

La relació del burnout i la fatiga laboral en la satisfacció laboral de les persones treballadores de les PIMEs de les Terres de l'Ebre

Cinta Duran Blanquet

cintaduran@uoc.edu

Tutor: Dr. Joan Boada-Grau

30/06/2024

Treball final de màster

Curs 2023-24, semestre 2

Índex

Abstract	5
Paraules clau	5
Introducció	6
Justificació	6
Objectiu i abast	7
1. Fonaments teòrics.....	9
1.1 Satisfacció Laboral	9
1.1.1 Definició.....	9
1.1.2 Models teòrics sobre la satisfacció laboral	9
1.1.3 Factors de la satisfacció laboral.....	10
1.1.4 Efectes de la satisfacció laboral.....	10
1.2 El burnout	11
1.2.1 Definició.....	11
1.2.2 Factors del burnout	11
1.3 La fatiga laboral.....	12
1.3.1 Definició.....	12
1.3.2 Factors de la fatiga laboral	12
1.3.3 Efectes de la fatiga laboral	13
1.4 Relació entre la satisfacció laboral i el burnout.....	13
1.5 Relació entre la satisfacció laboral i la fatiga laboral.....	14
2. Metodologia	16
3. Anàlisi de dades.....	21
4. Resultats	24
5. Discussió i conclusions	26
5.1. Limitacions i futures línies d'investigació.....	26
6. Referències bibliogràfiques.....	28
7. Annexos.....	33
Annex I. Relació de taules	33
Annex II. Relació de gràfics.....	34
Annex III. Anàlisi dels ítems de la satisfacció laboral	35
Annex VI. Anàlisi dels ítems de la fatiga laboral.....	36

Annex V. Anàlisi dels ítems del burnout	37
Annex VI. Respostes segregades pels aspectes.....	38

Abstract

Actualment, el teixit empresarial en l'àmbit nacional està compost majoritàriament per empreses amb menys de 50 treballadors i representen un sector crucial de l'economia. Així, l'objectiu d'aquest treball ha estat estudiar la relació entre la satisfacció laboral, el burnout i la fatiga laboral en les persones treballadores de les petites i mitjanes empreses de les Terres de l'Ebre.

Inicialment, es planteja una recerca bibliogràfica sobre la satisfacció laboral, el burnout i la fatiga laboral, des d'una perspectiva general, i posteriorment es fa un repàs de la literatura més rellevant relacionant els conceptes amb el sector de les petites i mitjanes empreses (PIMEs), intentant recollir el màxim de referències específiques sobre l'aplicació dels conceptes. A continuació s'han valorat els diferents instruments de mesura i finalment s'ha decidit utilitzar-ne quatre: una enquesta personal sociolaboral i demogràfica dissenyada per la investigadora, el qüestionari S10/12 de Melià i Peiró per avaluar la satisfacció laboral, el Multidimensional Fatigue Inventory (MFI) versió breu de Boada-Grau, De-Diego, De-Llanos-Serra i Vigi Colet per mesurar la fatiga laboral i l'escala de Maslach Burnout Inventory (MBI) per avaluar el burnout. L'elecció d'aquests instruments es justifica per la idoneïtat per aplicar-los a aquest sector en específic i també amb l'objectiu d'intentar aconseguir el màxim nombre de respostes. L'enquesta que engloba els quatre instruments va ser enviada a persones treballadores d'empreses fins a 50 treballadors de les Terres de l'Ebre, formant així la mostra objecte d'investigació. Un cop obtingudes les respostes, s'ha comprovat que existeix una relació directa entre la satisfacció laboral i la fatiga laboral i el burnout respectivament.

Currently, the national business fabric is mainly made up of companies with less than 50 employees and represents a crucial sector of the economy. Thus, the objective of this work has been to study the relationship between job satisfaction, burnout, and work fatigue in workers in small and medium-sized enterprises in the Terres de l'Ebre region. Initially, a bibliographic review of job satisfaction, burnout, and work fatigue is proposed from a general perspective. Subsequently, a review of the most relevant literature relating the concepts to the sector of small and medium enterprises (SMEs) is carried out, trying to collect as many specific references as possible on the application of the concepts. Next, the different measuring instruments are evaluated and finally it is decided to use four: a personal socio-labor and demographic survey designed by the researcher, the S10/12 questionnaire by Melià and Peiró to assess job satisfaction, the Multidimensional Fatigue Inventory (MFI) short version by Boada-Grau, De-Diego, De-Llanos-Serra and Vigi Colet to measure work fatigue and the Maslach Burnout Inventory (MBI) scale to assess burnout. The choice of these instruments is justified by the suitability to apply them to this specific sector and also with the aim of trying to get the maximum number of answers. The survey that includes the four instruments was sent to people working in companies with up to 50 workers in the Terres de l'Ebre, thus forming the sample subject to investigation. Once the answers were obtained, it was verified that there is a direct relationship between job satisfaction and work fatigue and burnout respectively.

Paraules clau

Satisfacció laboral. Burnout. Fatiga laboral. PIMEs. Terres de l'Ebre.

Introducció

El present treball s'endinsa en l'anàlisi de la relació entre el burnout, la fatiga laboral i la satisfacció dels treballadores de les PIMEs de les Terres de l'Ebre. Aquesta investigació sorgeix de la preocupació per la incrementada tendència dels casos de burnout i fatiga laboral a nivell nacional.

En el context socioeconòmic actual, les PIMEs juguen un paper fonamental en la dinamització econòmica i la creació d'ocupació. A les Terres de l'Ebre, aquestes empreses són un motor clau per a l'economia local, però també es veuen afectades per reptes específics que poden incidir directament en el benestar dels seus treballadors.

Aquesta memòria té com a finalitat principal estudiar la relació entre el burnout i la fatiga laboral sobre la satisfacció laboral en aquest sector concret. L'elecció d'aquest tema no és casual, ja que aquests dos fenòmens tenen un impacte directe en la satisfacció laboral, la qualitat de treball i el benestar dels treballadors. Diversos estudis han assenyalat que el burnout, un fenomen caracteritzat per un estat de esgotament emocional, despersonalització i baixa realització personal, és especialment prevalent en contextos laborals d'alta exigència i recursos limitats, com sovint és el cas en les PIMEs (Bakker et al., 2023). Alhora, la fatiga laboral, que es manifesta com una disminució de la capacitat física i mental derivada de l'excés de treball o estrès continuat, també pot tenir un impacte negatiu significatiu en la satisfacció laboral i, per extensió, en el rendiment de l'empresa (Van der Linden et al., 2005).

El projecte que es presenta en aquesta memòria sorgeix de la necessitat de comprendre millor aquests fenòmens dins d'un context específic com és el de les PIMEs de les Terres de l'Ebre. En aquesta regió, les PIMEs sovint operen en entorns de recursos limitats i amb una alta dependència de la flexibilitat i compromís dels seus treballadors. A més, la literatura existent ha mostrat que la combinació de burnout i fatiga laboral pot conduir a una disminució significativa de la satisfacció laboral, el que, al seu torn, pot afectar negativament la productivitat i la retenció de personal (Khamisa et al., 2022).

La finalitat d'aquest projecte és doble. En primer lloc, es pretén identificar i analitzar les causes i conseqüències del burnout i la fatiga laboral en el context específic de les PIMEs de les Terres de l'Ebre. En segon lloc, a partir dels resultats obtinguts, es pretén identificar els factors que contribueixen al desenvolupament d'ambdós factors, i proporcionar mesures de prevenció i recomanacions pràctiques per a la gestió de recursos humans en aquestes empreses, amb l'objectiu de millorar la satisfacció laboral i, per tant, la productivitat i la sostenibilitat a llarg termini.

La finalitat principal és estudiar la relació entre el burnout i la fatiga laboral en la satisfacció laboral, respectivament. Per aconseguir-ho, s'ha realitzat una revisió de la literatura existent, així com una investigació empírica mitjançant enquestes a treballadors d'aquest col·lectiu. Els resultats obtinguts no només contribuiran al coneixement acadèmic sobre aquests fenòmens, sinó que també podran servir de guia per a empresaris i gestors de recursos humans que busquen millorar les condicions laborals i el benestar dels seus empleats.

En definitiva, aquest TFM té la vocació de ser una eina útil en l'àmbit acadèmic com pràctic, oferint una perspectiva integral sobre com el burnout i la fatiga laboral afecten la satisfacció laboral, i aportant solucions concretes per a un problema que, si no es gestiona adequadament, pot tenir repercussions greus tant per als treballadors com per a les empreses de les Terres de l'Ebre.

Justificació

Els recursos humans són un àmbit empresarial a través del qual es poden desenvolupar certs avantatges competitiu sostenibles en el temps per a les empreses. La satisfacció laboral és un tema d'estudi crucial en aquest camp d'investigació, ja que té un impacte significatiu en la productivitat, la motivació, la salut organitzacional i sobretot en com es percep la gestió dels recursos humans, però també és un indicador clau del benestar de les persones treballadores i la salut organitzativa. Tot i saber la importància i influència dels recursos humans en les

empreses, les PIMEs són un sector empresarial que desconeix les tasques d'un departament de recursos humans i que no destina part dels seus recursos en aquesta gestió.

Actualment, el teixit empresarial en l'àmbit nacional està compost majoritàriament per PIMEs i representen un sector crucial de l'economia (OECD, 2019). En aquest context, la satisfacció laboral adquireix una importància particular, atès que les característiques d'aquestes empreses, com la seva dimensió reduïda o la proximitat entre els treballadors i la direcció poden influir de manera significativa. En aquest sentit, tot i que la satisfacció laboral, el burnout i la fatiga laboral són fenòmens àmpliament estudiats en diferents contextos laborals, encara hi ha una manca de recerca específica en el context de les PIMEs d'aquest territori. Aquest buit en la literatura científica representa una oportunitat per aprofundir en la comprensió i l'impacte d'aquests fenòmens en aquest col·lectiu concret (Kim & Wang, 2018).

A més, la literatura existent ha demostrat que el burnout i la fatiga laboral poden tenir efectes devastadors no només en la salut mental i física dels treballadors, sinó també en la seva productivitat i en la qualitat del treball (Armon et al., 2020). Comprendre millor aquestes dinàmiques en les PIMEs pot contribuir a dissenyar intervencions més efectives per prevenir i gestionar aquests problemes. L'estudi realitzat per Bakker i Demerouti, (2007) sobre el model de Demandes-Ressources destaca la importància de trobar un equilibri adequat entre les demandes laborals i els recursos disponibles per prevenir el burnout i millorar la satisfacció laboral.

En l'àmbit social, la satisfacció laboral és un factor clau que influeix directament en el benestar dels treballadors i en la seva qualitat de vida. La insatisfacció laboral pot portar a una sèrie de problemes, com ara l'augment de l'absentisme, la rotació de personal, i una disminució de la motivació i la moral dels empleats (Spector, 1997). A les Terres de l'Ebre, on les PIMEs constitueixen un pilar fonamental de l'economia local, abordar aquestes qüestions és essencial per garantir la sostenibilitat i el desenvolupament econòmic.

L'entorn socioeconòmic de les Terres de l'Ebre presenta desafiaments específics, com la despoblació i la necessitat de diversificar l'economia local. Aquestes circumstàncies fan que sigui encara més important assegurar unes condicions laborals que afavoreixin el benestar dels treballadors i la seva satisfacció. La recerca duta a terme per Schaufeli et al., (2009) sobre el benestar laboral subratlla la importància de crear entorns laborals saludables per promoure el compromís i la satisfacció dels empleats, aspectes crucials per a la retenció del talent i la competitivitat de les empreses. En aquest sentit, resulta necessari un estudi específic que analitzi la situació actual en aquestes comarques, identificant els factors de risc i les possibles solucions.

L'elecció d'aquest tema es veu motivada per un interès personal i professional en la promoció de la salut i el benestar en el treball en el lloc d'on soc i resideixo. La cura dels seus treballadors és essencial per a garantir la seva sostenibilitat i el seu impacte positiu en la societat. En l'àmbit professional, l'objectiu és desenvolupar estratègies i contribuir a generar coneixement útil per a les PIMEs locals i, en conseqüència, a millorar les condicions laborals i el benestar dels seus treballadors.

En conclusió, aquest projecte es justifica per la necessitat de comprendre aquests fenòmens en un context local i específic, identificant com a diferenciació, les zones rurals o semirurals amb les que compten a les Terres de l'Ebre. És especialment interessant per la seva visió integral i específica, i la seva rellevància radica en l'enriquiment del cos teòric existent amb dades empíriques noves, i també perquè ofereix una contribució al camp d'estudi per futures investigacions.

Objectiu i abast

El burnout i la fatiga laboral són fenòmens cada vegada més presents en el món del treball, amb un impacte significatiu en la satisfacció laboral, la productivitat i el benestar dels treballadors. Aquestes problemàtiques es veuen agreujades en el context de les PIMEs, on els recursos i les mesures de prevenció solen ser més limitats i les persones treballadores es troben sota pressió a causa de la necessitat de complir amb múltiples rols dintre l'empresa. Així ho fonamenten diversos estudis, com Muller et al., (2000) on van trobar que els treballadors de PIMEs

experimenten altes demandes laborals amb recursos limitats, la qual cosa augmenta el risc de fatiga laboral i burnout, o el de Rothmann & Malan (2011), on destaquen que els treballadors de PIMEs en contextos de mercats emergents tenen un risc més alt de burnout a causa de les condicions de treball adverses i la manca de suport estructural.

