Yo creo que para poder sobrellevar un poco mejor esta sobrecarga de trabajo en el centro, tendríamos que establecer o fijar mejor unos horarios de visita. Ya que las familias pueden acudir al centro de 9 de la mañana a 9 de la noche, y es cierto que es un periodo de tiempo bastante amplio, así como establecer también unos horarios fijos de reuniones con familias.

**Entrevistador: Pues ya está, ya hemos terminado las preguntas. Muchísimas gracias por atenderme y perder unos minutos conmigo. De verdad, gracias.**

Entrevistado N°2: Nada, a ti, a ver si consigues darnos mayor importancia y que las familias valoren así un poco más el trabajo y las horas que dedicamos a nuestros más mayores (risa).

**Entrevistador: (risa) Gracias.**

### **11.7.3. Entrevista N°3**

**Entrevistador: Pues empezamos con la entrevista correspondiente a mi Trabajo Fin de Máster, en primer lugar agradecerle su participación e informarle de nuevo que esta entrevista será totalmente confidencial, los datos únicamente se utilizaran para**

**finés académicos, y está en su total derecho de contestar o no a las siguientes preguntas.**

Entrevistado N°3: Si, de acuerdo.

**Entrevistador: Según el documento que le ha sido entregado hace semanas y ha firmado, va a ser grabado durante este rato. Será una pequeña conversación que nos ocupara unos pocos minutos nada más. Y si después quiere que se borre la grabación, tiene algún problema o algo le incomoda, hágamelo saber y se hará.**

Entrevistado N°3: Vale.

**Entrevistador: Pues empezamos...¿siente sobrecarga emocional o saturación en su trabajo?**

Entrevistado N°3: En ocasiones sí, va a días.

**Entrevistador: ¿Cómo percibe esa sobrecarga?**

Entrevistado N°3: Porque no soy capaz de llegar a poder atender todas las demandas que tengo, tanto por mi gerocultoras, como por las familias. Y eso a nivel psicológico más que otra cosa, me sobrecarga.

**Entrevistador: ¿Cómo es su relación o como es su trato con los familiares de los residentes?**

Entrevistado N°3: Por lo general la relación con las familias de nuestros residentes es muy cordial, la verdad que intento empatizar con ellos, pero que también ellos lo hagan conmigo.

**Entrevistador: ¿Qué le supone el trabajar con familias en su día a día?**

Entrevistado N°3: Tener mucha paciencia (suspira), en ocasiones no son realistas con lo que les sucede, en la nueva situación que les toca vivir. Es duro tener que tomar la decisión

de traer a un ser querido a un centro residencial, además se tiene un concepto bastante equivocado en relación a estos, bajo mi punto de vista.

**Entrevistador: ¿Cómo podrían mejorarse estas situaciones, sobre todo de cara al trato directo y constante con las familias en su trabajo? ¿qué propondría desde su profesión?**

Entrevistado N°3: Deberían de cambiar o intentar hacerles ver que traer a un ser querido a una residencia, no es abandonarlo (todavía en esta sociedad se piensa eso). Yo propondría realizar reuniones periódicas de familiares con otros familiares, para que compartieran sus experiencias en casa con los residentes y que les explicaran porque la decisión de llevarlos a un centro residencial. Yo creo que conociendo más causas como la de ellos u otras mucho más complicadas que han llevado a una misma situación, harían que se sintieran de otra manera, y verían las cosas desde otro punto de vista. Y así el trato de las familias hacia nosotros como trabajadores sería en numerosas ocasiones muy diferente, las demandas o exigencias serían y se llevarían de otra manera. Debemos entendernos mutuamente, ellos como familiares que toman esta decisión que es cierto que a veces es dura y difícil de gestionar, pero también a nosotros los trabajadores que también podemos encontrarnos en la misma situación que ellos o en otras diferentes, al fin y al cabo somos personas y también nos preocupamos por nuestros seres queridos como ellos, y trabajamos siempre dando lo mejor de nosotros.

#### **11.7.4. Entrevista N°4**

**Entrevistador: Empezamos con la entrevista correspondiente a mi Trabajo Fin de Máster, en primer lugar agradecerle su participación e informarle de nuevo que esta entrevista será totalmente confidencial, los datos únicamente se utilizarán para fines académicos, y está en su total derecho de contestar o no a las siguientes preguntas.**

Entrevistado N°4: Vamos a ello.

**Entrevistador: Primera pregunta, ¿siente sobrecarga emocional o saturación en su trabajo?**

Entrevistado N°4: A ver sobrecarga emocional no, porque llevo solo un año trabajando aquí y realmente creo que no me ha dado tiempo a sentir sobrecarga emocional. Pero...saturación en el trabajo sí, porque entre las quejas constantes, las entradas, salidas, recepción de familias...pff sí.

**Entrevistador: vale, seguimos. ¿Cómo percibe esa sobrecarga?**

Entrevistado N°4: Mmm... no sé muy bien cómo explicarte...siempre siento por ejemplo que 6 horas de trabajo se me pasan en 10 minutos porque estoy siempre sin parar. Además en numerosas ocasiones siento que al intentar ayudar a las familias, hay diferentes cosas o mejor dicho demandas que no son competencia mía como tal, y entonces no puede resolverlas o atenderlas como me gustaría...y esto a mí me frustra mucho y más ahí si esta la familia ahí papapapa...sin parar...es muy agotador.

**Entrevistador: Entiendo... bueno y entonces, ¿cómo es su relación o trato con los familiares de los residentes?**

Entrevistado N°4: A ver en general, el trato si es bastante bueno, pero sí que es cierto que hay muchas familias que vienen muy angustiadas por la situación x por ejemplo o enfadadas por el motivo que sea y aunque es cierto que para ellos es difícil de gestionar los sentimientos por el hecho de tener que dejar a un familiar aquí... hay ocasiones que el trato de ellos hacia mi como trabajadora no es tan bueno... como se suele decir a veces pagamos justos por pecadores...no sé si me he explicado bien.

Aunque por suerte, yo puedo decir que no me ha tocado vivir ninguno episodio o no me ha tocado enfrentarme a ninguna situación comprometida con las familias. Aunque a algunos de mis compañeros sí que les he tocado y varias veces. Bueno miento, ahora que recuerdo, una vez una familia que ya bajaba cabreada de la planta se me puso un poco como decirlo...no violenta pero si muy alterada y levantándome un poco la voz a la par que dirigiéndose a mí de malas maneras exigiéndome hablar con algún superior si o si y ahora en ese mismo momento...la verdad que me puse muy nerviosa y no me sentí nada cómoda en ese momento ya que había más gente y yo estaba en ese momento atendiendo otras demandas, y claro tuve que pedir disculpas y dejar a quién estaba atendiendo para resolver lo de esa familia... la verdad que eso fue...telita. De momento ya no he vivido alguna situación así, menos mal.

**Entrevistador: bueno...y en relación a esto, ¿qué le supone trabajar con las familias?**

Entrevistado N°4: A ver...suponerme... suponerme no me supone un gran esfuerzo, porque me gusta hablar con la gente, relacionarme...para eso he estudiado la carrera que tengo, pero sí que es cierto que hay veces que los comentarios que te hacen o las quejas que tienen...me hacen frustrarme cuando no me competen o cuando se te ponen demandantes y exigentes , de que tienes que solucionarles algo si o si y punto, porque te lo dicen ellos y tú en ese momento no puedes y ellos te insisten e insisten constantemente o si ven que ha pasado un rato y no le has solucionado lo que te pedían te lo vuelven a recordar y recordar pff (resopla)...eso a veces me mata eh...me estresa demasiado. Porque quieres llegar a todo y solucionar también todo y es complicado en muchas ocasiones...date cuenta que tenemos 155 residentes...

**Entrevistador: y por último, ¿cómo podrían mejorarse estas situaciones, sobre todo de cara al trato directo y constante con las familias en tu trabajo? ¿qué pondrías?**

Entrevistado N°4: Bajo mi punto de vista y hablando desde la experiencia en mi puesto de trabajo, yo creo que debería de existir un filtro o una persona que se dedicara a atender dichas demandas que te comento, yo creo que sería lo mejor, más que nada porque tu paralizas constantemente tu trabajo para atender otras cosas, que la gran mayoría de las veces, es decir, el 80 o 90% de ellas no las gestionas tú o al menos aumentar el personal de recepción y poner a dos recepcionistas en vez de una. Que este filtro o persona recibiera las demandas o quejas correspondientes y fuera derivándolas a los profesionales del centro que les compete, así se evitaría el retrasar trabajo o la acumulación del mismo. Iríamos dentro de lo que cabe...todos un poco más desahogados.

**Entrevistador: no es mala idea la verdad, bueno muchísimas gracias por perder parte de tu tiempo en esta entrevista conmigo, te lo agradezco de verdad. Gracias.**

Entrevistado N°4: No me las des, la verdad que hablar de estas cosas te hace pensar y reflexionar sobre la forma en la que trabajas y como lo haces y replantearte cosas, está bien, así que gracias a ti Marta.

### **11.7.5. Entrevista N°5**

**Entrevistador:** Empezamos con la entrevista correspondiente a mi Trabajo Fin de Máster, en primer lugar agradecerle su participación e informarle de nuevo que esta entrevista será totalmente confidencial, los datos únicamente se utilizarán para fines académicos, y está en su total derecho de contestar o no a las siguientes preguntas.

Entrevistado N°5: vale, estoy lista, cuando quieras.

**Entrevistador:** Primera pregunta, ¿siente sobrecarga emocional o saturación en su trabajo?

Entrevistado N°5: Saturación de lo que son responsabilidades y cosas que hacer si, porque muchas veces tienes que hacer cosas que no son tus funciones y entonces a mí eso es lo que no me gusta. Porque mis funciones las dejo apartadas y si están mal luego me van a echar a mí la bronca porque están mal, ¿sabes?. Y como me tengo que dedicar a hacer otras cosas pues es lo que me sobrecarga. Y emocional, lo que más es cuando las chicas (las gerocultoras y auxiliares), están todo el día quejándose y me llaman para quejarse y quejarse y quejarse... pfff (resopla) eso me mata. Están todo el día quejándose y pff (resopla) es lo peor. Te llaman para todo y ahí sí que lo noto.

**Entrevistador:** Y bueno... ¿cómo percibes esa sobrecarga que me comentas?

Entrevistado N°5: ¿Cómo la percibo dices?. Pff (resopla), pues mira tengo semanas de que mi día se resume en dormir, porque estoy tan sumamente cansada que es dormir, y claro eso me afecta, esto a nivel personal me afectada en todo, porque voy a ver mi familia y estoy cansada, es que me pesa todo, llego a mi casa y no tengo ganas de hablar con nadie, solo tengo ganas de dormir o simplemente de echarme en el sofá tranquila. Y cuando estoy aquí trabajando solo tengo ganas de comer, siempre comiendo y creo que es de la ansiedad. Siempre es comiendo, a todas horas. Aunque por ejemplo, lo que es sentarme en mi casa y lo que es comerme un plato de primero y segundo antes de venir al trabajo eso sí que me cuesta, como estoy nerviosa todo el rato sí que me cuesta pero...luego llego aquí y estoy todo el rato picoteando.

Muchas veces no puedo conciliar el sueño tampoco, y tengo que tomarme valerianas y cosas así, porque estoy todo el rato pensado. O estoy viendo la tele y de repente me vienen cosas del trabajo o sueños. No desconecto la verdad, y si lo intento es que no puedo.

**Entrevistador: Entiendo... bueno y entonces, ¿cómo es su relación o trato con los familiares de los residentes?**

Entrevistado N°5: Pff...(resopla), eso es que va por días...yo diría que el 80% bien, yo tengo un buen trato con los familiares, lo que pasa es que hay días o semanas o que, que yo no los aguanto ni ellos me aguantan a mí. Cuando se ponen en plan... de que no te escuchan por ejemplo o te escuchan lo que ellos quieren o sacan de lo que tú les has dicho lo que ellos quieren o no te dejan explicarles...pff (resopla). Pero ya cuando me gritan o empiezan hacer cualquier cosa, porque hay muchos que te agarran del brazo para no te vayas y les escuches si o si... cuando eso buff es lo peor. O cuando te dicen quiero esto ya y punto, sin impórtales si estas ocupada o no.

**Entrevistador: Vale, ¿qué te supone trabajar con las familias?**

Entrevistado N°5: Pff (resopla). Bueno a ver en verdad me supone cosas buenas, porque muchas veces algunas familias sí que son muy agradecidas, y yo es que también tengo mucha empatía hacia ellos, hacia los familiares, porque yo entiendo que para ellos dejar a su madre o padre en un sitio así y tú eres la que te encargas de ellos sabes, entonces para dejar una responsabilidad como tal porque es tu madre a otra persona que no conoces...pues no se a mí me gusta, yo siempre intento todo. Porque empatía yo con ellos tengo mucha, entonces yo siempre intento que se encuentren bien, que estén tranquilos y por eso cuando me vienen atacando... es cuando yo me siento mal, porque jolín yo intento hacer todo lo que mejor puedo y se y lo que el tiempo me da. Y por esto mismo yo me metí a estudiar esto, porque a mí me gusta cuidar a las personas y que se sientan los hijos más protegidos. Entonces eso, hay familias que sí que son muy agradecidas siempre, aunque sea con una palabra o gesto...

Pero luego también está la otra cara, la cara del agobio cuando tienen el día torcido, que en realidad es comprensible porque ellos también se ponen nerviosos, porque no saben cómo va la cosa o porque ven a sus padres mal y no les gustan verlos así, entonces yo las



entiendo pero...hay veces que evito también estas situaciones porque estoy tan sobrecargada que evito esto por el miedo a contestarles mal, porque yo no quiero contestarles mal, pero es que bua de todo el agobio que llevo yo encima pues hay veces que me sale solo. O no me explico bien, porque hay veces que no se me da muy bien hablar cuando estoy nerviosa y eso también luego puede ser un problema sabes, los familiares pueden ser un apoyo y un enorme problema, y entonces claro... es muy complicado.

**Entrevistador: y la última, ¿cómo podrían mejorarse estas situaciones, sobre todo de cara al trato directo y constante con las familias en tu trabajo? ¿qué propondrías?**

Entrevistado N°5: Yo creo que con mejor organización, pero la organización también implica más personal. Si hubiera más personal, cada profesional tendría más tiempo con cada abuelo o con cada familia. Y a la vez más tiempo para mi labor profesional y más concentración, porque si lo que estas o tienes que hacer lo haces pero a lo mejor te dejas algo, el mínimo detalle y zasca, ya la hemos liado. Entonces yo creo que es más por eso por organización, por la organización de las plantas, que los abuelos estén bien organizados, pues eso ahora que están los de Alzheimer con Alzheimer pero claro, ahora que está pasando en quinta, sexta y séptima, que con esto de las obras pff (resopla) es un lio, las familias están más nerviosas...papapa. Y yo creo que la organización es todo, y la motivación es otra gran...yo la veo muy importante. Y sobre todo que cuando estés haciendo tu trabajo, no tener esa sensación como que tienes unos ojos en la nuca que te están mirando constantemente a ver si lo haces mal a ver si lo haces, porque cuando te sale algo bien nadie te dice nada sabes, pero el día que lo haces mal zasca, eso es lo peor que llevo yo. a mí la motivación es, decirme lo que hago mal bien, pero de buenas en plan oye esto no es así o lo que sea, las formas de decir las cosas sabes. Y luego si lo he hecho bien pues al menos decir, oye que lo has hecho bien. Y yo por ejemplo a las chicas yo sí que se lo digo mucho porque yo lo veo importante. Es que es cuidarnos, yo que sé, así hay más motivación para venir a trabajar.

**Entrevistador: ya...eso es cierto...**

Entrevistado N°5: Y en cuanto al tema de gestionar las demandas de las familias pff, a ver mi puesto está hecho para lidiar con las familias la verdad, pero mi problema es

cuando si la queja es sobre algún tema de cuidados bien, yo le busco solución, les digo a las chicas lo que tienen que hacer. Pero el caso es cuando, estoy llevando supervisión de auxiliares y gobernante, ósea también temas de ropa, entonces lo que yo no puedo es estar escuchando constantemente quejas de cuidados y quejas de ropa o comida, que tampoco es mi ámbito ya que para eso está la jefa de comida. O quejas de me han vendido que esta residencia era de una forma y no es así, pues es que esa no es mi queja tampoco, eso vas con quién te lo haya vendido. Esas quejas a mí son las que me saturan totalmente. Las que son de mi ámbito pues bien, no me queda otra.

Aunque bien es cierto que el filtro en general de estas demandas seria recepción, pero es que la familia te coge y si te ve te pilla por banda y si no es a mi es a la de dirección y sino al psicólogo y así, aunque también entiendo que estando solo una persona en recepción es complicado también. Y es que es complicado porque estas escuchando constantemente quejas, y yo ya te lo digo eh...que el escuchar constantemente quejas pff (resopla), llegas a tu casa y te lo digo enserio eh...llegas a pensar que la vida es una mierda, yo he tenido meses así eh, de pensar que todo era una mierda porque no hacía más que escuchar cosas así pimpampum, y no. A ver la cosa es que es normal que la familia se queje si ven algo que no es bueno o no está bien para su familiar, pero es que son constantemente quejas y quejas , no solo de ellos, sino de trabajadoras también, de superiores, y entonces todo tan negativo y negativo y negativo y por mucha energía que tu tengas, siendo que yo soy una chica muy energética pues es que me la comen. Pero exagerado...y eso es lo malo.

**Entrevistador: Bueno pues esto es todo, muchísimas gracias por tu tiempo enserio. Que al final se nos ha alargado un poquito.**

Entrevistado N°5: No pasa nada la verdad que me he hasta desahogado (risa) vas a tener que venir más veces (risa).

**Entrevistador: Yo encantada, gracias de nuevo.**

#### **11.7.6. Entrevistado N°6**

**Entrevistador: Empezamos con la entrevista correspondiente a mi Trabajo Fin de Máster, en primer lugar agradecerle su participación e informarle de nuevo que esta**

**entrevista será totalmente confidencial, los datos únicamente se utilizarán para fines académicos, y está en su total derecho de contestar o no a las siguientes preguntas.**

Entrevistado N°6: vale, ¿vamos a ellos!

**Entrevistador: Primera pregunta, ¿siente sobrecarga emocional o saturación en su trabajo?**

Entrevistado N°6: ¿Emocional?, no y sobrecarga laboral a ver no pero sí, no sé cómo decirte....tengo sobrecarga de cosas que hacer en mi trabajo, pero la verdad que me la gestiono tan bien que entonces no me importa tanto...A ver tengo sobrecarga laboral, claro pero esa sobrecarga laboral te la planificas tú, y te afecta a ti si tú quieres que te afecte, y a mí la verdad que ya no me afecta. Pero tenerla la tengo, lo único que la se manejar.

**Entrevistador: Siguiendo, ¿cómo percibe esa sobrecarga?**

Entrevistado N°6: Percibo esa sobrecarga laboral, porque siempre me dejo cosas y las tengo que hacer al día siguiente. Y a nivel emocional y eso...no la percibo porque yo salgo de aquí y me olvido prácticamente de todo. Ya que mi vida se resume en levantarme a las 7 y media de la mañana, desayuno, preparo todo, despierto a una hija, le doy el biberón y la cambio, se despierta la otra, le preparo el desayuno, la visto, nos vamos al colegio a la otra a la guardería, entreno, trabajo y sé que cuando salgo de trabajar lo que tengo son mis hijas otra vez. Con lo cual, ¿estoy cansado?, claro que estoy cansado y que a nivel físico me puede afectar, pues claro es normal, pero en general es como una mezcla, me cansa mi vida en general, estoy siempre sin parar. Porque es un estrés. Y que encima eso trabajar, tener dos niñas pequeñas, que cuando se duermen es cuando intento estudiar el master que tengo...que me está costando dios y ayuda (risas).