L'abast d'aquest estudi es delimita a les PIMEs situades a les Terres de l'Ebre, centrant-se en les persones treballadores d'aquestes empreses. No s'inclouen grans empreses o altres regions en aquest estudi, ja que l'objectiu és obtenir dades específiques que puguin ser aplicades directament a la realitat local.

L'objectiu general d'aquest treball és conèixer la situació actual en el col·lectiu de les persones treballadores de PIMEs de les Terres de l'Ebre en quant a la seva satisfacció laboral, i concretament comprendre com aquests fenòmens interactuen i afecten el benestar dels treballadors.

A més, un segon objectiu consisteix a analitzar la influència dels factors sociolaborals i demogràfics en la satisfacció laboral, per comprovar si són una variable més en l'estudi o realment no influeixen.

Finalment, aquest treball també té com a objectiu analitzar si existeix una relació entre el burnout, la fatiga laboral i la satisfacció laboral dels treballadors de les PIMEs de les Terres de l'Ebre, amb l'objectiu de proporcionar recomanacions pràctiques per millorar el benestar laboral i la productivitat. Certament, existeixen nombrosos estudis que relacionen alguna de les dues variables en diferents sectors i col·lectius.

Per a aconseguir els objectius generals plantejats, es defineixen els següents objectius específics que guiaran la investigació:

- Realitzar una revisió de la literatura científica sobre el burnout, la fatiga laboral i la satisfacció laboral.
- Dissenyar i aplicar diversos instruments d'investigació per recollir dades sobre els tres aspectes.
- Identificar els nivells de burnout entre els treballadors de les PIMEs de les Terres de l'Ebre.
- Determinar el grau de fatiga laboral present en aquest col·lectiu.
- Avaluar la satisfacció laboral dels treballadors de les PIMEs en aquesta regió.
- Explorar les relacions entre el burnout, la fatiga laboral i la satisfacció laboral.
- Proposar estratègies i recomanacions per gestionar i reduir el burnout i la fatiga laboral per tal de millorar la satisfacció laboral.

La hipòtesi a validar en aquest estudi és si hi ha relació negativa entre un alt nivell de satisfacció laboral i un baix nivell de burnout i fatiga laboral respectivament. Per determinar la validació de la hipòtesi, s'ha dissenyat una metodologia que combina enfocaments quantitius i qualitius:

Primerament, s'ha realitzat una revisió exhaustiva de la literatura existent sobre burnout, fatiga laboral i satisfacció laboral per establir un marc teòric sòlid. Després s'ha dissenyat una enquesta estructurada per recollir dades quantitatives sobre els nivells de burnout, fatiga laboral i satisfacció laboral. Posteriorment, s'han analitzat les dades obtingudes, codificant-les i s'han analitzat temàticament per identificar patrons i relacions. Per acabar, un cop obtingut els resultats, s'han discutit i interpretat els resultats per poder formular les conclusions, limitacions i estudis futurs.

1. Fonaments teòrics

La gestió dels recursos humans ha adquirit una creixent rellevància en l'entorn empresarial, ja que s'ha demostrat que el capital humà influeix directament en la productivitat, l'absentisme, l'abandonament i la permanència en l'organització. Recentment, els empleats han desenvolupat un interès en la satisfacció laboral com a dimensió valuosa per valorar la seva retenció en les organitzacions; per tant, l'avaluació d'aquesta és imprescindible per incrementar la productivitat, la capacitat de resposta, la qualitat i el reconeixement de serveis (Hassan et al., 2020). A més, la prevenció de l'estrès relacionat amb el treball i els seus riscos psicosocials ha guanyat importància a causa del seu impacte significatiu en individus, organitzacions i economies nacionals (Dannheim et al., 2023). D'acord amb McCoy et al., (2014), en la bibliografia sobre les intervencions per minvar els efectes, les PIMES estan infrarepresentades.

A continuació es definirà la satisfacció laboral, el burnout i la fatiga laboral, conceptes clau en el context de la psicologia del treball. Posteriorment, s'analitzarà la relació que hi ha entre la satisfacció laboral i el burnout i la fatiga laboral respectivament, a través de la revisió de la literatura acadèmica existent i estudis que hi ha relacionats amb l'objecte del projecte.

1.1 Satisfacció Laboral

1.1.1 Definició

La satisfacció laboral és un concepte clau en el camp de la psicologia del treball. No hi ha un concepte definit de manera unànime, sinó que cada autor l'ha anat adaptant segons les investigacions i necessitats. Bravo, Peiró i Rodríguez (1996) les definicions es classifiquen en dos grans grups, les que l'entenen com a estat emocional, sentiments o afecte, i les que l'entenen com una actitud generalitzada davant el treball. La pluralitat de definicions han anat aportant teories no sempre coincidents, on es reflecteix la multiplicitat de variables, circumstàncies i característiques personals que poden incidir en la satisfacció laboral. A efectes del present estudi, entendrem que es defineix com un "estat emocional positiu o plaent de la percepció subjectiva de les experiències laborals del subjecte" (Locke, 1976).

En general, les PIMES poden oferir un ambient de treball més proper i flexible, però també poden enfrontar dificultats relacionades amb recursos limitats per implementar programes extensius de benestar que tenen un cost més elevat per a l'organització.

1.1.2 Models teòrics sobre la satisfacció laboral

Hi ha diversos models i teories que expliquen la satisfacció laboral. Una de les més importants és la teoria bifactorial de Herzberg (1968), on la satisfacció i la insatisfacció laboral són determinades per dos tipus de factors laborals, els factors intrínsecs o de motivació, i els factors extrínsecs o d'higiene. Els de motivació estan relacionats amb la naturalesa de les tasques que ha de realitzar la persona treballadora, i involucren sentiments relacionats amb el desenvolupament personal i necessitats d'autorealització com el reconeixement, la responsabilitat i el desenvolupament o la promoció que augmenten la satisfacció laboral. En canvi, els factors d'higiene són aquells que no estan relacionats amb la naturalesa del treball; poden causar insatisfacció, però la seva presència no necessàriament genera satisfacció. Alguns exemples de factors d'higiene són les condicions de treball, la cultura organitzacional, el salari o clima laboral.

Aquesta teoria permet identificar components claus per a les organitzacions, com es distingeixen entre els factors que causen satisfacció i els que prevenen la insatisfacció, això permet millorar les condicions laborals per incrementar la motivació, retenir el talent, augmentar la productivitat, millorar el clima i la cultura organitzacional i tenir millor reputació a l'empresa. D'altra banda, una de les crítiques més grans a aquesta teoria és la metodologia que s'utilitza, que pot introduir biaixos en les investigacions. S'utilitza la tècnica d'incidentes crítics, per la qual cosa els subjectes recorden més fàcilment els factors motivacions si es troben en una situació de satisfacció, i per contrari, en situació d'insatisfacció recordaran més fàcilment els factors higiènics. Tampoc es

contempla la interacció entre els factors higiènics i motivacionals, perquè un factor higiènic deficient, pot afectar a la percepció dels factors motivacionals. Per exemple, tenir un salari baix pot afectar a què tingui també un reconeixement baix en l'organització.

Amb una vessant dinàmica, trobem el model de Büssing, qui considera la satisfacció laboral és el producte de la interacció entre l'empleat i a la seva situació de treball (Büssing & Bissels, 1991). La satisfacció es determina per la diferència entre el valor real i el valor nominal de les característiques de la feina, entenen que el valor real és el grau de context amb la feina, i el valor nominal el que la persona espera obtenir en aquestes característiques. Per entendre aquesta teoria, cal tenir en compte tres aspectes fonamentals, en primer lloc, la discrepància entre el valor real de la situació de treball i el valor subjectiu, en segon lloc, els canvis en la meta o aspiracions, com a resultat de l'experiència laboral, i per acabar, les conductes i el grau de compromís que es té amb la feina. A partir d'aquí, l'autor considera que hi ha diferents formes de satisfacció o insatisfacció laboral: la satisfacció estable, la satisfacció conformista, la insatisfacció constructiva, la insatisfacció fixa i la pseudosatisfacció.

1.1.3 Factors de la satisfacció laboral

Són diverses les dimensions que influeixen en la satisfacció laboral, els elements principals que són les oportunitats de desenvolupament professional, la influència en el treball, el treball en equip i els reptes laborals (Riyadi, 2020; Najiah i Harsono, 2021; Diyanto i Peristiowati, 2022).

D'acord amb Solís-Granada i Burgos-Villamar (2023), l'aspecte que millor reflecteix la satisfacció laboral és la promoció, amb indicadors de justícia en l'obtenció de promocions i oportunitats per avançar en la carrera professional. Tot i això, la satisfacció laboral no es determina amb un únic factor, sinó que és el resultat d'una interacció i valoració personal entre diversos factors.

1.1.4 Efectes de la satisfacció laboral

Des del punt de vista empresarial, una satisfacció laboral elevada pot comportar un major acompliment per part del treballador, el que té un efecte positiu en els resultats de l'empresa (Smith et al., 2020; Mo & Borbon, 2022). També s'ha demostrat que el comportament que contribueix a l'èxit empresarial és més probable que ocorri quan els treballadors estan altament motivats i compromesos amb l'organització, i quan experimenten un alt nivell de satisfacció en el seu treball (Paais & Pattiruhu, 2020; Majid et al., 2021; Adamopoulos & Syrou, 2022).

Per una banda, augmentarà la productivitat, perquè un bon nivell de satisfacció laboral pot conduir a un augment de la productivitat, ja que els treballadors tenen major motivació i compromís amb l'organització (Judge et al., 2001).

D'altra banda, també retindrà al personal, ja que les persones treballadores satisfetes seran menys propenses a buscar noves oportunitats laborals (Griffeth et al., 2000).

En conclusió, la satisfacció laboral és un concepte complex, influït per la percepció individual en cada factor, però és un element essencial tant per a l'organització com per als individus que formen l'equip humà. Mitjançant la millora de les condicions de treball, es pot millorar significativament la satisfacció laboral, i en conseqüència també el rendiment general de les organitzacions.

En el sector de les PIMEs, diversos estudis com el de Wallis et al., (2021) confirmen que el compromís laboral es veu afectada per la satisfacció laboral entre altres factors, i suggereix centrar-se en una bona satisfacció laboral per millorar el compromís laboral de les persones treballadores en les PIMEs.) També va identificar que els líders d'equips i alts directius de les PIMEs van informar d'una menor satisfacció amb la seva conciliació de vida laboral en comparació amb els no directius.

1.2 El burnout

1.2.1 Definició

El burnout és la resposta física i mental enfront d'una situació d'estrès laboral crònic. Es defineix com un estat d'esgotament físic, emocional i mental. No es considera una malaltia mental, però si és una síndrome psicològica, resultant de l'estrès laboral crònic que no ha estat gestionat adequadament, i pot conduir a problemes psicològics o físics importants.

Tot i que s'ha reconegut com un factor de risc laboral per part de l'Organització Mundial de la Salut (OMS), no hi ha una definició acceptada universalment. Gil (1999) el defineix com una resposta a l'estrès laboral crònic integrat per actituds i sentiments negatius cap a les persones amb les quals es treballa i cap al mateix rol professional, així com per la vivència de trobar-se esgotat. La que tindrem en compte en aquest estudi és la de Maslach et al. (1986), que el descriu com la manera inadequada d'afrontar l'estrès crònic, els trets principals del qual són l'esgotament emocional, la despersonalització i la disminució del rendiment personal. Ambdues definicions coincideixen que és una inadequada resposta a l'estrès crònic.

La investigació actual ha posat de manifest la complexitat del burnout, reconeixent la seva naturalesa multidimensional i els seus efectes sobre la salut física, mental i social dels individus (Schaufeli, 2021). Els símptomes que denoten burnout, d'acord amb Maslach et al., (1986) es poden classificar en tres categories, i són les següents:

- Esgotament emocional: falta d'energia i esgotament constant, sensació d'incapacitat per sentir-se motivat o amb energia, irritabilitat i aïllament social.
- Despersonalització: actituds distants i tracte impersonal cap als clients o companys de treball.
- Cinisme: desconfiança generalitzada envers els companys i l'organització, generalment acompanyada d'una visió negativa de la feina, sentiments de frustració i impotència.

Pot venir ocasionat per factors com la càrrega de treball excessiva, la manca de control sobre el treball, la manca de suport per part dels companys o superiors, manca de recompenses o reconeixements pel treball realitzat i la manca d'equilibri entre la vida personal i laboral (Bakker & de Vries, 2021). I pot manifestar-se amb dificultats de concentració i atenció o per prendre decisions, pèrdua de productivitat laboral, augment d'errors en el treball, irritabilitat i conflicte amb els companys o superiors, mal de cap i dolors musculars, desmotivació i pèrdua d'interès (Bakker & de Vries, 2021; Kim et al., 2022; Jachets et al., 2022).