**Entrevistador: Bueno... y dime, ¿cómo es su relación o trato con los familiares de los residentes?**

Entrevistado N°6: el trato con ellos bien, a ver siempre hay algún borde no te lo voy a negar, que a veces se pasa y se dirige a ti de malas formas...pero bueno siempre en general bastante bien en mi caso eh (risas).

**Entrevistador: Y en relación a la pregunta anterior, entonces a ti como trabajador, ¿qué te supone trabajar con familias?**

Entrevistado N°6: El trabajar con familias la verdad que me gusta, es como gente nueva con la que estas tratando diariamente, un día es una cosa al otro otra, pero la gente además cuando ven que haces las cosas bien y les gustan te premian bastante, yo creo que los familiares con mucho de premiar, y eso te sube la moral también. A ver aunque también está la típica familia que a lo mejor un día te pone verde sin parar, pero luego al día siguiente se dan cuenta y te piden perdón y te dan la razón...

**Entrevistador: Y por último, ¿cómo podrían mejorarse estas situaciones, sobre todo de cara al trato directo y constante con las familias en su trabajo? ¿Qué propondría?**

Entrevistado N°6: Yo...ya te digo en mi puesto de trabajo en relación con las familias ya he comentado que quejas hacia ellas no tengo, también porque no tengo un trato tan constante como otros puestos de trabajo entonces ahí la verdad que no me atrevo a decirte mucho...pero en relación a cómo mejorar la saturación laboral en relación a mi puesto para que todos los trabajadores que tengo a mi cargo y yo vayamos más desahogados y no tan todo deprisa y corriendo como suele ser siempre, sería mejorando de la organización existente que hay en función al puesto de mantenimiento del centro y yo creo que sería implantando un nuevo sistema de gestión de mantenimiento que hoy en día existen en el mercado , que lo que te hace es gestionarte el trabajo diario, semanal, mensual, anual y colocarte las averías en cola dependiendo de la importancia que tienen que tener sobretodo. Porque anda que no hay familias que me llaman veinte mil veces sin exagerar para que les arregle algo, te dicen que es importante, tu dejas todo lo que estás haciendo para ir y resulta que no es nada grave, eso a mí a veces me mata. Es que aquí se trabaja todo en papel... y no debería de ser así porque ya estamos en el siglo XXI y debemos de avanzar y aquí no lo hacemos...y entonces el trabajo parece así el doble.

#### **11.7.7. Entrevistado N°7**

**Entrevistador: Empezamos con la entrevista correspondiente a mi Trabajo Fin de Máster, en primer lugar agradecerle su participación e informarle de nuevo que esta entrevista será totalmente confidencial, los datos únicamente se utilizaran para fines académicos, y está en su total derecho de contestar o no a las siguientes preguntas.**

Entrevistado N°7: Perfecto, son preguntas facilitas ¿no? (risas)

**Entrevistador: sisi, no te preocupes (risas). Primera pregunta, ¿sientes sobrecarga emocional o saturación en su trabajo?**

Entrevistado N°7: Sobrecarga emocional me atrevería de decir que si, trabajamos con personas mayores y familias que vienen al centro bastante desbordadas y como soy mucho de empatizar...a veces eso me cuesta lo mío. También es que estoy sometida a demasiado estrés en mi día a día, tanto en mi casa ya que tengo dos niños pequeños como en el trabajo, porque tengo que estar supervisando que todo esté bien, que mis chicas trabajen bien...etc. Siempre voy corriendo por la residencia, es llegar a aquí y es un no parar (risas).

**Entrevistador: ¿Cómo percibes esa sobrecarga?**

Entrevistado N°7: Pues no sé cómo decirte, es que desde que entras aquí hasta que te vas a casa no paras, únicamente en el momento que comes, aunque a veces tengo tantas cosas que hacer o estoy pensando en cosas que no se me pueden pasar que no tengo ni ganas de comer, yo creo que en ocasiones como por comer. Pero vamos que siento saturación todos los días, porque cuando no es por una cosa es por otra, cada día surge un problema distinto, nunca son iguales. Con lo cual luego llego a casa destrozada...y con unos dolores de cabeza...pero bueno va a días.

**Entrevistador: ¿Cómo es tu relación o trato con los familiares de los residentes?**

Entrevistado N°7: El trato es bueno, pero bien es cierto que hay ocasiones que hay tensiones entre ellos por diferentes situaciones, porque a veces nos exigen demasiado bajo mi punto de vista, no tienen mucha paciencia si te pillan por algún pasillo te avasallan por cualquier tipo de problema que a lo mejor no es competencia mía y la pagan conmigo en el momento...bueno...la experiencia al final me ha hecho pues eso saber cómo tratarlos y llevarlos porque si no acabaría...destrozada...(suspira). Date cuenta que son muchas horas, muchos residentes, muchos familiares...pues eso...

**Entrevistador: ¿Qué te supone trabajar con familias?**

Entrevistado N°7: El trato con las familias bueno, es bueno pero porque tiene que ser bueno. La verdad que los se llevar, ya que hay por ejemplo residentes o familias pues que son más de tener mal carácter, de dirigirse a ti con malas formas o porque su forma de ser es así y bueno pues lo sabes llevar y ya está...tampoco te queda otra, hay que lidiar con ellos y ya está.

**Entrevistador: ¿Cómo podrían mejorarse estas situaciones, sobre todo de cara al trato directo y constante con las familias en tu trabajo? ¿Qué propondría?**

Entrevistado N°7: ¿Por mi puesto de trabajo?... (risas), ¿propuestas de mejora?... (risas). Pues...que hay muchas cosas para una sola persona en relación con el número de residentes que tenemos... así que analizando las demandas constantes a las que me someto en mi día a día en relación con las familias, yo creo que lo mejor sería externalizar sobretodo el servicio de lavandería, más concretamente el de ropa blanca. Para que así las chicas que tengo trabajando en la limpieza de la ropa, se encargaran únicamente de la ropa de los residentes. Entonces si la ropa blanca se lavara en una lavandería industrial saldría además de más económico claro está, mejor para el centro, ya que nos evitaríamos un trabajo excesivo en que es necesario meter muchas horas y nos ahorraríamos el tener tantas incidencias como tenemos con la ropa de los residentes, ya que yo me someto constantemente a quejas de familiares de que hay ropa que les falta, o ropa que no se ha lavado, o que llevan tiempo sin subir ropa limpia...etc. Evitaríamos bastantes problemas con ellos, ya que solo lavaríamos únicamente esa ropa, la de los residentes. De esta forma el servicio de entrega de la ropa en las habitaciones sería más rápido, se cogería la ropa se lavaría y al día siguiente estaría lista no como suele hacerse que tardamos de 3 a 4 días... Ya que dedicamos la gran mayoría de nuestro tiempo a la limpieza de ropa blanca como son las servilletas, máteles, baberos, sabanas, toallas...que se usan todos los días. Ya que tanto yo como las chicas de recepción estamos constantemente recibiendo quejas o demandas en relación a la ropa, que si falta que si no, que si solo me has subido una prenda, que si llevo días sin nada...y claro la familia se dirige a ti a veces muy cabreada pero claro mi trabajo depende de las máquinas de lavado y secado y del volumen de ropa que tenemos en esos momentos. Del mismo modo, también llevamos a cabo el servicio de marcado...y también es una movida con las familias...hemos llegado hasta tener problemas gordos con ellos de que pensaban que les robaban prendas y no...no te imaginas lo agobiante que es esto...pff (resopla).

Del mismo modo, sería necesario también externalizar el servicio de limpieza del centro. Porque hay días que si nos falla alguna trabajadora...esto se vuelve un infierno...he llegado a tener que ponerme a limpiar hasta yo...es que claro si trabajan 5 o 6 por la mañana y me faltan 3 por el motivo X, ¿como vamos a tener limpio el centro con menos personas...? eso es algo que cuando sucede...pfff es un horror, te entra un agobio de que ves que ese día no vas a llegar...es excesivo. De esta forma los puestos se cubrirían, el centro estaría siempre limpio y yo solo me encargaría de supervisar que en realidad eso es lo que yo tengo que hacer. Y estos problemas se ven reflejados por eso por la falta de supervisión que hay ya que yo no puedo ejercer mi trabajo como me corresponde, porque tengo que ir dejando cosas y ponerme a otras.

Y por último, la motivación, aquí en este centro cero. Siendo que es algo importantísimo a la hora de prestar un buen servicio...pero...

#### **11.7.8. Entrevistado N°8**

**Entrevistador:** Empezamos con la entrevista correspondiente a mi Trabajo Fin de Máster, en primer lugar agradecerle su participación e informarle de nuevo que esta entrevista será totalmente confidencial, los datos únicamente se utilizaran para fines académicos, y está en su total derecho de contestar o no a las siguientes preguntas.

Entrevistado N°8: No hay de que, cuando quieras Marta.

**Entrevistador:** ¿Sientes sobrecarga emocional o saturación en tu trabajo o puesto de trabajo?

Entrevistado N°8: Si, totalmente. Todos los días que vengo a trabajar.

**Entrevistador:** Y a ver, cuéntame, ¿cómo percibe esta sobrecarga que me comentas?

Entrevistado N°8: Principalmente la percibo porque siento estrés, mucho estrés. Ya que a nivel físico siento mucho cansancio, si es que a la semana hago más horas que un reloj (risas) te lo aseguro...no va en broma. Es llegar aquí y no parar, con lo cual luego llego

a casa y solo tengo ganas de descansar, se me quitan las ganas de hablar, suelo perder el apetito, a veces siento que el cuerpo me pesa, que me duele bastante la espalda y sobretodo llego a veces a casa con dolor de cabeza...Hay días que en el trabajo algún rato me ausento y me tengo que encerrar un rato en el despacho, para al menos sentir un poco paz y estar aunque sea unos minutos solo y tranquilo...este trabajo es agobiante...(resopla).

**Entrevistador: Entiendo, ¿y cómo es su relación o trato con los familiares de los residentes? ¿Y qué le supone trabajar con ellas?**

Entrevistado N°8: Ya perdonaras pero son una pesadez y un incordio tremendo...las familias aquí son muy especiales, aquí son todos muy especiales, yo te digo de verdad que tengo clientes fijos, que todos los puñeteros días están detrás de la puerta de enfermería para decirte una chorrada o dos. Siempre son los mismos, y siempre vienen por tonterías. Pero bueno, la verdad que tengo mucha mano izquierda, ya que estoy acostumbrado a tratar con muchísima gente, ya que yo venía de estar trabajando en un sitio de dinero, en un hospital privado y allí se daba muy buen servicio y se trataba muy bien a la gente y la gente la verdad que a ti también te trataba muy bien pero aquí la gente te viene con un nivel de exigencias que no es ni medio normal...entonces he pasado de ser amable con las personas a tener que hacer en plan, al primero que me entra por la puerta hacerle, espere unos segundos. Y te juro que yo eso no lo he tenido que hacer en mi vida, porque es que si no te comen vivo. Son muy demandantes entonces a veces hay que decirles que las cosas son así por tal y cual y punto.

**Entrevistador: Por último, ¿cómo podrían mejorarse estas situaciones, sobre todo de cara al trato directo y constante con las familias en su trabajo? ¿Qué propondría?**

Entrevistado N°8: en primer lugar, se supone que yo estoy en un puesto de trabajo seudoadministrativo, de supervisión y demás, pero eso es la teoría, en la practica el 80% de mi tiempo es asistencial, porque aquí hay 154 pacientes, el nivel de dependencia de las personas de aquí cada vez es más elevado, porque aquí viene gente con problemas importantes y claro pues aquí con dos enfermeros en un día malo pues...se complica...y eso cuando estamos los dos que cuando no es así...pues imagínate. Además a esto se le suma que la empresa aun encima te manda muchas tonterías que hacer que te quitan el



poco tiempo que tienes... es que la empresa a veces me pide cosas que no son ni medio normales. Me piden más que una clínica privada o Hospital, a nivel de documentación, luego a parte cosas que no te dan la vida para hacer, te pongo un ejemplo para que me entiendas, para yo poder supervisar los menús vale, lo que comen los residentes y demás, tengo la dieta en el ordenador, la dieta en un documento abajo en recepción, el otro documento que se pasa por las plantas, un panel en la cocina, un panel en enfermería, un panel en la segunda planta, un panel en la quinta planta y un panel en la séptima planta, de cartulinas te estoy hablando, con lo cual tengo que ir de lado a lado y planta por planta...entonces entre estas chorradas y las demandas constantes de las familias pues imagínate como termino...

Lo mismo le pasa al médico del centro, ahora cuando venga por la tarde, el medico de por la tarde que es el jefe de paliativos de san juan de dios ya te digo que ve más pacientes aquí que en el hospital, es una pasada la cantidad de gente que atiende por la tarde y mucho son tonterías todos los días, pero es que el nivel de exigencia...a veces hay que bajarle a la gente a la realidad y decirle, vale vienes de hospital en el hospital te han dicho xxx pero es que el enfermero tenia 10 pacientes no 154...y eso no lo ven...

#### **11.7.9. Entrevista N°9**

**Entrevistador:** Bueno, a continuación vamos a empezar con la entrevista correspondiente a mi Trabajo Fin de Máster, en primer lugar agradecerle su participación e informarle de nuevo que esta entrevista será totalmente confidencial, los datos únicamente se utilizaran para fines académicos, y está en su total derecho de contestar o no a las siguientes preguntas.

Entrevistado N°9: *De nada mujer, para eso estamos. Vale.*

**Entrevistador:** Asimismo, según el documento que le ha sido entregado y ha firmado, va a ser grabado durante este rato. Nada será una pequeña conversación que nos ocupara unos pocos minutos.

**Entrevistador:** Comenzamos con la primera pregunta, ¿siente sobrecarga emocional o saturación en su trabajo?

Entrevistado N°9: Si, Si, Si, mucha...

**Entrevistador: ¿Cómo percibe esa sobrecarga que me está comentando?**

Entrevistado N°9: Sobrecarga pues bueno ya sabes...cuando hay mucho trabajo y luego emocional también porque claro te sientes involucrada en muchas cosas. Además también lo siento porque estoy siempre nerviosa perdida, con mucha ansiedad y eso...y que luego siempre te vas del trabajo muy cansada, hay días que unos más que u otros. Y que hay días que te sientes aún más agobiada cuando desde arriba te están metiendo más y más presión...a veces que suelo llevar más o menos bien y otros pues que te supera... y entonces yo me creo mis propias neuras de todo.

**Entrevistador: ¿Cómo es su relación o trato con los familiares de los residentes?**

Entrevistado N°9: pues a ver siempre he trabajado con familias, a veces pues ya sabes te encuentras con gente muy normal con un trato normal pero otras veces...aquí te topas con personas que no lo son... hay de todo. Aquí las familias son muy especiales...

**Entrevistador: ¿Qué le supone trabajar con familias?**

Pues trabajar con familias es agotador, vienen con muchos prejuicios, mucha carga emocional por la situación a la que se tienen que enfrentar y que les cuesta asumir...la mayoría de las quejas suelen llegar casi siempre a recepción y dirección y en mi caso son más a nivel de tener que explicar malentendidos con las cuentas de la factura, tema delicado pero bueno más o menos les intentas explicar lo más claro posible, pero vamos...a nivel de cuentas tampoco te creas que es lo que más destaca en cuanto a las quejas. Normalmente son más a nivel sanitario y de lavandería. Lo único que claro a veces pagan contigo algo que no tiene que ver con lo tuyo, en cuanto al tema de medicación si desde farmacia me informan de cobrar unos medicamentos y acude la familia a mi quejándose y montándose aquí una...hay que tener paciencia, y pasarles con ellos para que se lo puedan explicar mejor y así lo vean y se aclare todo bien.

**Entrevistador: ¿Cómo podrían mejorarse estas situaciones, sobre todo de cara al trato directo y constante con las familias en su trabajo? ¿qué propondría?**

Entrevistado N°9: Como propuesta...pff (suspira) si es que tenemos tantos procedimientos, tenemos tantas historias...que son tal tontería, que pierdes mucho tiempo en cosas que a lo mejor no tienes por qué perderlo ahí y tendrías más en otro sitio, pero bueno. Todo va por papeles y más papeles, es un lio. Si es que de propuesta...no sabría decirte es que es lo que hay por desgracia...

Es que hay días que vas más saturada sobre todo cuando hay cambio de quincena que es cuando se van más trabajadores de vacaciones y viene gente nueva a trabajar, si antes se iban 3 y ahora se van diez, pues hay que preparar las cosas, las carpetas que estas llevan su tiempo, dar de alta, dar de baja...en fin...pero bueno esto va a días y a rachas. Luego es que hay momentos que estas tan pfff (suspira), que te echas cuatro lloros, es que yo soy muy propensa a eso (risas) y ya está me desahogo pero a veces el que te hagan un comentario que no esperas, o te digan o hagan algún feo...o grito y dices pero bueno por qué...aun me tenso y me estreso más y claro eso me influye aún más y exploto. Pero bueno es lo que hay...

**Entrevistador: Ya bueno... pues esto es todo, muchísimas gracias por perder un poquito de tu tiempo conmigo en esto, que ya sé que estáis de trabajo hasta arriba, ya no te molesto más. Gracias de verdad.**

Entrevistado N°9: Gracias a ti.

**Entrevistador: Muchas gracias.**

#### **11.7.10. Entrevista 10**

**Entrevistador: Bueno, a continuación vamos a empezar con la entrevista correspondiente a mi Trabajo Fin de Máster, en primer lugar agradecerle su participación e informarle de nuevo que esta entrevista será totalmente confidencial, los datos únicamente se utilizaran para fines académicos, y está en su total derecho de contestar o no a las siguientes preguntas.**

Entrevistado N°10: Vale, *cuando me digas Marta.*

**Entrevistador:** Asimismo, según el documento que le ha sido entregado y ha firmado, va a ser grabado durante este rato. Nada será una pequeña conversación que nos ocupara unos pocos minutos.

Entrevistado N°10: Vale, sisi.

**Entrevistador:** Comenzamos con la primera pregunta, ¿siente sobrecarga emocional o saturación en su trabajo?

Entrevistado N°10: Todos los días, desde el punto que me levanto hasta el punto en que me voy a dormir, eso sí duermo muy bien (risas). Pero el resto del día, vamos la saturación emocional sobretodo, más que física es continua.