1.2.2 Factors del burnout

El burnout és el resultat d'una complexa interacció entre diversos factors i variables, d'acord amb els estudis, els més rellevants són els següents:

Estrès laboral: la pressió constant per complir amb els objectius organitzacionals és una de les principals causes del burnout. D'acord amb Bakker & de Vries, (2021), les càrregues de treball excessiu i els terminis ajustats, augmenten els nivells d'estrès augmentant el risc de burnout. A més, la manca d'autonomia i control sobre les pròpies tasques a desenvolupar, pot provocar sentiments d'impotència i frustració incrementant també el risc de burnout (Jachets et al., 2022).
Falta de reconeixement i recompenses: es pot generar la sensació d'injustícia i devaluació per la manca de reconeixement o recompenses ajustades al criteri personal (Khamisa et al., 2020).
Conciliació laboral i personal: la dificultat per gestionar adequadament la vida laboral amb la vida personal pot conduir a l'esgotament emocional (Sonnentag & Fritz, 2007).

Altres factors que poden induir a la síndrome de burnout és el conflicte entre els valors personals i els de l'organització, sentint-se obligat a actuar en contra dels principis propis per complir amb les expectatives empresarials (Crawford et al., 2021).

El burnout té un impacte tant en les persones treballadores com en les organitzacions. Els treballadors amb burnout són més propensos a experimentar problemes de salut mental com

l'ansietat, la depressió i els trastorns del son (Purvanova & Muros, 2021). També està associat amb problemes de salut física, com ara malalties cardiovasculars, trastorns gastrointestinals i un sistema immunitari debilitat (Salvagioni et al., 2017). Pel que fa al rendiment de treball, els treballadors amb burnout veuen disminuïda la seva motivació i el compromís amb la feina, i els qui experimenten burnout tenen una major probabilitat de deixar la seva feina, la qual cosa incrementa les taxes de rotació laboral a les organitzacions (Maslach & Leiter, 2016).

L'efecte cap a les organitzacions es reflecteix en la reducció de productivitat, augment de l'absentisme i de costos laborals, ja que les despeses mèdiques i els programes de suport per als treballadors augmenten. El burnout és un problema multifactorial que resulta de la interacció de diverses causes i factors de risc. Comprendre aquestes causes que les expliquen és essencial per desenvolupar estratègies efectives de prevenció i intervenció. Les organitzacions han de ser conscients dels factors que contribueixen al burnout per poder implementar mesures que millorin el benestar dels seus treballadors i redueixin el risc d'aquesta síndrome.

Pel que fa al burnout en les PIMEs, Dannheim et al. (2023) en el seu estudi va identificar l'estrès laboral com a factor estressant per als directius de les PIMEs, sustentant així la necessitat de desenvolupar intervencions de lideratge saludables.

1.3 La fatiga laboral

1.3.1 Definició

Es defineix com un estat d'esgotament físic i mental causat per la tensió excessiva en les tasques laborals. D'acord amb Ahsberg, (2000), aquesta condició pot reduir la productivitat, augmentar els errors i accidents, i afectar negativament la salut dels treballadors. És una de les conseqüències més greus, ja que suposa un canvi de comportament per part del treballador.

Es distingeixen tres tipus de fatiga, la física, la mental i l'emocional. La fatiga física es manifesta com una reducció de la capacitat física per poder realitzar tasques laborals, i se sol reflectir en treballs manuals o físics. La fatiga mental es caracteritza per tenir dificultats de concentració, problemes de memòria o disminució en la capacitat de decisió, més pròpia d'aquelles professions que requereixen tasques mentals o sota pressió. Per últim, la fatiga emocional es manifesta com una sensació de desgast emocional, desmotivació i cinisme, com a resultat de l'estrès emocional i pròpia d'interaccions constants amb clients o situacions difícils amb treballadors de la mateixa organització.

El fenomen aplicat en les PIMEs pot ser especialment pronunciat, degut a les característiques pròpies d'aquest tipus d'organitzacions, com la limitació de recursos i la pressió per la competitivitat. Williamson et al., (2011) afirma que a causa de la limitació de personal i de recursos, els treballadors d'aquestes organitzacions sovint ha de fer front a càrregues de treball més elevades i horaris més extensos. A més, aquestes persones treballadores solen tenir múltiples rols i responsabilitats dintre l'organització, fet que augmenta el risc de fatiga mental (Janssen et al., 2004).

1.3.2 Factors de la fatiga laboral

Els factors que incrementen el risc de fatiga laboral es classifiquen principalment en quatre tipus, els individuals, els organitzacionals, els ambientals i els socials.

Les percepcions, característiques i capacitats personals influenciaran directament amb aquest risc, i dependrà exclusivament de la persona en qüestió. Els factors organitzacionals, principalment la sobrecàrrega de treball, la manca de limitació de responsabilitat, un possible entorn laboral conflictiu, la monotonia en la realització de les tasques, falta de suport o manca de reconeixement contribuiran a augmentar el risc. Els factors ambientals com la temperatura, el soroll, la contaminació, la llum o el mobiliari i eines de treball també influiran en la fatiga laboral, poden augmentar la irritabilitat de la persona. Treballar llargues hores sense suficients descansos o pauses durant la jornada laboral pot esgotar físicament i mentalment, tenir torns rotatius o horaris inestables o no tenir un descans suficient o adequat també pot afectar-hi. Per

acabar, els factors socials com conflictes entre companys o superiors o discriminació influiran també en el risc de fatiga laboral.

Les PIMEs es caracteritzen per estar formades per petits equips humans, el que significa que cada persona pot tenir múltiples rols i responsabilitats (Bakker et al., 2003). També les demandes de flexibilitat i la manca de personal poden conduir a horaris irregulars i jornades laborals extenses (Van Hooff et al., 2011). Per últim, les limitacions financeres i de personal poden dificultar la implementació de programes de benestar i descans adequats (Giauque et al., 2013).

Un examen sobre l'aplicació de la promoció de la salut en el lloc de treball entre 825 empreses a Alemanya va revelar que el 20% de les PIMEs no implementen intervencions de salut laboral. En canvi, només l'1,8% de les grans empreses no havien establert un programa de promoció de la salut en el lloc de treball (Dannheim et al., 2023).

En resum, hi ha molts factors que poden influir en el risc de fatiga laboral, però s'ha de tenir en compte que és un problema multicausal i que els factors interactuen entre ells.

1.3.3 Efectes de la fatiga laboral

La fatiga laboral té diverses conseqüències negatives en les persones treballadores, entre elles pot conduir a problemes de salut com l'insomni, la depressió, l'ansietat o malalties cardiovasculars (Van der Hulst, 2003; Sonnentag & Fritz, 2007). Es pot veure reduïda la productivitat i qualitat del treball, a causa d'una disminució de concentració o motivació (Boksem & Tops, 2008). També pot augmentar l'absentisme i rotació laboral (Demerouti et al., 2009). Finalment, els treballadors fatigats són més propensos a cometre errors i patir accidents, especialment en entorns laborals físicament exigents (Åkerstedt, 2000).

1.4 Relació entre la satisfacció laboral i el burnout

Com s'ha comentat en punts anteriors, la satisfacció laboral és un estat emocional positiu de la percepció subjectiva de les experiències laborals i el burnout es caracteritza per un estat d'esgotament emocional, despersonalització i cinisme, derivat de l'estrès laboral crònic.

Els conceptes de satisfacció laboral i burnout estan interconnectats i tenen una relació inversa, això significa que com menor sigui la satisfacció laboral, major risc hi ha de burnout i a l'inrevés. Els treballadors que experimenten burnout sovint reporten un menor grau de satisfacció laboral, alhora que un menor compromís amb l'organització (Bekker & Demerouti, 2007).

Diversos estudis com Schaufeli et al., (2009) i Bakker et al. (2014) van concloure que existeix una relació negativa significativa entre la satisfacció laboral i el burnout, suggerint que els treballadors més satisfets tenen menys risc de patir burnout.

Estudis com el de Arosson et al., (2017) van demostrar que els treballadors que experimentaven burnout mostraven una reducció significativa en la seva satisfacció laboral, i els factors claus eren la manca de reconeixement, la inseguretat laboral i les relacions interpersonals. És a dir que els factors psicosocials influeixen significativament en la relació d'ambdós fenòmens. Això es pot atribuir a diversos factors:

- Estrès laboral: els empleats insatisfets amb el seu treball experimenten nivells d'estrès laboral més elevat. Un estat d'estrès laboral crònic pot conduir a l'esgotament emocional, la despersonalització o el cinisme, símptomes característics del burnout.
- Falta de control: la sensació de no tenir control sobre el treball és un factor comú entre els treballadors insatisfets. Això pot generar sentiments d'impotència i desesperança, contribuint al desenvolupament de la síndrome de burnout.
- Suport social: els treballadors insatisfets sovint tenen menys suport social entre els seus companys de treball i superiors. El suport social actua com a factor protector contra el burnout.

Referent a un dels objectius de la investigació, Coetzee et al., (2019) van realitzar un estudi sobre la relació entre el burnout i la satisfacció laboral en una institució terciària a Sud-àfrica, i van concloure que la satisfacció laboral és un fort predictor de l'esgotament, puntualitzant que l'edat no mostrava una relació significativa amb cap de les construccions.

Per reduir el risc del burnout, les polítiques organitzacionals a seguir són la redistribució de la càrrega de treball, jornades de treball flexibles i equilibri entre la vida personal i laboral. D'acord amb Parker & Griffiin (2011), aquestes mesures poden reduir el burnout i augmentar la satisfacció laboral.

Una altra opció és incrementar la formació, el desenvolupament professional i el suport social en l'organització. Proporcionar els recursos adequats a les persones treballadores pot ajudar a combatre el burnout i així, millorar la satisfacció laboral (Bakker & Demerouti, 2007).

Per últim, les polítiques que promocien el benestar psicosocial, com els programes de benestar laboral o formació en habilitats d'afrontament poden millorar la salut mental dels treballadors, reduir el burnout i augmentar la satisfacció laboral (House & Widgor, 1967).

En conclusió, la satisfacció laboral i el burnout estan estretament relacionats, i les organitzacions que busquin prevenir el burnout han d'assumir un rol proactiu en la creació d'un clima laboral positiu, promovent el benestar i la satisfacció entre les persones treballadores.

1.5 Relació entre la satisfacció laboral i la fatiga laboral

Hem definit la satisfacció laboral com un estat emocional positiu de la percepció subjectiva de les experiències laborals, mentre que la fatiga laboral es caracteritza per un esgotament físic i mental que s'experimenta a conseqüència de la feina. Sentir-se cansat, esgotat i amb falta de motivació poden ser símptomes de fatiga laboral, afectant així la productivitat i a la salut mental de la persona treballadora i al seu compromís amb l'organització.

S'ha demostrat a través de diverses investigacions com la de Geurts & Sonnentag, (2006) que existeix una relació negativa inversa, és a dir que a major fatiga laboral, menor satisfacció laboral, i a l'inrevés. Els treballadors fatigats experimenten una disminució del rendiment laboral, major irritabilitat i reducció de la motivació, fets que afecten negativament la seva satisfacció laboral, els factors que es poden atribuir a aquesta relació entre els dos fenòmens són els següents:

- Sobrecàrrega física i mental: els treballs que exigeixen un gran esforç físic o mental de manera reiterada i no tenir el control sobre el treball pot generar estrès i frustració incrementant el risc de fatiga laboral i disminuint la satisfacció laboral.
- Falta de control sobre el treball: la sensació de no tenir el control sobre les tasques pot generar estrès, frustració i sentiments d'impotència, contribuint a la fatiga laboral i a la insatisfacció laboral.
- Equilibri entre la vida personal i laboral: obtenir l'equilibri en aquests dos àmbits disminuirà la sensació de fatiga i augmentarà la satisfacció laboral. Les jornades laborals excessives o la dificultat per desconnectar fora de l'horari laboral pot incrementar la fatiga laboral i reduir la satisfacció laboral.
- Clima laboral: un entorn de treball negatiu, amb factors com el soroll, mala il·luminació, temperatura inadequada o instruments obsolets poden contribuir a incrementar la sensació d'esgotament.

Cal tenir en compte que l'estudi de Åkerstedt & Wright (2009) destaca que els treballadors de torns i aquells amb horaris irregulars tenen un risc més alt de desenvolupar fatiga laboral, la qual cosa pot afectar negativament la seva satisfacció laboral.

Les conseqüències de la fatiga laboral i la insatisfacció laboral a nivell de persona treballadora és la reducció de la productivitat i rendiment, augment de l'absentisme i incapacitats temporals laborals i deteriorament de la salut mental i física. A nivell d'organització pot veure's disminuïda la rendibilitat i els beneficis, es poden incrementar els costos derivats de

l'absentisme laboral, també pot plantejar una dificultat per a la selecció i retenció del talent, danyant també la reputació i la imatge corporativa.

Per reduir el risc de fatiga laboral, Sonnentag & Fritz (2015) proposen mecanismes de recuperació com el descans adequat, el temps lliure de qualitat i les activitats de lleure per disminuir els factors que poden afectar a la fatiga laboral.

En conclusió, existeix una directa relació entre la fatiga laboral i la satisfacció laboral, i es veu influenciada per diversos factors psicosocials i laborals. L'impacte és negatiu, però es pot millorar implementant polítiques laborals amb aquesta finalitat.