**Entrevistador:** ¿Cómo percibe esa sobrecarga que me está comentando?

Entrevistado N°10: Primero, porque tengo muchos momentos de ansiedad, en plan porque te entra ansiedad porque piensas, pff (suspira) no puedo con todo, no puedo con todo. Entonces tienes que parar y decir, mira va me voy a organizar porque si no yo exploto. Estoy mucho más irritable, además me canso más porque como hago más de 14 horas al día y puedo estar trabajando 20 días seguidos, bueno igual 20 no pero 14 de media al mes si, y luego descanso dos días al mes, entonces claro, pues cuando ya voy por el día 10 más o menos de trabajo seguido 12 o 13 horas, pues obviamente mi irritabilidad es bastante amplia y no aguanto nada ni a nadie. Y yo me lo noto mucho, pero es que realmente no se gestionarlo, porque me viene la mala leche porque no llego a todo y luego todo el mundo viene a preguntarme a mi sus cosas y así pues no llego. Pero claro, son tonterías a las que les tienes que prestar atención, pero te quitan tiempo, ese tiempo que te está quitando tú estás viendo todas las cosas que tienes que hacer y que encima tienes unos plazos de respuesta para estos...por ejemplo tenía que entregar unas cosas a las dos, pues me llaman de central porque íbamos tarde y claro...pues lo siento pero es que estoy con otro tema y no puedo atenderlo. Y hay días que te los tomas pues un poco mejor, y si llevas varios días aguantando determinadas circunstancias pues ya no los llevas igual y claro te afectan más. Yo porque me suelo enfadar, pero ya te digo que yo tengo compañeros míos que están con ansiolíticos, otro con soriasis porque se les hacen rajas y es por el estrés...entonces yo es cierto que aunque tenga estrés como lo expreso cuando grito pues me debo de quedar nueva. No soy como algunos compañeros que lo llevan por

dentro o no lo comentan o hablan y yo creo que estaría tomando medicación como ellos o soriasis o cualquier cosa. Ahora lo que sí que he aprendido, es que cuando salgo de la residencia ya no miro el mail, hasta hace 6 meses salía, miraba el mail, contestaba a las tantas de la noche...etc. Me daba igual. Ahora solo si es algo urgente, y me dejo el móvil del trabajo aquí, porque por ejemplo ayer quede y lo deje, si me llaman ya lo harán al centro y el centro ya me llamara a mí. Pero es que antes estaba muy colgada al teléfono, y este me costaba muchas cosas, aparte de mi relación con mi expareja, la última vez que estuve en Bilbao con mis amigas me costó un mosqueo muy gordo que todavía no se les ha pasado pues porque quedamos una vez al trimestre y me tire todo el día colgada al teléfono, todo el día. Entonces la reacción de mis amigas fue, nos vemos una vez cada tres meses...y te has tirado todo el día al teléfono...es que a los dos teléfonos eh y claro se enfadaron y lo entiendo. Entonces eso ahora lo evito.

**Entrevistador: ¿Cómo es su relación o trato con los familiares de los residentes?**

Entrevistado N°10: Tienes de todo, mmm, en general el trato es positivo pero cualquier cosa pequeña que pasa la familia lo vive como un mundo. Primero porque ellos tienen también una carga emocional por sentimiento de culpabilidad, abandono, entonces parece que cualquier cosa que para nosotros, a mí que pues no se a mí si se me estropea una camiseta me puede sentar mal, pero ellos aprovechan esa circunstancia para magnificar la situación. Entonces que mal esta todo y esto es un desastre, y no a ver se ha estropeado una camiseta en una lavadora industrial, entonces eso no significa que su madre este mal atendida, no se le de comer, no se le este dado una medicación...que es algo material por decirlo de alguna forma. Ya que me preocuparía mucho más que me dijeran pues no que mi tía lleva 5 días sin tomar la medicación, entonces pues sí que me preocupo obviamente, porque me parece una mala praxis. Pero es que ellos viven cualquier cosa como si fuera un mundo, y luego claro encima vienen te faltan al respeto, que eso es una de la cosas que yo me canso de decir, porque nos piden a nosotros respeto hacia las familias y los residentes porque obviamente hay que tenerlo pero también creo que las familias deberían de tener un respeto hacia nosotros. Porque vale que ellos están pagando un servicio, estoy de acuerdo, pero al final aquí son los clientes, pero una cosa es que sean clientes y otra es que nos tengan que faltar al respeto. Y es algo que a mí me quema mucho, y cada día me quema más...esas faltas de respeto no solo a mí sino a mis compañeros también. Porque las tienen continuas...les dan igual. Ósea es que les da igual, es como si fueras una mierda ahí, les das igual...y no se dan cuenta, no valoran nada porque claro tu intentas que estén

lo mejor atendidos y lo mejor posible y te desvives por ellos y chico que no lo valoran nada.

**Entrevistador: ¿Qué le supone trabajar con familias?**

Entrevistado N°10: Horror, horror... me supone un desgaste emocional, físico, personal y un quebradero de cabeza y ya no puedo más (suspira). Estoy ya muy saturada.

**Entrevistador: ¿Cómo podrían mejorarse estas situaciones, sobre todo de cara al trato directo y constante con las familias en su trabajo? ¿qué propondría?**

Entrevistado N°10: Primero un horario de visitas, a mí las familias es que me han tenido de estar en el despacho a las 8 y media, perdón de venir a las 8 y media y marcharse a las 11...total estoy pagando sabes eso es lo que piensan. Entonces a mí creo que una de las cosas que peor me sabe es que vienen a ver a sus familiares a las 5 de la tarde y vienen a hablar a dirección a las 8 de la tarde y es en plan...perdona pero llevas aquí 3 horas y vienes todos los días...y tienes que venir a las 8 de la tarde porque a mí me implica muchas veces llegar tarde a comidas o a cenas de amistades, de amigos, familias...haber quedado con alguien y llegar una hora y media tarde que para mí es una falta de respeto enorme con la persona que has quedado... y eso a mí me estresa, es que no lo valoran, he perdido entradas para el teatro y conciertos por ellos y eso que pasa...no lo ven...no lo valoran...entonces es cierto que la política de la empresa es que no hay horarios de atención pero a nivel emocional yo creo que para mí facilitaría mucho las cosas, muchísimo pero bueno...no va a ser posible y así me quedare...

La parte humana de las personas tampoco se valoran en esta empresa y eso también me quema.

Un ejemplo en relación a las situaciones que vivimos con las familias, esto me paso en la planta 0, no había agua caliente ese día pero sí que te podías duchar, no estaba a 40 grados ahí ardiendo a vapor humano, y claro la familia de la 019 es la única que se queja y monta un pollo. Y según entro yo voy a verla, que entre a las 10 menos cuarto, y familia de la mujer: “porque todo esto es culpa tuya” y no se parece ser que a las 8 de la mañana porque si me dedico a cortar el agua, y me dice: “porque es culpa tuya” y yo bueno que aun pude ducharse que el agua no está cortada y no esta fría, y la residente salta: “ya pero es que

yo la quiero ardiendo”, y yo en plan ya pero que con esta agua te puede duchar , y continua la familia y me dice: “no porque es que en esta residencia todo va mal” y me sacan el tema de los tomates un día de la comida, y me dicen “los tomates también culpa tuya” y yo pero es que si se rompen por la furgoneta de reparto no es mi culpa, y la residente de nuevo: “pues una solución tenías que haber buscado, porque que no hubiera tomates es denigrante, nos tratáis fatal” Y ya sabes lo que te quiero decir, porque es una mierda, y la residente erre que erre “porque ahora vamos a estar sin agua”, y yo claro haciéndole ver que por un día que no haya agua no quiere decir que todos los días no va a haber agua sabes, pues ella seguía “tu como los ministros, que si no vales a la calle”. Y claro si hay días que estas descansada y demás pues mira le dices pues oye bonita lo siento, pero si llevas 14 días seguidos sin parar, ahí dándolo todo y llegas el sábado por la mañana que el último día de los 14 que llevas y descansas uno y encima escuchas este pitote y te lo comes a las 10 de la mañana...pues mira obviamente salí de ahí y me eche a llorar, porque es que no me lo termine de creer...

**Entrevistador: Ya bueno... pues esto es todo, muchísimas gracias por perder un poquito de tu tiempo conmigo en esto, que ya sé que estáis de trabajo hasta arriba, ya no te molesto más. Gracias de verdad.**

Entrevistado N°9: Gracias a ti.

**Entrevistador: Muchas gracias.**

## 11.8.ANEXO VIII: DOCUMENTO CERTIFICADO POR EL CEICA DE ARAGÓN



### Informe Dictamen Favorable Trabajos académicos

C.P. - C.I. P119/148

10 de abril de 2019

Dña. María González Hinjos, Secretaria del CEIC Aragón (CEICA)

#### CERTIFICA

**1º.** Que el CEIC Aragón (CEICA) en su reunión del día 10/04/2019, Acta Nº 07/2019 ha evaluado la propuesta del Trabajo:

**Título: Sobrecarga emocional en los diferentes profesionales del Centro Residencial Orpea ante las demandas de los familiares de los residentes.**

**Alumna: Marta Vallejo Sesma**

**Director: José Manuel Granada López**

**Versión protocolo: Versión 2.0 de 4 de Abril de 2019**

**Versión documento de información (carta): Versión 2.0 de 4 de Abril de 2019**

**2º.** Considera que

- El proyecto se plantea siguiendo los requisitos de la Ley 14/2007, de 3 de julio, de Investigación Biomédica y los principios éticos aplicables.
- El Tutor/Director garantiza la confidencialidad de la información, la obtención de la autorización del centro en el caso de revisión de historias clínicas, el adecuado tratamiento de los datos en cumplimiento de la legislación vigente y la correcta utilización de los recursos materiales necesarios para su realización.

**3º.** Por lo que este CEIC emite **DICTAMEN FAVORABLE a la realización del proyecto.**

Lo que firmo en Zaragoza

GONZALEZ  
HINJOS MARIA  
DNI 03857456B

Firmado digitalmente por  
GONZALEZ HINJOS MARIA  
DNI 03857456B  
Fecha: 2019.04.12 14:08:50  
+02'00'

María González Hinjos  
Secretaria del CEIC Aragón (CEICA)



## 11.9.ANEXO IX: TABLAS FRECUENCIAS

### 11.9.1. Cansancio emocional

Cansancio emocional					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	0	1	2,5	2,5	2,5
	4	1	2,5	2,5	5,0
	9	1	2,5	2,5	7,5
	13	2	5,0	5,0	12,5
	15	2	5,0	5,0	17,5
	16	3	7,5	7,5	25,0
	19	2	5,0	5,0	30,0
	20	1	2,5	2,5	32,5
	22	2	5,0	5,0	37,5
	23	2	5,0	5,0	42,5
	26	1	2,5	2,5	45,0
	27	2	5,0	5,0	50,0
	30	2	5,0	5,0	55,0
	31	1	2,5	2,5	57,5
	35	1	2,5	2,5	60,0
	38	1	2,5	2,5	62,5
	39	1	2,5	2,5	65,0
	40	1	2,5	2,5	67,5
	41	2	5,0	5,0	72,5
	42	2	5,0	5,0	77,5
	43	3	7,5	7,5	85,0
	44	2	5,0	5,0	90,0
	47	1	2,5	2,5	92,5
	49	2	5,0	5,0	97,5
	50	1	2,5	2,5	100,0
	Total	40	100,0	100,0	

### 11.9.2. Despersonalización

		Despersonalización			Porcentaje acumulado
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	
Válido	0	1	2,5	2,5	2,5
	1	3	7,5	7,5	10,0
	3	2	5,0	5,0	15,0
	4	1	2,5	2,5	17,5
	5	2	5,0	5,0	22,5
	6	3	7,5	7,5	30,0
	7	1	2,5	2,5	32,5
	8	2	5,0	5,0	37,5
	9	1	2,5	2,5	40,0
	10	3	7,5	7,5	47,5
	12	3	7,5	7,5	55,0
	13	2	5,0	5,0	60,0
	14	1	2,5	2,5	62,5
	15	2	5,0	5,0	67,5
	16	2	5,0	5,0	72,5
	19	3	7,5	7,5	80,0
	20	5	12,5	12,5	92,5
	22	1	2,5	2,5	95,0
	23	2	5,0	5,0	100,0
	Total	40	100,0	100,0	

### 11.9.3. Realización personal

		Realización personal			Porcentaje acumulado
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	
Válido	26	1	2,5	2,5	2,5
	28	3	7,5	7,5	10,0
	29	1	2,5	2,5	12,5
	30	2	5,0	5,0	17,5
	33	3	7,5	7,5	25,0
	34	1	2,5	2,5	27,5
	35	1	2,5	2,5	30,0
	37	5	12,5	12,5	42,5
	38	3	7,5	7,5	50,0
	39	3	7,5	7,5	57,5
	40	2	5,0	5,0	62,5
	41	1	2,5	2,5	65,0
	42	2	5,0	5,0	70,0
	43	1	2,5	2,5	72,5
	44	2	5,0	5,0	77,5
	45	1	2,5	2,5	80,0
	46	1	2,5	2,5	82,5
	47	2	5,0	5,0	87,5
	48	5	12,5	12,5	100,0
	Total	40	100,0	100,0	

11.10. ANEXO X: GRÁFICOS Y RESULTADOS CUANTITATIVOS

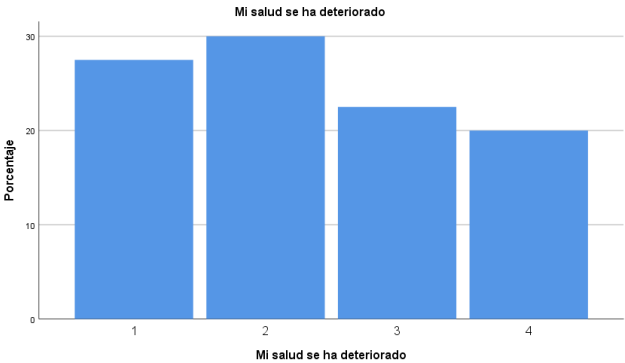
11.10.1. Siento que mi salud se ha deteriorado por la presión temporal en el trabajo que realizo

**Tabla 8: Siento que mi salud se ha deteriorado por la presión temporal en el trabajo que realizo**

Mi salud se ha deteriorado					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	1	11	27,5	27,5	27,5
	2	12	30,0	30,0	57,5
	3	9	22,5	22,5	80,0
	4	8	20,0	20,0	100,0
	Total	40	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración propia a partir de las respuestas a las encuestas.

**Gráfico 1: Siento que mi salud se ha deteriorado por la presión temporal en el trabajo que realizo**



Fuente: Elaboración propia a partir de las respuestas a las encuestas.

Como resultado del estudio de esta gráfica se extraen en conclusión que es cierto que aunque el 30% de los encuestados manifiestan estar “algo de acuerdo” en sentir que su salud se ha deteriorado por la presión temporal a la que están sometidos en el trabajo que realizan diariamente, llama la atención que la mayoría de los valores obtenidos apenas tienen variación entre ellos, ya que 11 de los encuestados afirman que “nunca” sienten dicho deterioro, 9 encuestados afirman estar “totalmente de acuerdo” y 8 dicen que

“siempre”. Con lo cual existen opiniones bastante dispares en relación a este ítem. Pero en general el 57,5% manifiesta que no.

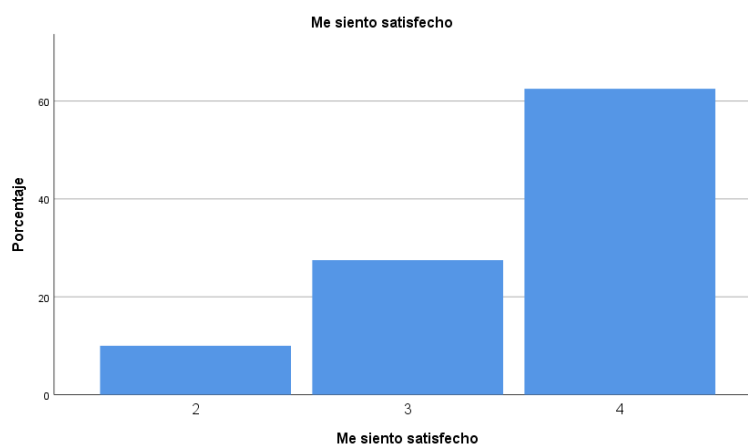
#### 11.10.2. Me siento satisfecho/a por el trabajo que realizo

**Tabla 9: Me siento satisfecho/a por el trabajo que realizo**

		Me siento satisfecho			
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	2	4	10,0	10,0	10,0
	3	11	27,5	27,5	37,5
	4	25	62,5	62,5	100,0
	Total	40	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración propia a partir de las respuestas a las encuestas.

**Gráfico 2: Me siento satisfecho/a por el trabajo que realizo**



Fuente: Elaboración propia a partir de las respuestas a las encuestas.

En cuanto a la sensación de satisfacción por el trabajo realizado en el centro residencial puede apreciarse claramente cómo el 62,5% de los encuestados afirma rotundamente estarlo “siempre”. Así que, en general, la mayoría de los trabajadores se sienten satisfechos con la labor que desempeñan en su día a día.

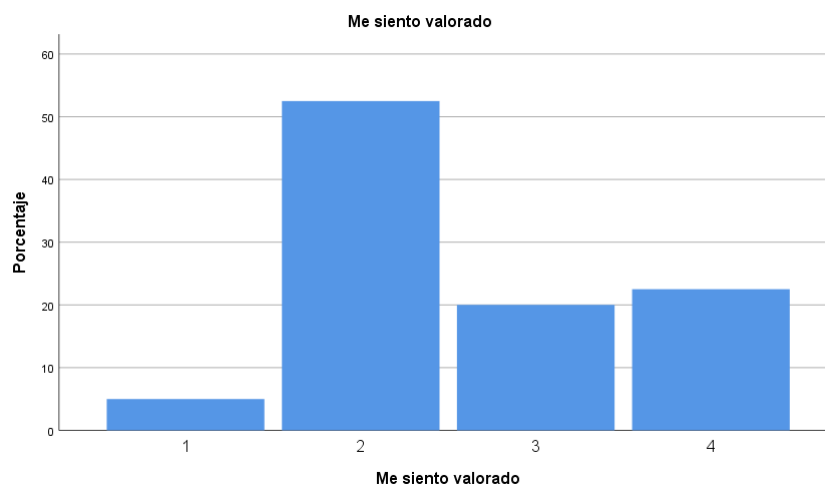
### 11.10.3. Me siento valorado/a en mi trabajo

**Tabla 12: Me siento valorado/a en mi trabajo**

Me siento valorado					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	1	2	5,0	5,0	5,0
	2	21	52,5	52,5	57,5
	3	8	20,0	20,0	77,5
	4	9	22,5	22,5	100,0
	Total	40	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración propia a partir de las respuestas a las encuestas.

**Gráfico 14: Me siento valorado/a en mi trabajo**



Fuente: Elaboración propia a partir de las respuestas a las encuestas.

En este caso, viendo tanto la tabla como la gráfica, a simple vista se ve directamente que 21 de los encuestados, es decir, el 52,5% dicen estar “algo de acuerdo”, pero no lo afirman rotundamente, asimismo el 5% refieren no sentirse “nunca” valorados en su puesto de trabajo. Por el contrario el 20% están “totalmente de acuerdo” y el 22,5% “siempre”. Así que podría decirse, que el 42,5% de los participantes se sienten valorados en su trabajo pero el 57,5% no.

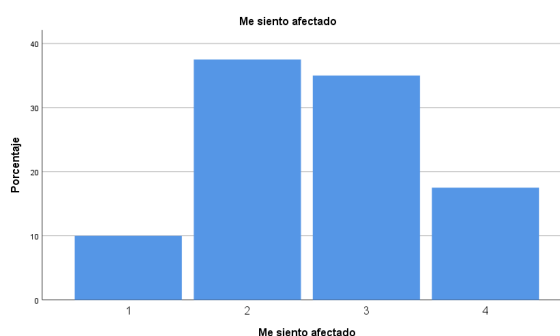
**11.10.4. Con frecuencia me siento afectado/a por las situaciones que tengo que hacer frente por mi puesto de trabajo**

**Tabla 14: Con frecuencia me siento afectado/a por las situaciones que tengo que hacer frente por mi puesto de trabajo**

		Me siento afectado			Porcentaje acumulado
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	
Válido	1	4	10,0	10,0	10,0
	2	15	37,5	37,5	47,5
	3	14	35,0	35,0	82,5
	4	7	17,5	17,5	100,0
	Total	40	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración propia a partir de las respuestas a las encuestas.