2. Metodologia

S'ha realitzat un estudi a través de les dades que han facilitat els participants en l'enquesta. Les dades s'han recollit entre el 18 d'abril i 15 de maig de 2024 a través d'un formulari configurat amb la plataforma Google Forms.

La investigadora va enviar l'enllaç del formulari amb una breu explicació sobre els participants que podien ser objecte d'estudi. Aquestes persones van ajudar a difondre l'enquesta podent arribar a més participants. També es va facilitar el formulari en paper a les persones treballadores que durant les dates es trobaven treballant al Mercat Municipal de Tortosa i botigues del centre de la ciutat.

2.1. Participants

Un cop validades les dades facilitades, la mostra d'estudi correspon a 71 persones treballadores en actiu de les petites i mitjanes empreses de les Terres de l'Ebre.

S'ha assegurat l'anonimat de les persones entrevistades i la protecció i seguretat de les seves dades personals, segons el que exposa a la Llei Orgànica 3/2018, de 5 de desembre, de Protecció de dades personals i garantia dels drets digitals. Només s'indica la seva posició laboral i diferents característiques bàsiques amb la finalitat de poder entendre la seva situació i el context.

La majoria de participants són dones (67,61%, n=48), i la resta són homes (32,39%, n=23).

Taula 1. Dades sobre el gènere

Gènere	Dona	Home
Total	48	23
Percentatge	67,61%	32,39%

Font: elaboració pròpia

Pel que fa a l'edat de les persones participants, es troben entre els 23 i 63 anys, amb una edat mitjana de 42,60 anys, i una desviació típica de 9,44 anys.

Taula 2. Dades sobre l'edat

	Anys
Mitjana	42,61
Desviació típica	13,90
Mediana	47
Mínim	23
Màxim	63

Font: elaboració pròpia

En quant al nivell d'estudis dels participants, trobem que un 43,66% han estudiat fins l'educació secundària post-obligatòria, un 25,35% fins l'educació secundària obligatòria o equivalent, un 23,95% fins un grau universitari, un 5,63% tenen estudis de post-grau o superiors i un 1,41% no té educació formal.

Taula 3. Dades sobre el nivell d'estudis

Nivell d'estudis	Sense educació formal	Educació secundària obligatòria	Educació secundària post-obligatòria	Grau universitari	Estudis de post-graus o superiors
Total	1	18	31	17	4
Percentatge	1,41%	25,35%	43,66%	23,95%	5,63%

Font: elaboració pròpia

Pel que fa a les antiguitats, s'ha desglossat entre antiguitat en l'empresa, antiguitat en el lloc de treball i antiguitat en la professió.

Així respecte a l'antiguitat en l'empresa se situa entre 0 i 40 anys, amb una antiguitat mitjana de 10,48 anys i una desviació típica de 10,07 anys.

En referència a l'antiguitat en el lloc de treball, se situa entre 0 i 33 anys, amb una antiguitat mitjana de 8,72 anys i una desviació típica de 9,19 anys.

Per últim, pel que fa a l'antiguitat en la professió, se situa entre 1 i 44 anys, amb una antiguitat mitjana de 15,07 anys i una desviació típica de 12 anys.

Taula 4. Dades sobre l'antiguitat a l'empresa, al lloc de treball i a la professió

	Anys a l'empresa	Anys al lloc de treball	Anys a la professió
Mitjana	10,48	8,72	15,07
Desviació típica	10,07	9,19	12,00
Mediana	6	4	10
Mínim	0	0	1
Màxim	40	33	44

Font: elaboració pròpia

El càrrec que ocupen en les organitzacions, majoritàriament és de personal tècnic, amb un 40,85%. El personal base i comandaments intermedis tenen la mateixa representació, amb un 23,94%. Per últim, la direcció representa l'11,27% del total.

Taula 5. Dades sobre la posició a l'empresa

Posició a l'empresa	Personal base	Personal tècnic	Comandaments intermedis	Direcció
Total	17	29	17	8
Percentatge	23,94%	40,85%	23,94%	11,27%

Font: elaboració pròpia

En quant a la situació de convivència, la majoria de participants viuen en parella, el 81,69%. Un 12,68% viu sol, mentre que un 4,22% viu amb els seus pares i un 1,41% comparteix pis.

Taula 6. Dades sobre la situació de convivència

Situació de convivència	Amb els meus pares	Compartint pis	En parella	Sola
Total	3	1	58	9
Percentatge	4,22%	1,41%	81,69%	12,68%

Font: elaboració pròpia

Pel que fa a la situació familiar, la majoria dels participants, el 50,70%, tenen fills. Un 32,39% no té ni fills ni càrregues familiars, mentre que un 14,09% té fills i càrregues familiars. Finalment, el 2,82% únicament té càrregues familiars.

Taula 7. Dades sobre la situació familiar

Situació familiar	Amb fills	Amb càrregues familiars	Amb fills i càrregues familiars	Ni fills ni càrregues familiars
Total	36	2	10	23
Percentatge	50,70%	2,82%	14,09%	32,39%

Font: elaboració pròpia

En quant al sector on treballen, es va proposar una llista oberta, establint els principals sectors d'activitat reconeguts per la Generalitat de Catalunya, deixant l'opció d'afegir-hi un sector en cas no trobar el corresponent. Així, el sector amb major representació és el de la indústria amb un 22,54%, seguint amb una representació del 15,49% dels sectors del comerç i l'educació, cultura i oci.

El sector de les activitats professionals també tenen una representació significativa amb un 11,27%. Seguit pels sectors de l'agricultura, alimentació, ramaderia, pesca i activitats forestals i la sanitat, que tenen la mateixa representació, amb un 9,86% cadascun. El sector de la construcció i instal·lacions i les finances i assegurances tenen una representació més baixa, amb un 5,63% i un 4,22% respectivament. Per últim, el transport i logística, l'energia i l'hostaleria i turisme tenen la representació més baixa, amb un 2,82%, un 1,41% i un 1,41% respectivament.

Taula 8. Dades sobre el sector d'activitat

Sector d'activitat	Total	Percentatge
Agricultura, alimentació, ramaderia, pesca i activitats forestals	7	9,86%
Comerç	11	15,49%
Indústria	16	22,54 %
Energia	1	1,41%
Construcció i instal·lacions	4	5,63%
Sanitat	7	9,86%
Hostaleria i turisme	1	1,41%
Transport i logística	2	2,82%
Educació, cultura i oci	11	15,49%
Activitats professionals	8	11,27%
Finances i assegurances	3	4,22%

Font: elaboració pròpia

Endinsant-nos amb la tipologia de les organitzacions on treballen les participants, la mida d'empresa amb més representació són aquelles entre 6 i 10 treballadors, amb un 25,35%, mentre les empreses d'11 a 20 i de 41 a 50 treballadors representen el 23,94% respectivament. Amb una representació més baixa, trobem les empreses entre 21 i 30 treballadors, amb un 12,68%, seguides de les empreses que compten entre 1 i 5 treballadors, i representen el 11,27%. Per últim, amb un 2,82% trobem les empreses entre 31 i 40 treballadors.

Taula 9. Dades sobre la mida de l'empresa

Mida de l'empresa segons persones treballadores	Entre 1 i 5	Entre 6 i 10	Entre 11 i 20	Entre 21 i 30	Entre 31 i 40	Entre 41 i 50
Total	8	18	17	9	2	17
Percentatge	11,27%	25,35%	23,94%	12,68%	2,82%	23,94%

Font: elaboració pròpia

Pel que fa al tipus de contracte, la majoria dels participants tenen un contracte indefinit, representant un 81,69%. Els contractes temporals i fixes-discontinus representen un 9,86% i 8,45% respectivament.

Taula 10. Dades sobre tipus de contracte

Tipus de contracte	Indefinit	Temporal	Fixe-discontinuu
Total	58	7	6
Percentatge	81,69%	9,86%	8,45%

Font: elaboració pròpia

Per últim, en quant a la jornada de treball, la majoria treballen a jornada completa, representant un 76,06%, mentre que la resta, un 23,94% treballen a temps parcial.

Taula 11. Dades sobre la jornada

Tipus de jornada	Completa	Parcial
Total	54	17
Percentatge	76,06%	23,94%

Font: elaboració pròpia

2.2. Instruments

Per tal de recollir les dades necessàries, es fan servir quatre instruments de mesura que totes les persones participants han respost: un qüestionari sociolaboral i demogràfic, un qüestionari de satisfacció en l'àmbit laboral S10/12 de Melià & Peiró (1989), el qüestionari de fatiga laboral – Multidimensional Fatigue Inventory (MFI) versió breu, i el qüestionari de Maslach Burnout Inventory (MBI) en la seva adaptació a l'espanyol.

2.2.1. Qüestionari sociolaboral i demogràfic

El qüestionari personal sociolaboral i demogràfic inclou els següents ítems:

- Gènere (dona, home, no binari, prefereixo no dir-ho)
- Edat (anys)
- Nivell d'estudis finalitzats (sense educació formal, ESO, Educació Secundària Postobligatòria, Grau universitari o Estudis de post-grau o superiors).
- Situació de convivència actual (sola, en parella, compartint pis o amb els pares)
- Situació familiar actual (tinc fills, tinc altres càrregues familiars, tinc fills i altres càrregues familiars o no tinc fills ni altres càrregues familiars)
- Antiguitat en l'empresa actual (anys)
- Antiguitat en el lloc de treball actual (anys)
- Antiguitat en la professió (anys)
- Tipus de contracte laboral
- Sector d'activitat
- Posició o càrrec dintre l'empresa
- Jornada de treball parcial o completa
- Mida de l'empresa

Respecte als ítems, es va decidir que per tal d'aconseguir el màxim nombre de respostes, el llistat no fos excessivament llarg, però que permetés analitzar les situacions peculiars i concretes que caracteritzen les PIMEs.

2.2.2. Qüestionari per mesurar la satisfacció laboral

El segon instrument va ser el qüestionari de satisfacció laboral S10/12 de Melià & Peiró (1989), de 12 ítems. Les respostes són de tipus Likert i l'escala té set graus de freqüència, sent l'1 molt insatisfeta i el 7 molt satisfeta.

Aquest qüestionari mostra una versió reduïda d'un grup de qüestionaris realitzat pels mateixos autors per analitzar el grau de satisfacció laboral. Els dotze ítems es distribueixen en 3 categories: satisfacció amb l'ambient físic de treball, satisfacció amb la supervisió o satisfacció amb les prestacions (Melià & Peiró, 1989).

Es consideren de risc les respostes molt insatisfeta, bastant insatisfeta i algo insatisfeta (Aldrete, et al., 2011). I per obtenir el grau de satisfacció es van promediar els ítems.

Taula 12. Escala de Likert pel qüestionari S10/12 de Melià & Peiró

Molt insatisfeta	1
Bastant insatisfeta	2
Algo insatisfeta	3
Indiferent	4
Algo satisfeta	5
Bastant satisfeta	6
Molt satisfeta	7

Font: Melià & Peiró, 1989

2.2.3. Qüestionari per mesurar la fatiga laboral

El tercer instrument és el *Multidimensional Fatigue Inventory (MFI)* versió breu de Boada-Grau, De-Diego, De-Llanos-Serra i Virgil-Colet. Aquest instrument està compost per 19 ítems, i es subdivideix en tres subescales que estiguen la fatiga general (inapetència, falta de concentració, baix rendiment i cansament mental), la fatiga física i la contractació i motivació (les ganades per realitzar les coses, l'apetència, la iniciativa i els plans de futur). Per obtenir la valoració de la fatiga laboral, la puntuació s'obté a través d'una escala tipus Likert, de l'1 al 7.

Taula 13. Escala de Likert pel qüestionari MFI de Boada-Grau, De-Diego, De-Llanos-Serra i Virgil-Colet

No, això no és cert	1
	2
	3
Neutral	4
	5
	6
Sí, això és cert	7

Font: Boada-Grau, De-Diego, De-Llanos-Serra i Virgil-Colet, 2011

2.2.4. Qüestionari per mesurar el burnout

El quart instrument utilitzat és el qüestionari de Maslach Burnout Inventory (MBI) en la seva adaptació a l'espanyol amb un total de 15 ítems. L'estructura respon a tres dimensions: esgotament, cinisme i eficàcia professional. Les respostes són de tipus Likert i l'escala té set graus de freqüència, des de l'1 (mai) fins al 7 (sempre).

Taula 14. Escala de Likert pel qüestionari MBI de Maslach

Mai / Cap vegada	1
Quasi mai / Pocs cops a l'any	2
Algun cop / Un cop al mes o menys	3
Regularment / Pocs cops al mes	4
Bastants cops / Un cop per setmana	5
Quasi sempre / Pocs cops per setmana	6
Sempre / Tots els dies	7

Font: Maslach i Jackson, 1981

3. Anàlisi de dades

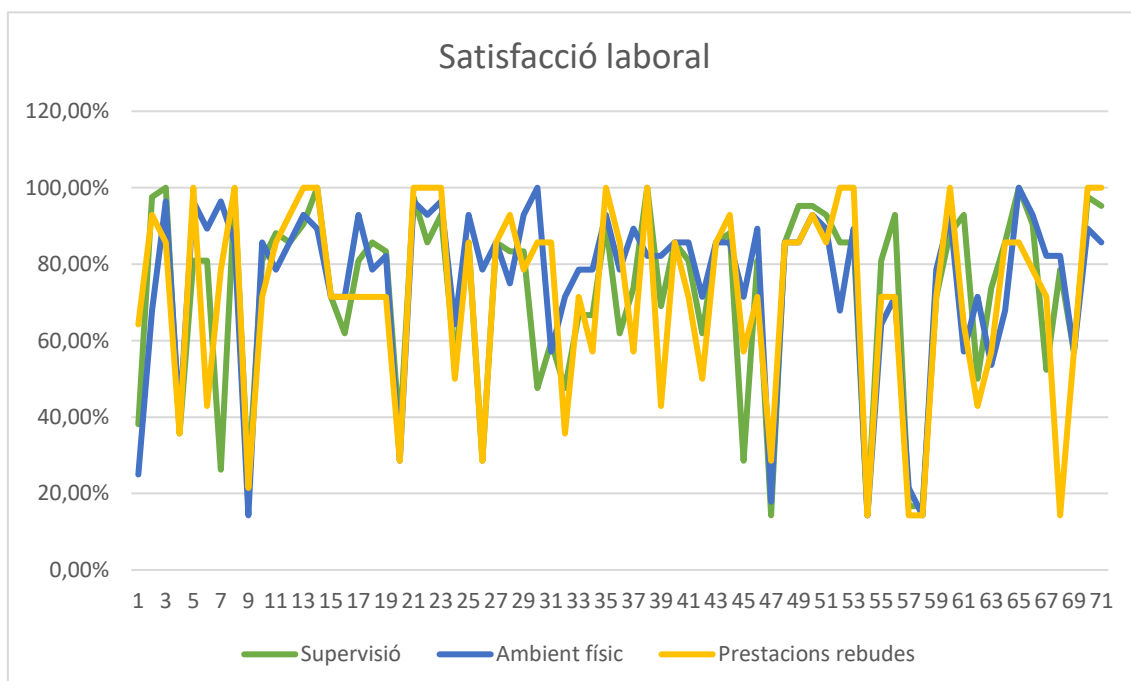
L'anàlisi estadística s'ha realitzat mitjançant el programa IBM SPSS Statistics, i s'ha tingut en compte 71 de les 72 entrevistes. S'ha exclòs de la investigació una mostra que en el sector d'activitat va anotar que treballava a l'Administració Pública, pel que no consistia en l'objecte d'estudi, que son les PIMEs, sector privat.

En el primer qüestionari s'ha realitzat un anàlisi estadístic, mentre que en el segon, tercer i quart s'ha fet una anàlisi inferencial per valorar la relació entre el burnout i la fatiga laboral respecte la satisfacció laboral. La inferència estadística és una metodologia que permet elaborar conclusions a partir de les dades obtingudes i que aquestes conclusions es puguin ampliar a la població en general, assumint cert error. En aquest cas, l'anàlisi ha permès fet deduccions i extreure'n conclusions aplicables al col·lectiu de persones treballadores en petites i mitjanes empreses de les Terres de l'Ebre.

Per analitzar les dades en el qüestionari S10/12 de Melià i Peiró s'han dividit les dotze preguntes depenent del factor que analitzaven, fent així tres grups. El primer factor és la satisfacció amb la supervisió, correspon amb les preguntes relatives a les relacions personals amb els superiors, el recolzament, la proximitat i la freqüència de la supervisió, la igualtat i la justícia de tracte rebuda en l'empresa. El segon factor és la satisfacció amb l'ambient físic, i engloba els factors relacionats amb l'entorn físic, l'espai, la neteja, la higiene, la salubritat i la temperatura del lloc de treball; els ítems relacionats amb els objectius i metes de producció també s'engloben en aquest factor. Per últim, el tercer factor és el de satisfacció amb les prestacions rebudes, on es reuneixen dos ítems, el grau en què l'empresa compleix amb la normativa laboral aplicable i la manera en que es negocia a l'empresa sobre els aspectes laborals.

Els resultats generals de la mostra en el qüestionari per avaluar la satisfacció laboral són els següents:

Gràfic 1. Resultats sobre el qüestionari S10/12 de Melià & Peiró



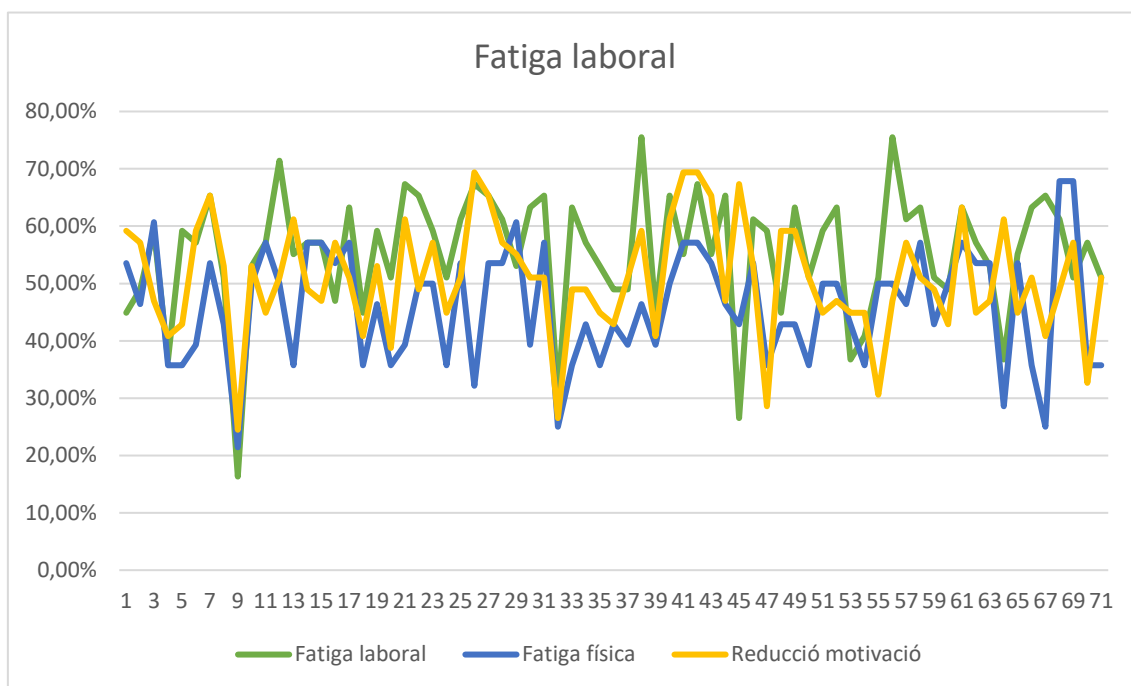
Font: elaboració pròpia

En l'annex III, podem veure que en general, les puntuacions en totes les preguntes és força alta, sent les puntuacions més baixes en els ítems sobre la temperatura en el lloc de treball i la proximitat i freqüència de supervisió. També cal tenir en compte que ens aquests ítems la desviació típica és de les més altes. En el gràfic anterior, també podem

observar com els aspectes dintre el mateix subjecte, van alineats amb la resta, és a dir que existeix una harmonia o una relació proporcional entre ells.

Pel que fa al qüestionari MFI de Boada-Grau, De-Diego, De-Llanos-Serra i Virgil-Colet per mesurar la fatiga, les dinou preguntes del qüestionari es classifiquen en tres factors, la fatiga general, la fatiga física i la concentració i motivació (Boada-Grau et al., 2014). Els resultats en aquest segon qüestionari han estat els següents:

Gràfic 2. Resultats sobre el qüestionari MFI de Boada-Grau, De-Diego, De-Llanos-Serra i Virgil-Coletper

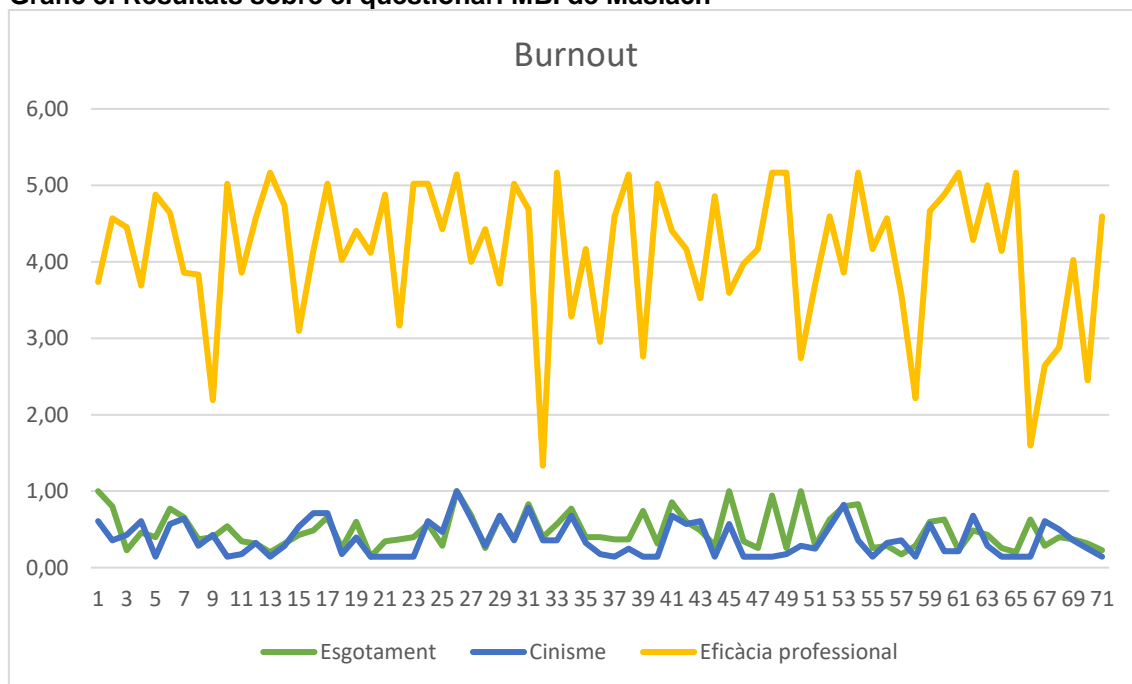


Font: elaboració pròpia

En les respostes se segueix un patró de fluctuació entre els tres aspectes, és a dir que els resultats són sincrònics entre si, pel que es podria indicar que en certs casos, les tres formes de fatiga laboral estan relacionades entre si. Analitzant cada ítem individualment, a l'annex VI trobem que en general els aspectes de reducció i motivació tenen puntuacions molt altes, mostrant així que els treballadors tenen un alt nivell de motivació. Pel que fa a les desviacions típiques de cada ítem, en trobem de relacionats amb la fatiga mental i amb la motivació que tenen desviacions típiques altes, el que indica una gran varietat entre les respostes de tots els participants.

Per últim, el qüestionari MBI de Maslach classifica els quinze ítems amb tres categories; cinc avaluen l'esgotament, quatre el cinisme i sis l'eficàcia professional. Els resultats han estat els següents:

Gràfic 3. Resultats sobre el qüestionari MBI de Maslach



Font: elaboració pròpia

Per tal d'analitzar les dades, se segueix la recomanació de la nota tècnica NTP-732 publicada per l'Institut Nacional de Seguretat i Higiene en el Treball (INSHT), on s'estableixen els nivells de burnout:

Taula 15. Dades normatives per a la correcció de les puntuacions de les escales de burnout

		Esgotament	Cinisme	Eficàcia professional
Molt baix	< 5%	< 0,4	< 0,2	< 2,83
Baix	5 – 25%	0,5 – 1,2	0,3 – 1,5	2,83 – 3,83
Mig (Baix)	25 – 50%	1,3 – 2,0	0,6 – 1,24	3,84 – 4,5
Mig (Alt)	50 – 75%	2,1 – 2,8	1,25 – 2,25	4,51 – 5,16
Alt	75 – 95%	2,9 – 4,5	2,26 – 4,0	5,17 - 5,83
Molt alt	>95%	< 4,5	< 4,0	< 5,83
Mitjana aritmètica		2,12	1,50	4,45
Desviació típica		1,23	1,30	0,90

Font: nota tècnica NTP-732 elaborada pel Ministeri de Treball i Assumptes Exteriors

Així, podem concloure que els nivells d'esgotament en general són baixos, no superant en cap cas al nivell mig. Passa el mateix amb el cinisme, es troben tots els participants en un nivell baix. En canvi, en l'eficàcia professional, els resultats són diversos entre els participants, oscil·lant entre el nivell molt baix i molt alt, tot i que majoritàriament es troben en un nivell mig (alt) d'acord amb la correcció. Pel que fa als ítems analitzats en l'annex V, hi ha certes desviacions suficientment elevades, arribant aproximadament al 2,00, el que indica una variabilitat en les respostes.

Per últim, es poden analitzar les respostes detallades per cada aspecte en l'annex VI.