**Gráfico 16: Con frecuencia me siento afectado/a por las situaciones que tengo que hacer frente por mi puesto de trabajo**



Fuente: Elaboración propia a partir de las respuestas a las encuestas.

Según los resultados, puede verse como en términos generales las respuestas están repartidas entre “algo de acuerdo” y “totalmente de acuerdo”. Por otro lado, tomando en consideración “totalmente de acuerdo” y “siempre” en relación al ítem, destacaría que el 52,7%, es decir, más de la mitad de los participantes sienten que con frecuencia se ven más afectados por las situaciones a las que tienen que hacer frente como consecuencia de su puesto de trabajo.

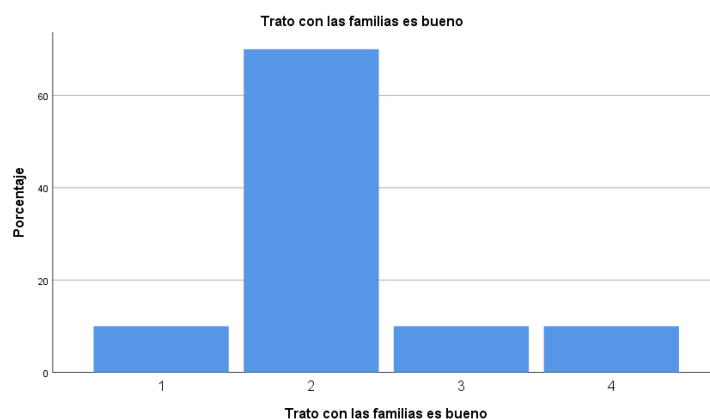
### 11.10.5. El trato con las familias es muy bueno

**Tabla 15: El trato con las familias es muy bueno**

		Trato con las familias es bueno			
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	1	4	10,0	10,0	10,0
	2	28	70,0	70,0	80,0
	3	4	10,0	10,0	90,0
	4	4	10,0	10,0	100,0
	Total	40	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración propia a partir de las respuestas a las encuestas.

**Gráfico 17: El trato con las familias es muy bueno**



Fuente: Elaboración propia a partir de las respuestas a las encuestas.

En relación con el buen trato que se tiene con los familiares de los residentes del centro, destaca que tanto las respuesta “siempre” como “totalmente de acuerdo” han sido las menos elegidas por los encuestados, representando cada una de ellas un 10% de los participantes. Por otro lado, la gran mayoría, el 70% de los participantes encuestados respondieron estar “algo de acuerdo” en que la relación con los familiares es buena, pero no han afirmado rotundamente que esta sea muy buena. Asimismo, el 10% afirma que “nunca” es muy buena.



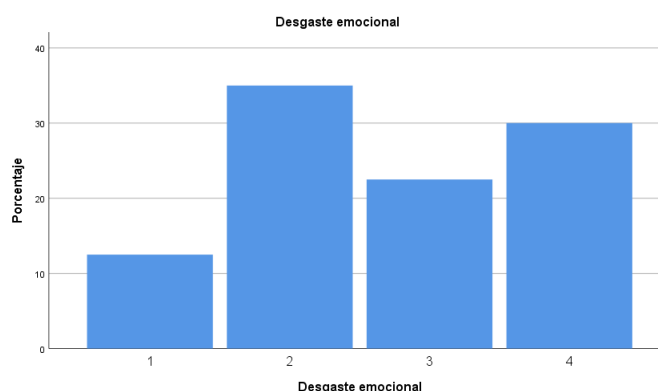
### 11.10.6. Siento que el trabajo que realizo me está produciendo desgaste emocional

**Tabla 16: Siento que el trabajo que realizo me está produciendo desgaste emocional**

		Desgaste emocional			Porcentaje acumulado
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	
Válido	1	5	12,5	12,5	12,5
	2	14	35,0	35,0	47,5
	3	9	22,5	22,5	70,0
	4	12	30,0	30,0	100,0
	Total	40	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración propia a partir de las respuestas a las encuestas.

**Gráfico 18: Siento que el trabajo que realizo me está produciendo desgaste emocional**



Fuente: Elaboración propia a partir de las respuestas a las encuestas.

Según los resultados obtenidos según el ítem “Siento que el trabajo que realizo me está produciendo desgaste emocional”, se observa que la respuesta más elegida ha sido “algo de acuerdo”, la cual representa el 35% de los participantes. Pero observando en “siempre” y “totalmente de acuerdo”, estas representan el 52,5% de encuestados que sí afirman sentir o percibir ese desgaste emocional en su trabajo, frente al 47,5% que no.

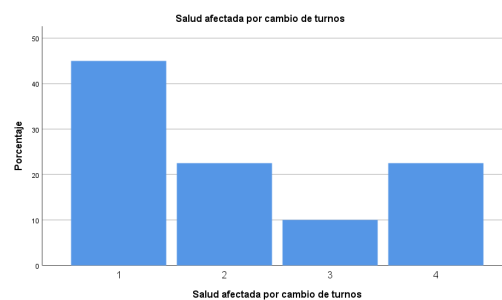
### 11.10.7. Mi salud se ve afectada por los cambios de turno

**Tabla 19: Mi salud se ve afectada por los cambios de turno**

Salud afectada por cambio de turnos					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	1	18	45,0	45,0	45,0
	2	9	22,5	22,5	67,5
	3	4	10,0	10,0	77,5
	4	9	22,5	22,5	100,0
	Total	40	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración propia a partir de las respuestas a las encuestas.

**Gráfico 21: Mi salud se ve afectada por los cambios de turno**



Fuente: Elaboración propia a partir de las respuestas a las encuestas.

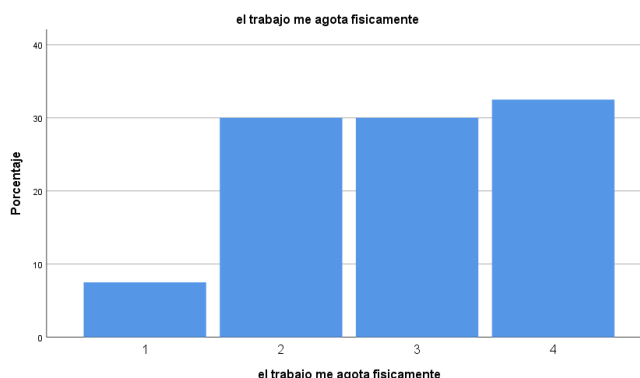
En esta tabla y según el gráfico puede verse cómo la gran mayoría, más concretamente el 45% de los encuestados afirman que “nunca” sienten que su salud este deteriorada como consecuencia de los cambios de turnos en el trabajo.

**Tabla 20: Siento que el trabajo que realizo me agota físicamente**

El trabajo me agota físicamente					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	1	3	7,5	7,5	7,5
	2	12	30,0	30,0	37,5
	3	12	30,0	30,0	67,5
	4	13	32,5	32,5	100,0
	Total	40	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración propia a partir de las respuestas a las encuestas.

**Gráfico 22: Siento que el trabajo que realizo me agota físicamente**



Fuente: Elaboración propia a partir de las respuestas a las encuestas.

En general, el 32% manifiesta que “siempre” su trabajo les agota físicamente, seguido del 30% que afirma que está “algo de acuerdo” y también “totalmente de acuerdo” en que lo perciben. Pero, tomando en consideración las respuestas “siempre” y “totalmente de acuerdo” se puede concluir que el 62,5% afirman que sí, que su trabajo en la residencia les agota físicamente.

#### **11.10.8. Siento sobrecarga o saturación en el trabajo \* Mi salud se ha deteriorado por la presión temporal en el trabajo**

**Tabla 25: Siento sobrecarga o saturación en el trabajo \* Mi salud se ha deteriorado por la presión temporal en el trabajo**

**Tabla cruzada**

Recuento

		Mi salud se ha deteriorado				Total
		1	2	3	4	
Siento sobrecarga o saturación en el trabajo	1	1	0	0	0	1
	2	6	2	0	0	8
	3	3	6	5	2	16
	4	1	4	4	6	15
Total		11	12	9	8	40

Fuente: Elaboración propia a partir de las respuestas a las encuestas.

**Tabla 26: Prueba Chi-cuadrado de "siento sobrecarga o saturación en el trabajo" \* "mi salud se ha deteriorado por la presión temporal en el trabajo"**

**Pruebas de chi-cuadrado**

	Valor	df	Significación asintótica (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	19,945 <sup>a</sup>	9	,018
Razón de verosimilitud	21,578	9	,010
Asociación lineal por lineal	14,177	1	,000
N de casos válidos	40		

a. 16 casillas (100,0%) han esperado un recuento menor que 5. El recuento mínimo esperado es ,20.

Fuente: Elaboración propia a partir de las respuestas a las encuestas.

En este caso, puede verse como el valor obtenido tras realizar el test es  $< 0,05$ , con lo cual el resultado es significativo, es decir, rechazamos la hipótesis nula de independencia de las variables y por lo tanto concluimos que ambas variables estudiadas “siento sobrecarga o saturación en el trabajo” y “mi salud se ha deteriorado” son dependientes, existe una relación entre ellas. Esto significa que existe menos de un 5% de probabilidad de que la hipótesis nula sea cierta en nuestra población.