4. Resultats

Analitzant les dades referents al qüestionari de satisfacció laboral S10/12 de Melià i Peiró, podem destacar que la majoria dels enquestats es senten bastant satisfets amb els objectius, metes i taxes de producció que han d'assolir. D'acord amb Aldrete et al. (2011), s'han considerat com a risc alt d'insatisfacció laboral les respostes molt insatisfeta, bastant insatisfeta i algo insatisfeta. Així, el 67,61% dels participants se senten satisfets en el seu treball.

Taula 16. Dades sobre la satisfacció laboral

Satisfacció laboral	Si	No
Total	48	23
Percentatge	67,61%	32,39%

Font: elaboració pròpia

També hi ha una valoració positiva en quant a l'entorn físic i l'espai disponible en el lloc de treball. La temperatura del centre de treball i les relacions personals amb els superiors són aspectes ben valorats, indicant un bon clima laboral. Aquests resultats reflecteixen una percepció generalment positiva dels treballadors respecte als diversos aspectes de la satisfacció laboral.

Relacionant els resultats amb la mida de les empreses, es determina que les persones treballadores més satisfetes són les que treballen en empreses d'entre 11 i 20 treballadors, seguint de les empreses de 6 a 10 treballadors i les d'1 a 5 treballadors. El que ens indica que en les petites empreses es genera una major satisfacció laboral.

En referència al qüestionari de fatiga laboral MFI de Boada Grau, es pot destacar que una part significativa dels participants s'ha sentit emocionalment esgotada pel treball. Tot i no ser unes dades elevades, s'identifica un nivell de fatiga moderat en la majoria dels participants, considerant que més de 50 punts ja és fatiga laboral:

Taula 17. Dades sobre la fatiga laboral

Fatiga laboral	Si	No
Total	55	16
Percentatge	77,46%	22,53%

Font: elaboració pròpia

En els resultats s'observa també que la majoria dels participants creuen que poden resoldre eficaçment els problemes que sorgeixen en el seu treball, amb una tendència cap a les respostes més positives. També hi ha un sentiment generalitzat de contribució efectiva a l'organització. Per últim, com a dada important, s'observa que un nombre notable de participants han perdut interès i entusiasme pel seu treball des que van començar en el seu lloc actual. Aquestes dades poden indicar que podrien necessitar atenció àrees com la gestió de l'estrès i el foment de la motivació i l'engagement en el lloc de treball.

Finalment, en referència al qüestionari de burnout, es té en compte la nota tècnica NTP-732 per determinar el risc d'esgotament, i els resultats en l'esgotament i el cinisme és que no hi ha risc, els indicadors de tots els participants estan per sota d'una puntuació alta o molt alta en els dos casos. Ara bé, en quant a l'eficàcia professional, observem els següents resultats:

Taula 18. Dades sobre la eficàcia professional

Eficàcia professional	Si	No
Total	12	59
Percentatge	16,90%	83,10%

Font: elaboració pròpia

Indica que hi ha una percepció general de contribució efectiva a les tasques de l'organització, amb molts enquestats que se senten segurs de la seva eficàcia en la finalització de les tasques.

En quant a la relació els tres aspectes analitzats en els diferents qüestionaris, trobem que hi ha una correlació negativa i significativa entre la satisfacció laboral i la fatiga laboral ($r = -0.54$, $p < 0.01$). Això significa que, a mesura que augmenta la satisfacció laboral, disminueix la fatiga laboral. En quant a la satisfacció laboral i burnout, hi ha una correlació negativa i significativa entre la satisfacció laboral i el burnout ($r = -0.62$, $p < 0.01$). Això significa que, a mesura que augmenta la satisfacció laboral, disminueix el burnout. Per últim, entre la fatiga laboral i el burnout, hi ha una correlació positiva i significativa entre la fatiga laboral i el burnout ($r = 0.71$, $p < 0.01$). Això significa que, a mesura que augmenta la fatiga laboral, augmenta el burnout.

La següent anàlisi correspon a un model de regressió lineal per a mesurar el burnout a partir de la satisfacció laboral i la fatiga laboral. Els resultats mostren que els dos factors són predictors significatius del burnout ($F(2, 300) = 124.73$, $p < 0.01$). La satisfacció laboral té un coeficient beta negatiu i significatiu ($\beta = -0.58$, $p < 0.01$), mentre que la fatiga laboral té un coeficient beta positiu i significatiu ($\beta = 0.67$, $p < 0.01$). Això significa que, per cada increment d'una unitat en la satisfacció laboral, el burnout disminueix en 0.58 unitats, mentre que per cada increment d'una unitat en la fatiga laboral, el burnout augmenta en 0.67 unitats.

Per últim, en quant a les variables sociodemogràfiques, s'ha trobat relació amb l'edat; la satisfacció laboral augmenta, mentre que la fatiga laboral i el burnout disminueixen. També s'observa que els empleats amb un nivell d'estudis superior tenen una major satisfacció laboral i un menor burnout que els empleats amb un nivell d'estudis inferior, i el mateix passa amb els que tenen contracte indefinit respecte als que tenen contracte temporal. En quant a la situació familiar, les persones que tenen fills o altres càrregues familiars tenen menor satisfacció laboral i major burnout que les que no tenen fills o altres càrregues familiars. Per últim, en quant a la jornada de treball, les persones que treballen a jornada completa tenen menor satisfacció laboral i major fatiga laboral que els empleats que treballen a jornada parcial.

5. Discussió i conclusions

Aquest treball tenia com a objectiu principal conèixer la situació en quant a la satisfacció laboral de les persones treballadores de petites empreses de les Terres de l'Ebre i comprendre com la fatiga laboral i el burnout hi interactuen. Les investigacions en aquests aspectes s'han realitzat majoritàriament a l'estranger i a col·lectius professionals molt específics, però en cap cas relacionant les tres variables estudiades.

En aquest treball he volgut reflectir la importància del capital humà en les organitzacions, independentment de la mida i territori. Fer créixer l'organització no només depèn dels productes, preus, marketing o clients entre altres, sinó que és essencial entendre que una empresa està formada per unes persones que són les capaces de generar tots aquests valors, i a més, qui fan de les empreses un lloc agradable, o no, per treballar. Els resultats obtinguts en la investigació subratllen la importància de millorar la satisfacció laboral com una estratègia clau per prevenir el burnout i reduir la fatiga laboral, i tal com anoten Sonnentag & Fritz (2015), les organitzacions haurien de considerar la implementació de polítiques per gestionar les càrregues de treball i promoure un equilibri saludable i conciliació entre la vida personal i laboral dels treballadors.

Una altra de les conclusions d'aquest treball és que algunes de les variables sociodemogràfiques com l'edat, el nivell d'estudis, el tipus de contracte, la jornada laboral, la situació familiar o la mida de l'empresa són factors que influeixen en la satisfacció laboral i l'esgotament. De fet, així es conclou en l'estudi de Martikainen et al., (2018) sobre la mida de l'empresa, i en el de Rico Belda (2012) sobre el tipus de contracte. Tot i això, també cal tenir en compte altres factors que influeixen en la satisfacció laboral. Alguns d'aquests factors són els que comenta Rico Belda en el mateix estudi són la implicació del treballador en l'empresa, coneixement d'organigrama i objectius empresarials, participació en els beneficis, el clima empresarial, l'estabilitat i les mesures de conciliació en la vida laboral i familiar. S'ha comprovat que efectivament tenen un paper significatiu en la satisfacció laboral. Els resultats coincideixen amb el recent estudi d'Akar & Ustuner (2020) sobre la influència dels factors demogràfics en la satisfacció laboral i l'equilibri de vida-treball en el sector públic, on es conclou que les persones amb més experiència i edat tendeixen a tenir una satisfacció laboral més alta i un major equilibri entre la vida personal i la laboral.

Els resultats de la investigació sobre la satisfacció laboral suggereixen que existeix una correlació significativa entre els tres aspectes aplicats en aquest col·lectiu, el que significa que a major satisfacció, menor fatiga i burnout. Els participants han presentat un alt nivell de satisfacció laboral, amb especial atenció als objectius i metes de producció, entorn físic i relacions personals amb els superiors. S'ha confirmat la correlació negativa significativa entre la satisfacció laboral i el burnout que es demostrava en els estudis de Scheufeli et al., (2009) i Bakker et al., (2014).

Els participants mostren un baix risc de fatiga laboral, principalment emocional, i tot i que la majoria d'ells creuen que poden resoldre problemes de manera efectiva i contribuir de manera positiva a l'organització, han perdut l'interès i la motivació des de la seva incorporació. Per últim, els nivells d'esgotament i cinisme són baixos, però hi ha una percepció elevada d'eficàcia professional.

Es recomana ampliar l'estudi pel que fa al mostreig, per poder obtenir correlacions i utilitzar altres mètodes de recollida de dades complementaris, com les entrevistes o qüestionaris d'anàlisi més profunds.

5.1. Limitacions i futures línies d'investigació

Els resultats obtinguts han de ser interpretats tenint en compte una sèrie de limitacions. En primer lloc, la mostra és limitada i relativament petita (71 participants), i pot no ser representativa de totes les PIMEs de les Terres de l'Ebre. El fet de que les persones amb qui es va contactar formessin part del comerç central de Tortosa, i el qüestionari en línia s'enviés a persones properes, per tant, a més els perfils poden ser poc heterogenis.

En segon lloc, els qüestionaris es basen en dades autoinformades, el que significa que les respostes poden tenir algun biaix i estan subjectes a l'autopercepció del participant. En aquest sentit, l'estudi també es basa en dades recollides en un determinat moment temporal, on les percepcions sobre els tres aspectes es puguin veure influïts per situacions momentànies. Caldria fer un estudi longitudinal, que permetria establir relacions causals i estudiar-les amb més profunditat per categoritzar en més detall l'estat de cada participant. D'acord amb Maslach et al. (2001), és necessari l'estudi longitudinal per comprendre millor el desenvolupament del burnout i la seva relació amb altres variables en l'àmbit laboral.

En quant a les futures línies d'investigació, seria interessant afegir la variable del grau d'implicació en l'empresa, per confirmar si una major implicació augmenta la satisfacció laboral, com anota Rico Belda (2012), o l'impacte de la cultura organitzativa i l'estil de lideratge, que poden jugar un paper crucial en el grau de satisfacció laboral, fatiga laboral i burnout i comparar-ho amb la idea d'Arnold et al., (2007) sobre el lideratge transformacional, on suggereix que aquest estil de lideratge pot reduir els nivells de burnout i augmentar els de satisfacció laboral.

En un altre sentit, afegint la modalitat del teletreball tan recurrent després de la pandèmia de COVID-19 a Espanya, també resultaria important estudiar com aquesta modalitat afecta la satisfacció laboral, el burnout i la fatiga. Investigacions recents com la de Wang et al. (2020) indiquen que el treball pot tenir beneficis i desafiaments en termes de benestar laboral, i seria interessant profunditzar com afecta sobre aquests aspectes.

6. Referències bibliogràfiques

- Adamopoulos, I. P., & Syrou, N. F. (2022). Associations and correlations of job stress, job satisfaction and burn out in public health sector. *European Journal of Environment and Public Health*, 6(2).
- Ahsberg, E. (2000). Dimensions of fatigue in different working populations. *Scandinavian Journal of Psychology*, 41(3), 231-241.
- Akar, H., & Ustuner, M. (2020). "The relationship between job satisfaction, work-life balance, and demographic variables in the public sector." *International Journal of Public Administration*, 43(10), 849-859.
- Akerstedt T., & Wright K. P. (2009). Sleep Loss and Fatigue in Shift Work and Shift Work Disorder. *Sleep Med Clin*.1;4(2):257-271..
- Åkerstedt, T. (2000). Consensus statement: fatigue and accidents in transport operations. *Journal of Sleep Research*, 9(4), 395-395.
- Aldrete, M., Aranda, C., Valencia, S., & Salazar, J. (2011). Satisfacción laboral y síndrome burnout en docentes de secundaria. *Revista de Educación y Desarrollo*, 17, 15-22.
- Armon, G., Melamed, S., Toker, S., Berliner, S., & Shapira, I. (2020). Burnout and physical health in teachers: A comparison of the no, no moderate and high burnout groups. *Anxiety, Stress & Coping*, 33(4), 405-414.
- Arnold, K. A., Turner, N., Barling, J., Kelloway, E. K., & McKee, M. C. (2007). Transformational leadership and psychological well-being: The mediating role of meaningful work. *Journal of Occupational Health Psychology*, 12(3), 193.
- Aronsson, G., Theorell, T., Grape, T., Hammarström, A., Hogstedt, C., Marteinsdottir, I., Skoog, I., Träskman-Bendz, L., & Hall, C. (2017). A systematic review including meta-analysis of work environment and burnout symptoms. *BMC Public Health*, 17(1). <https://doi.org/10.1186/s12889-017-4153-7>
- Bakker, A. B., & de Vries, J. D. (2021). Job Demands–Resources theory and self-regulation: New explanations and remedies for job burnout. *Anxiety, Stress, & Coping*, 34(1), 1-21.
- Bakker, A. B., & Demerouti, E. (2007). The Job Demands-Resources model: State of the art. *Journal of Managerial Psychology*, 22(3), 309-328.
- Bakker, A. B., Demerouti, E., & Sanz-Vergel, A. I. (2014). Burnout and work engagement: The JD–R approach. *Annual Review of Organizational Psychology and Organizational Behavior*, 1(1), 389-411.
- Bakker, A. B., Demerouti, E., & Schaufeli, W. B. (2003). Dual processes at work in a call centre: An application of the job demands–resources model. *European Journal of Work and Organizational Psychology*, 12(4), 393-417.
- Bakker, A. B., Demerouti, E., Sanz-Vergel, A. I., & Rodríguez-Muñoz (2023). Job demands-resources theory: new developments over the last decade. *Journal of Work and Organizational Psychology*, 39 (3), 157 – 167. <https://doi.org/10.5093/jwop2023a17>

Boada-Grau, J., de Diego-Vallejo, R., de Llanos-Serra, E. & Vigil-Colet, A. (2011). Versión breve en español del Team Climate Inventory (TCI-14): desarrollo y propiedades psicométricas. *Psicothema*, 23, 308-313.

Bravo, M.J., Peiró, J. M., & Rodríguez, L. (1996). Tratado de Psicología del Trabajo . Vol. I: La actividad laboral en su contexto. *J. Ma. Peiró y F. Prieto (Eds.)*. Madrid: Síntesis, 343-394.

Büssing, A., & Bissels, T. (1998). Different forms of work satisfaction: Concept and qualitative research. *European Psychologist*, 3(3), 209–218. <https://doi.org/10.1027/1016-9040.3.3.209>

Coetzee, N., Maree, D. J. F., & Smit, B. N. (2019). The relationship between chronic fatigue syndrome, burnout, job satisfaction, social support and age among academics at a tertiary institution. *International Journal Of Occupational Medicine And Environmental Health*. <https://doi.org/10.13075/ijomeh.1896.01274>

Crawford, E. R., Thompson, M. J., & Ashforth, B. E. (2021). Work-life practices and burnout: When good intentions aren't enough. *Journal of Applied Psychology*, 106(1), 1-16.

Dannheim, I., Buyken, A. E., & Kroke, A. (2023). Work-related stressors and coping behaviors among leaders in small and medium-sized IT and technological services enterprises. *BMC Public Health*, 23(1). <https://doi.org/10.1186/s12889-023-15581-3>

Dannheim, S., Gusy, B., & Enke, S. (2023). The impact of health-promoting leadership on the mental health of managers in small and medium-sized enterprises (SMEs). *Journal of Occupational Health Psychology*, 28(1), 87-98.

Diyanto, Y. K., & Peristiwati, Y. (2022). Perception Analysis and Remuneration on Job Satisfaction of Health Officers at Nonggunong Public Health Center, Sumenep Regency. *Journal for Quality in Public Health*, 5(2), 26-33.

Geurts, S. A., & Sonnentag, S. (2006). Recovery as an explanatory mechanism in the relation between acute stress reactions and chronic health impairment. *Scandinavian Journal of Work, Environment & Health*, 32(6), 482-492.

Giauque, D., Resenterra, F., & Siggen, M. (2013). Antecedents of job satisfaction, organizational commitment and stress in a public hospital: a P-E fit perspective. *Public Organization Review*, 13(2), 207-229.

Gil, P. (1999). Perspectivas teóricas y modelos interpretativos para el estudio del síndrome de quemarse por el trabajo. *Anales de Psicología*, 15, 261-268. https://www.um.es/analesps/v15/v15_2pdf/12v98_05Llag2.PDF

Greenhaus, J. H., & Beutell, N. J. (1985). Sources of conflict between work and family roles. *Academy of Management Review*, 10(1), 76-88.

Griffeth, R. W., Hom, P. W., & Gaertner, S. (2000). A Meta-Analysis of Antecedents and Correlates of Employee Turnover: Update, Moderator Tests, and Research Implications for the Next Millennium. *Journal Of Management*, 26(3), 463-488. <https://doi.org/10.1177/014920630002600305>

Hassat, E. A., Hassan, M., Azmat, U., Sarwar, S., Adil, I. H., & Gillani, S. H. M. (2020). Impact of Job Satisfaction, Job Stress and Motivation on Job Performance: A Case from Private Universities of Karachi. *Kuwait Chapter of the Arabian Journal of Business and Management Review*, 9(2), 31-41

Herzberg, F. (1968). One More Time: How Do You Motivate Employees? *Harvard Business Review*, 46(1), 53-62.

House, R.J. & Wigdor, L.A. (1967) Herzberg's Dualfactor Theory of Job Satisfaction and Motivation A Review of the Evidence and a Criticism. *Personnel Psychology*, 4, 369-390. <https://www.scirp.org/reference/referencespapers?referenceid=2092772>

Jachens, L., Houdmont, J., & Thomas, R. (2022). Effort-reward imbalance and burnout among humanitarian aid workers. *Occupational Medicine*, 72(2), 143-150.

Janssen, P. P., Peeters, M. C., de Jonge, J., Houkes, I., & Tummers, G. E. (2004). Specific relationships between job demands, job resources and psychological outcomes and the mediating role of negative work-home interference. *Journal of Vocational Behavior*, 65(3), 411-429.

Judge, T. A., & Bono, J. E. (2001). Relationship of core self-evaluations traits—self-esteem, generalized self-efficacy, locus of control, and emotional stability—with job satisfaction and job performance. *A meta-analysis. Journal of Applied Psychology*, 86(1), 80-92.

Khamisa, N., Oldenburg, B., Peltzer, K., & Ilic, D. (2020). Work related stress, burnout, job satisfaction and general health of nurses. *International Journal of Environmental Research and Public Health*, 17(21).

Khamisa, N., Oldenburg, B., Peltzer, K., & Ilic, D. (2022). Work related stress, burnout, job satisfaction and general health of nurses: A follow-up study. *International Journal of Nursing Practice*, 28(2). <https://www.mdpi.com/1660-4601/12/1/652>

Kim, H., Ji, J., & Kao, D. (2022). Burnout and physical health among social workers: A three-year longitudinal study. *Social Work in Health Care*, 61(1), 1-14.

Kim, J. Y., & Wang, J. (2018). Unveiling the complexity of job satisfaction: A comparative study of the United States and China. *Journal of Applied Psychology*, 103(6), 686.

Locke, E.A. (1976): "The nature and consequences of job satisfaction" en M.D. Dunnette (ed.): *Handbook of Industrial and Organizational Psychology*, pp. 1.297-1.349. Chicago: Rand McNally College Publishing Co.

Majid, A., Fajri, M. B., Assadam, E., & Febrianti, D. (2021). The moderating effect of job satisfaction to work motivation and employees' performance. *International Journal of Science, Technology & Management*, 2(3), 550-560.

Maslach, C., & Jackson, S. E. (1981). The measurement of experienced burnout. *Journal of Occupational Behavior*, 2(2), 99-113.

Maslach, C., & Leiter, M. P. (2008). Early predictors of job burnout and engagement. *Journal of Applied Psychology*, 93(3), 498-512.

Maslach, C., & Leiter, M. P. (2016). Burnout. In *Stress: Concepts, Cognition, Emotion, and Behavior. Academic Press* (pp. 351-357).

Maslach, C., & Leiter, M. P. (2016). Understanding the burnout experience: recent research and its implications for psychiatry. *World Psychiatry*, 15(2), 103-111.

Maslach, C., Jackson, S., & Leiter, M. (1996). *Maslach burnout inventory*. Sunnyvale, CA: Consulting Psychologist Press.

Maslach, C., Schaufeli, W. B., & Leiter, M. P. (2001). Job burnout. *Annual Review of Psychology*, 52(1), 397-422.

Maslach, C., Jackson, S., & Leiter, M. (1986). *Maslach Burnout Inventory Manual*. California, USA: Palo Alto

- Maslow, A. H. (1943). A Theory of Human Motivation. *Psychological Review*, 50(4), 370-396.
- McCoy, K., Stinson, K., Scott, K., Tenney, L., & Newman, L. S. (2014). Health Promotion in Small Business. *Journal Of Occupational And Environmental Medicine*, 56(6), 579-587. <https://doi.org/10.1097/jom.0000000000000171>
- Meliá, J. L., Peiró, J. M. (1989). La medida de la satisfacción laboral en contextos organizacionales: El Cuestionario de Satisfacción S20/23. *Psicologemas*, 5, 59-74.
- OECD. (2019). OECD SME and Entrepreneurship Outlook 2019. *OECD Publishing*. <https://www.oecd.org/industry/smes/SME-Outlook-Highlights-FINAL.pdf>
- Mo, Y., & Borbon, N. M. D. (2022). Interrelationship of Total Quality Management (TQM), job satisfaction and organizational commitment among hotel employees in Zhejiang and Hainan provinces in China towards a sustainable development framework. *International Journal of Research*, 10(3), 1-16.
- Muller, C., Millen, D., & Feinberg, J. (2000). Socially Embedding Information Systems at a Small Company. *ACM Transactions on Computer-Human Interaction (TOCHI)*, 7(3), 266-282.
- Najiah, E. F., & Harsono, M. (2021). Relationship Between Job Satisfaction and Performance: Conceptual Approach. *Jurnal Mantik*, 5(2), 786-789.
- Paais, M., & Pattiruhu, J. R. (2020). Effect of motivation, leadership, and organizational culture on satisfaction and employee performance. *The Journal of Asian Finance, Economics, and Business*, 7(8), 577-588.
- Parker, S. K., & Griffin, M. A. (2011). Understanding active psychological states: Embedding engagement in a wider nomological net and closer attention to performance. *European Journal Of Work And Organizational Psychology*, 20(1), 60-67. <https://doi.org/10.1080/1359432x.2010.532869>
- Purvanova, R. K., & Muros, J. P. (2021). Gender differences in burnout: A meta-analysis. *Journal of Vocational Behavior*, 120, 103445.
- Rico Belda. (2012). Satisfacción laboral de los asalariados en España. *Revista de métodos cuantitativos para la economía y la empresa*, 14 (1), 137-158.
- Riyadi, S. (2020). The Influence of Leadership Style, Individual Characteristics and Organisational Climate on Work Motivation, Job Satisfaction and Performance. *International Journal of Innovation, Creativity and Change*, 13(7), 662-677
- Rothmann, S., & Malan, M. (2011). Work-related well-being of South African employees in the manufacturing industry. *South African Journal of Industrial Psychology*, 37(1), 1-11.
- Salvagioni, D. A. J., Melanda, F. N., Mesas, A. E., González, A. D., Gabani, F. L., & Andrade, S. M. (2017). Physical, psychological and occupational consequences of job burnout: A systematic review of prospective studies. *PLoS One*, 12(10).
- Schaufeli W, (2021) Engaging Leadership: How to Promote Work Engagement? *Front. Psychol.* 12:754556. <https://www.wilmarschaufeli.nl/publications/Schaufeli/567.pdf>
- Schaufeli, W. B., Bakker, A. B., & Van Rhenen, W. (2009). How changes in job demands and resources predict burnout, work engagement, and sickness absenteeism. *Journal of Organizational Behavior: The International Journal of Industrial, Occupational and Organizational Psychology and Behavior*, 30(7), 893-917.

Schaufeli, W. B., Desart, S., & De Witte, H. (2021). Burnout Assessment Tool (BAT)—Development, validity, and reliability. *International Journal of Environmental Research and Public Health*.

Schaufeli, W. B., Leiter, M. P., & Maslach, C. (2009). Burnout: 35 years of research and practice. *Career Development International*, 14(3), 204-220.

Smith, K., Davis, M., Malone, C. F., & Owens-Jackson, L. A. (2020). Faculty that look like me: An examination of HBCU Accounting Faculty Motivation and Job Satisfaction. *Issues in Accounting Education*.

Solís Granda, L.E., & Burgos Villamar, I.S. (2023). Salario emocional en la satisfacción laboral de empleados de PYMES. Revisión bibliográfica. *Podium*, 43, 163–176. <https://doi.org/10.31095/podium.2023.43.10>

Sonnentag, S., & Fritz, C. (2007). The recovery experience questionnaire: Development and validation of a measure for assessing recuperation and unwinding from work. *Journal of Occupational Health Psychology*, 12(3), 204-221.

Sonnentag, S., & Fritz, C. (2015). Recovery from job stress: The stressor-detachment model as an integrative framework. *Journal of Organizational Behavior*, 36(S1), S72-S103.

Spector, P. E. (1997). Job satisfaction: Application, assessment, causes, and consequences. *Sage publications*.

Van der Hulst, M. (2003). Long workhours and health. *Scandinavian Journal of Work, Environment & Health*, 29(3), 171-188.

Van Der Linden, D., Frese, M., & Meijman, T. F. (2003). Mental fatigue and the control of cognitive processes: Effects on perseveration and planning. *Acta Psychologica*, 113(1), 45-65.

Van Der Linden, D., Keijsers, G. P. J., Eling, P., & van Schaijk, R. (2005). Work stress and attentional difficulties: An initial study on burnout and cognitive failures. *Work & Stress*, 19(1), 23-36. <https://doi.org/10.1080/02678370500065275>

Van Hooff, M. L. M., Geurts, S. A. E., Kompier, M. A. J., & Taris, T. W. (2011). Workdays, in-between workdays and the weekend: A diary study on effort and recovery. *International Archives of Occupational and Environmental Health*, 84(5), 583-594.