**11.10.9. Siento sobrecarga o saturación en el trabajo \* siento que el trabajo que realizo me está produciendo desgaste emocional**

**Tabla 33: Siento sobrecarga o saturación en el trabajo \* siento que el trabajo que realizo me está produciendo desgaste emocional**

**Tabla cruzada**

Recuento

		Desgaste emocional				Total
		1	2	3	4	
Siento sobrecarga o saturación en el trabajo	1	1	0	0	0	1
	2	2	5	1	0	8
	3	2	8	4	2	16
	4	0	1	4	10	15
Total		5	14	9	12	40

Fuente: Elaboración propia a partir de las respuestas a las encuestas.

**Tabla 34: Prueba Chi-cuadrado de "siento sobrecarga o saturación en el trabajo" \* "siento que el trabajo que realizo me está produciendo desgaste emocional"**

**Pruebas de chi-cuadrado**

	Valor	df	Significación asintótica (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	27,344 <sup>a</sup>	9	,001
Razón de verosimilitud	28,615	9	,001
Asociación lineal por lineal	19,259	1	,000
N de casos válidos	40		

a. 14 casillas (87,5%) han esperado un recuento menor que 5. El recuento mínimo esperado es ,13.

Fuente: Elaboración propia a partir de las respuestas a las encuestas.

En cuanto a las variables “siento sobrecarga o saturación en el trabajo” y “siento que el trabajo que realizo me está produciendo desgaste emocional” se ha podido comprobar que tras realizar el test de Chi-cuadrado, se ha obtenido un valor de  $0,001 < 0,05$ , con lo cual puede decirse que el resultado es significativo, es decir, se rechazaría la hipótesis nula de independencia de dichas variables, siendo entonces dependientes la una de la otra. Además, esto significa que existe menos de un 5% de probabilidad de que la hipótesis nula sea cierta entre los encuestados.

**11.10.10. Siento sobrecarga o saturación en el trabajo \* mi salud se ve afectada por los cambios de turno**

**Tabla 39: Siento sobrecarga o saturación en el trabajo \* mi salud se ve afectada por los cambios de turno**

**Tabla cruzada**

Recuento

		Salud afectada por cambio de turnos				Total
		1	2	3	4	
Siento sobrecarga o saturación en el trabajo	1	1	0	0	0	1
	2	5	2	0	1	8
	3	8	2	2	4	16
	4	4	5	2	4	15
Total		18	9	4	9	40

Fuente: Elaboración propia a partir de las respuestas a las encuestas.

**Tabla 40: Prueba Chi-cuadrado de "siento sobrecarga saturación en el trabajo" \* "mi salud se ve afectada por los cambios de turno"**

Pruebas de chi-cuadrado			
	Valor	df	Significación asintótica (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	6,074 <sup>a</sup>	9	,732
Razón de verosimilitud	7,452	9	,590
Asociación lineal por lineal	2,830	1	,093
N de casos válidos	40		

a. 14 casillas (87,5%) han esperado un recuento menor que 5. El recuento mínimo esperado es ,10.

Fuente: Elaboración propia a partir de las respuestas a las encuestas.

Dados los resultados obtenidos tras realizar la tabla de contingencia con los datos de las variables “siento sobrecarga o saturación en el trabajo” y “mi salud se va afectada por los cambios de turnos” cruzados y tras pasar el test de Chi-cuadrado, puede verse que se ha obtenido un valor de 0,732, el cual es mayor de 0,05 (5%), con lo cual de esta manera puede decirse que no existe tal asociación, así que se considerarían variables totalmente independientes.

#### 11.10.11. Siento sobrecarga o saturación en el trabajo \* El trabajo me agota físicamente

**Tabla 41: Siento sobrecarga o saturación en el trabajo \* El trabajo me agota físicamente**

Tabla cruzada						
Recuento		el trabajo me agota físicamente				Total
		1	2	3	4	
Siento sobrecarga o saturación en el trabajo	1	1	0	0	0	1
	2	2	5	1	0	8
	3	0	6	7	3	16
	4	0	1	4	10	15
Total		3	12	12	13	40

Fuente: Elaboración propia a partir de las respuestas a las encuestas.

**Tabla 42 : Prueba Chi-cuadrado de "siento sobrecarga o saturación en el trabajo"****\* "el trabajo me agota físicamente"****Pruebas de chi-cuadrado**

	Valor	df	Significación asintótica (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	34,563 <sup>a</sup>	9	,000
Razón de verosimilitud	30,664	9	,000
Asociación lineal por lineal	20,809	1	,000
N de casos válidos	40		

a. 15 casillas (93,8%) han esperado un recuento menor que 5. El recuento mínimo esperado es ,08.

Fuente: Elaboración propia a partir de las respuestas a las encuestas.

En cuanto a las variables “siento sobrecarga o saturación en el trabajo” y “siento que el trabajo que realizo me agota físicamente”, tras cruzar los datos y pasar el test de Chi-cuadrado, se ha obtenido un valor  $< 0,05$ , con lo cual puede decirse que el resultado se consideraría significativo, en otras palabras, se rechazaría la hipótesis nula de independencia de dichas variables, siendo entonces dependientes la una de la otra. Con lo cual el sentir que el trabajo realizado supone agotamiento físico está relacionado con la sobrecarga o saturación de trabajo vivida en el día a día dentro del centro.

### **11.10.12.Siento sobrecarga o saturación en el trabajo \* el trato con las familias es bueno**

**Tabla 43: Siento sobrecarga o saturación en el trabajo \* el trato con las familias es bueno****Tabla cruzada**

Recuento

		Trato con las familias es bueno				Total
		1	2	3	4	
Siento sobrecarga o saturación en el trabajo	1	0	0	0	1	1
	2	0	7	1	0	8
	3	3	10	2	1	16
	4	1	11	1	2	15
Total		4	28	4	4	40

Fuente: Elaboración propia a partir de las respuestas a las encuestas.

**Tabla 44: Prueba Chi-cuadrado de "siento sobrecarga o saturación en el trabajo" \* "el trato con las familias es bueno"**

Pruebas de chi-cuadrado			
	Valor	df	Significación asintótica (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	13,202 <sup>a</sup>	9	,154
Razón de verosimilitud	10,185	9	,336
Asociación lineal por lineal	,264	1	,607
N de casos válidos	40		

a. 13 casillas (81,3%) han esperado un recuento menor que 5. El recuento mínimo esperado es ,10.

Fuente: Elaboración propia a partir de las respuestas a las encuestas.

Según las tablas, pero más concretamente centrándonos en la de la prueba de Chi-cuadrado, en referencia a las variables “siento sobrecarga o saturación en el trabajo” y “el trato con las familias es muy bueno”, puede verse cómo se ha obtenido un valor superior a 0,05, con lo cual dichas variables no son dependientes la una de la otra. Esto puede dar a entender que el trato bueno o malo con los familiares de los residentes no depende de la sobrecarga de trabajo percibida por los trabajadores, puede tener otros motivos relacionados o no.

### **11.10.13.Siento sobrecarga o saturación en el trabajo \* me siento satisfecho con mi trabajo**

**Tabla 45: Siento sobrecarga o saturación en el trabajo \* me siento satisfecho con mi trabajo**

Tabla cruzada					
Recuento		Me siento satisfecho			Total
		2	3	4	
Siento sobrecarga o saturación en el trabajo	1	0	1	0	1
	2	1	1	6	8
	3	0	2	14	16
	4	3	7	5	15
Total		4	11	25	40

Fuente: Elaboración propia a partir de las respuestas a las encuestas.



**Tabla 46: Prueba Chi-cuadrado de "siento sobrecarga o saturación en el trabajo" \* "me siento satisfecho con mi trabajo"**

Pruebas de chi-cuadrado			
	Valor	df	Significación asintótica (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	13,595 <sup>a</sup>	6	,034
Razón de verosimilitud	15,183	6	,019
Asociación lineal por lineal	2,603	1	,107
N de casos válidos	40		

a. 9 casillas (75,0%) han esperado un recuento menor que 5. El recuento mínimo esperado es ,10.

Fuente: Elaboración propia a partir de las respuestas a las encuestas.

Según los resultados obtenidos en la prueba de Chi-cuadrado tras cruzar los datos de las variables “siento sobrecarga o saturación en el trabajo” y “me siento satisfecho por el trabajo que realizo”, se observa claramente que ambas variables no dependen la una de la otra dado que el valor es mayor que 0,005. Se podría afirmar que los profesionales, a pesar de sentirse sobrecargados por su trabajo, éste les es satisfactorio.

#### **11.10.14. Siento sobrecarga o saturación en el trabajo \* me siento valorado en mi trabajo**

**Tabla 47: Siento sobrecarga o saturación en el trabajo \* me siento valorado en mi trabajo**

**Tabla cruzada**

Recuento

		Me siento valorado				Total
		1	2	3	4	
Siento sobrecarga o saturación en el trabajo	1	0	0	0	1	1
	2	0	4	2	2	8
	3	0	7	3	6	16
	4	2	10	3	0	15
Total		2	21	8	9	40

Fuente: Elaboración propia a partir de las respuestas a las encuestas.

**Tabla 48: Prueba Chi-cuadrado de "siento sobrecarga o saturación en el trabajo" \*  
"me siento valorado en mi trabajo"**

Pruebas de chi-cuadrado			
	Valor	df	Significación asintótica (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	12,654 <sup>a</sup>	9	,179
Razón de verosimilitud	15,798	9	,071
Asociación lineal por lineal	6,738	1	,009
N de casos válidos	40		

a. 14 casillas (87,5%) han esperado un recuento menor que 5. El recuento mínimo esperado es ,05.

Fuente: Elaboración propia a partir de las respuestas a las encuestas.

Observando directamente el valor obtenido en la prueba de Chi-cuadrado en función de las variables “siento sobrecarga o saturación en el trabajo” y “me siento valorado en mi trabajo”, claramente que ambas variables no dependen la una de la otra dado que el valor es mayor que 0,005.