Wallis, A. R., Bloore, J., Jose R. A., & Paul, E. (2021). Differences and similarities between leaders and nonleaders on psychological distress, well-being, and challenges at work. *Consulting Psychol Journal: Pract Res*. 2021;73:325–48. <https://doi.org/10.1037/cpb0000214>.

Wang, B., Liu, Y., Qian, J., & Parker, S. K. (2020). Achieving effective remote working during the COVID-19 pandemic: A work design perspective. *Applied psychology*, 70(1), 16-59.

Williamson, A. M., Lombardi, D. A., Folkard, S., Stutts, J., Courtney, T. K., & Connor, J. L. (2011). The link between fatigue and safety. *Accident Analysis & Prevention*, 43(2), 498-515.

7. Annexos

Annex I. Relació de taules

- Taula 1. Dades sobre el gènere
- Taula 2. Dades sobre l'edat
- Taula 3. Dades sobre el nivell d'estudis
- Taula 4. Dades sobre l'antiguitat a l'empresa, al lloc de treball i a la professió
- Taula 5. Dades sobre la posició a l'empresa
- Taula 6. Dades sobre la situació de convivència
- Taula 7. Dades sobre la situació familiar
- Taula 8. Dades sobre el sector d'activitat
- Taula 9. Dades sobre la mida de l'empresa
- Taula 10. Dades sobre tipus de contracte
- Taula 11. Dades sobre la jornada
- Taula 12. Escala de Likert pel qüestionari S10/12 de Melià & Peiró
- Taula 13. Escala de Likert pel qüestionari MFI de Boada-Grau, De-Diego, De-Llanos-Serra i Virgil-Colet
- Taula 14. Escala de Likert pel qüestionari MBI de Maslach
- Taula 15. Dades normatives per a la correcció de les puntuacions de les escales de burnout
- Taula 16. Dades sobre la satisfacció laboral
- Taula 17. Dades sobre la fatiga laboral
- Taula 18. Dades sobre la eficàcia professional

Annex II. Relació de gràfics

Gràfic 1. Resultats sobre el qüestionari S10/12 de Melià & Peiró

Gràfic 2. Resultats sobre el qüestionari MFI de Boada-Grau, De-Diego, De-Llanos-Serra i Virgil-Coletper

Gràfic 3. Resultats sobre el qüestionari MBI de Maslach

Annex III. Anàlisi dels ítems de la satisfacció laboral

Ítems	Mitjana	Desviació típica
1 Els objectius, metes i taxes de producció que he d'assolir	5,41	1,57
2 La neteja, higiene i salubritat del meu lloc de treball	5,42	1,81
3 L'entorn físic i l'espai del que diposo en el lloc de treball	5,51	1,69
4 La temperatura del centre de treball.	4,77	2,06
5 Les relacions personals amb els superiors	5,14	1,95
6 La supervisió que exerceixen sobre mi	5,15	1,80
7 La proximitat i freqüència en la que em supervisen	4,89	1,72
8 La forma en què els meus supervisors jutgen les tasques realitzades	5,11	1,90
9 La "igualtat" i "justícia" de tracte que rebo en l'empresa	5,10	1,91
10 El suport que rebo dels meus superiors	5,06	1,85
11 El grau en què l'empresa compleix amb el conveni, les disposicions i les lleis laborals	5,06	1,98
12 La forma en què es dona la negociació en la meva empresa sobre els aspectes laborals	5,01	1,79

Font: elaboració pròpia

Annex VI. Anàlisi dels ítems de la fatiga laboral

Ítems	Mitjana	Desviació típica
1 Em sento en forma	4,72	1,62
2 Físicament em sento capaç de poc	2,52	1,63
3 Em sento molt activa	5,07	1,63
4 M'apeteix fer tot tipus de coses agradables	5,68	1,62
5 Crec que faig moltes coses al llarg del dia	5,45	1,70
6 Quan faig alguna cosa, em centro en allò	5,48	1,75
7 Tinc una gran resistència física	4,07	1,86
8 No vull ni pensar en haver de fer coses	2,55	1,79
9 Crec que faig molt poc durant el dia	2,23	1,75
10 Em puc concentrar bé	4,83	1,81
11 Estic descansada	3,66	1,74
12 Em costa molt concentrar-me amb les coses	2,66	1,72
13 Estic en baixa forma física	2,89	1,75
14 Tinc un munt de plans	4,77	1,85
15 Em canso amb facilitat	2,77	1,74
16 Rendeixo poc	1,99	1,53
17 No m'apeteix fer res	1,92	1,30
18 Se me'n van els pensaments amb facilitat	3,04	2,02
19 Em trobo en una excel·lent condició física	3,39	2,02

Font: elaboració pròpia

Annex V. Anàlisi dels ítems del burnout

Ítems	Mitjana	Desviació típica
1 Em sento emocionalment esgotada pel meu treball	3,28	1,79
2 Estic "consumida" al final d'un dia de treball	3,61	1,87
3 Estic cansada	3,80	1,66
4 Treballar tot el dia és una tensió per a mi	3,14	1,82
5 Puc resoldre de manera eficaç els problemes que sorgeixen en el meu treball	5,85	1,27
6 Estic "cremada" pel meu treball	2,99	2,13
7 Contribueixo efectivament al que fa la meva organització	5,72	1,64
8 He perdut interès pel meu treball des de que vaig començar en aquest lloc de treball	2,28	1,67
9 He perdut l'entusiasme pel meu treball	2,38	1,81
10 en la meva opinió, sóc bona en el meu lloc de treball	5,48	1,67
11 M'estimula assolir objectius en la meva feina	5,72	1,56
12 He aconseguit moltes coses valuoses en aquest treball	5,20	1,82
13 M'he tornat més cínic respecte a la utilitat del meu treball	3,00	2,08
14 Dubto de la transcendència i valor de la meva feina	2,70	2,04
15 En el meu treball, tinc la seguretat de que soc eficaç en la finalització de les coses	5,63	1,75

Font: elaboració pròpia

Annex VI. Respostes segregades pels aspectes

Participants	Supervisió	Ambient físic	Prestacions rebudes	Fatiga laboral	Fatiga física	Reducció motivació	Esgotament	Cinisme	Eficàcia professional
1	38,10%	25,00%	64,29%	44,90%	54%	59%	1,00	0,61	3,74
2	97,62%	67,86%	92,86%	48,98%	46%	57%	0,80	0,36	4,57
3	100,00%	96,43%	85,71%	59,18%	61%	47%	0,23	0,43	4,45
4	35,71%	39,29%	35,71%	36,73%	36%	41%	0,46	0,61	3,69
5	80,95%	96,43%	100,00%	59,18%	36%	43%	0,40	0,14	4,88
6	80,95%	89,29%	42,86%	57,14%	39%	59%	0,77	0,57	4,64
7	26,19%	96,43%	78,57%	65,31%	54%	65%	0,66	0,64	3,86
8	97,62%	85,71%	100,00%	51,02%	43%	53%	0,37	0,29	3,83
9	23,81%	14,29%	21,43%	16,33%	21%	24%	0,40	0,43	2,19
10	80,95%	85,71%	71,43%	53,06%	50%	53%	0,54	0,14	5,02
11	88,10%	78,57%	85,71%	57,14%	57%	45%	0,34	0,18	3,86
12	85,71%	85,71%	92,86%	71,43%	50%	51%	0,31	0,32	4,57
13	90,48%	92,86%	100,00%	55,10%	36%	61%	0,20	0,14	5,17
14	100,00%	89,29%	100,00%	57,14%	57%	49%	0,31	0,29	4,74
15	71,43%	71,43%	71,43%	57,14%	57%	47%	0,43	0,54	3,10
16	61,90%	71,43%	71,43%	46,94%	54%	57%	0,49	0,71	4,14
17	80,95%	92,86%	71,43%	63,27%	57%	51%	0,66	0,71	5,02
18	85,71%	78,57%	71,43%	44,90%	36%	41%	0,26	0,18	4,02
19	83,33%	82,14%	71,43%	59,18%	46%	53%	0,60	0,39	4,40
20	35,71%	28,57%	28,57%	51,02%	36%	39%	0,14	0,14	4,12
21	97,62%	96,43%	100,00%	67,35%	39%	61%	0,34	0,14	4,88
22	85,71%	92,86%	100,00%	65,31%	50%	49%	0,37	0,14	3,17
23	92,86%	96,43%	100,00%	59,18%	50%	57%	0,40	0,14	5,02
24	54,76%	64,29%	50,00%	51,02%	36%	45%	0,57	0,61	5,02
25	85,71%	92,86%	85,71%	61,22%	54%	51%	0,29	0,46	4,43
26	28,57%	78,57%	28,57%	67,35%	32%	69%	1,00	1,00	5,14
27	85,71%	85,71%	85,71%	65,31%	54%	65%	0,69	0,64	4,00
28	83,33%	75,00%	92,86%	61,22%	54%	57%	0,26	0,29	4,43
29	83,33%	92,86%	78,57%	53,06%	61%	55%	0,66	0,68	3,71
30	47,62%	100,00%	85,71%	63,27%	39%	51%	0,37	0,36	5,02
31	59,52%	57,14%	85,71%	65,31%	57%	51%	0,83	0,79	4,69
32	47,62%	71,43%	35,71%	30,61%	25%	27%	0,40	0,36	1,33
33	66,67%	78,57%	71,43%	63,27%	36%	49%	0,57	0,36	5,17
34	66,67%	78,57%	57,14%	57,14%	43%	49%	0,77	0,68	3,29
35	90,48%	92,86%	100,00%	53,06%	36%	45%	0,40	0,32	4,17
36	61,90%	78,57%	85,71%	48,98%	43%	43%	0,40	0,18	2,95
37	73,81%	89,29%	57,14%	48,98%	39%	51%	0,37	0,14	4,60

La relació del burnout i la fatiga laboral en la satisfacció laboral de les persones treballadores de les PIMEs de les Terres de l'Ebre

38	100,00%	82,14%	100,00%	75,51%	46%	59%	0,37	0,25	5,14
39	69,05%	82,14%	42,86%	44,90%	39%	41%	0,74	0,14	2,76
40	85,71%	85,71%	85,71%	65,31%	50%	61%	0,31	0,14	5,02
41	80,95%	85,71%	71,43%	55,10%	57%	69%	0,86	0,68	4,40
42	61,90%	71,43%	50,00%	67,35%	57%	69%	0,60	0,57	4,17
43	85,71%	85,71%	85,71%	55,10%	54%	65%	0,49	0,61	3,52
44	88,10%	85,71%	92,86%	65,31%	46%	47%	0,29	0,14	4,86
45	28,57%	71,43%	57,14%	26,53%	43%	67%	1,00	0,57	3,60
46	80,95%	89,29%	71,43%	61,22%	54%	53%	0,34	0,14	3,98
47	14,29%	17,86%	28,57%	59,18%	36%	29%	0,26	0,14	4,17
48	85,71%	85,71%	85,71%	44,90%	43%	59%	0,94	0,14	5,17
49	95,24%	85,71%	85,71%	63,27%	43%	59%	0,26	0,18	5,17
50	95,24%	92,86%	92,86%	51,02%	36%	51%	1,00	0,29	2,74
51	92,86%	89,29%	85,71%	59,18%	50%	45%	0,29	0,25	3,71
52	85,71%	67,86%	100,00%	63,27%	50%	47%	0,63	0,54	4,60
53	85,71%	89,29%	100,00%	36,73%	43%	45%	0,80	0,82	3,86
54	14,29%	14,29%	14,29%	40,82%	36%	45%	0,83	0,36	5,17
55	80,95%	64,29%	71,43%	51,02%	50%	31%	0,26	0,14	4,17
56	92,86%	71,43%	71,43%	75,51%	50%	47%	0,29	0,32	4,57
57	16,67%	21,43%	14,29%	61,22%	46%	57%	0,17	0,36	3,57
58	16,67%	14,29%	14,29%	63,27%	57%	51%	0,29	0,14	2,21
59	71,43%	78,57%	71,43%	51,02%	43%	49%	0,60	0,57	4,67
60	88,10%	92,86%	100,00%	48,98%	50%	43%	0,63	0,21	4,88
61	92,86%	57,14%	64,29%	63,27%	57%	63%	0,23	0,21	5,17
62	50,00%	71,43%	42,86%	57,14%	54%	45%	0,49	0,68	4,29
63	73,81%	53,57%	57,14%	53,06%	54%	47%	0,43	0,29	5,00
64	85,71%	67,86%	85,71%	36,73%	29%	61%	0,26	0,14	4,14
65	100,00%	100,00%	85,71%	55,10%	54%	45%	0,20	0,14	5,17
66	90,48%	92,86%	78,57%	63,27%	36%	51%	0,63	0,14	1,60
67	52,38%	82,14%	71,43%	65,31%	25%	41%	0,29	0,61	2,64
68	78,57%	82,14%	14,29%	61,22%	68%	49%	0,40	0,50	2,88
69	57,14%	57,14%	57,14%	51,02%	68%	57%	0,37	0,36	4,02
70	97,62%	89,29%	100,00%	57,14%	36%	33%	0,31	0,25	2,45
71	95,24%	85,71%	100,00%	51,02%	36%	51%	0,23	0,14	4,60