

Titulillo: EXPERIENCIAS DE RECUPERACIÓN, SATISFACCIÓN LABORAL Y AGOTAMIENTO PROFESIONAL

Experiencias de Recuperación y Satisfacción Laboral y su relación con el Agotamiento  
Profesional en empleados

Helena Borda Castillo y Verónica Hoyos González

Universidad de la Sabana

Fecha: 15 de Junio de 2018

Nota: Estudiantes de noveno semestre. Facultad de Psicología. Universidad de la Sabana.

### **Resumen**

El objetivo del presente estudio era determinar si existe relación entre las experiencias de recuperación y satisfacción laboral con el agotamiento profesional, teniendo en cuenta el género y el estado civil como variables demográficas. En el estudio participaron 1409 hombres y mujeres colombianos que tuvieran la condición actual de empleados y llevaran más de un año en el cargo. En la investigación de carácter no experimental descriptivo correlacional se utilizaron tres instrumentos: Cuestionario de Experiencias de Recuperación, la escala de satisfacción laboral y el cuestionario de Shirom-Melamed Burnout Measure. Se llegó a la conclusión que tanto en hombres como mujeres y en todas las condiciones de estado civil existe una correlación negativa entre la satisfacción laboral y las experiencias de recuperación con el agotamiento profesional, ya que cuando las personas implementan mayores niveles de experiencias de recuperación en sus vidas y se sienten más satisfechas laboralmente, tienen menos agotamiento profesional, y viceversa: menores niveles de Satisfacción Laboral y de Experiencias de Recuperación se relacionan con mayores tendencias al agotamiento profesional. Lo que demuestra que hay una relación de comportamiento inverso entre las variables.

*Palabras clave:* Experiencias de recuperación, satisfacción laboral, agotamiento profesional, género, estado civil

### **Abstract**

The objective of this investigation was to determine if there was a relation between the variables of Recovery and Job Satisfaction, and Burnout, considering the gender and the marital status. In total, 1409 Colombian individuals participated in the study, all of them were employees and had been working for at least one year in their jobs. In this investigation of non-experimental descriptive correlational style, three instruments were used: The Recovery Experiences questionnaire, the job satisfaction scale and the Shirom-Melamed Burnout Measure questionnaire. It was concluded that for both, men and women, in all conditions of marital status, there was a negative significant correlation between job satisfaction and Recovery experiences, and burnout. This shows that there is an inverse relationship between the variables: when people implement more recovery experiences in their lives and feel more satisfied with their labor, tend to have less burnout levels. On the contrary, low levels of job satisfaction and Recovery Experiences are related to higher levels of burnout.

*Key words:* Recovery, job satisfaction, burnout, gender, marital status

## **Introducción**

Tal vez es posible argumentar a qué se debe el estrés en el contexto del mundo laboral actual. Por ejemplo, la crisis por la dinámica de los mercados, la cual ha generado incertidumbres, la recesión económica, la depresión por la disminución del consumo, la competencia que va en aumento para las compañías, las crisis del petróleo, entre otras. Esto ha generado que haya un contexto de gran competitividad para las compañías y una permanente dinámica de cambio que trae consigo incertidumbre en términos de consumo local y mundial, así como ingresos y productividad que varían constantemente y que han hecho que al interior de las organizaciones se planteen resultados de corto plazo, permanente innovación y creatividad alrededor de nuevos productos y servicios que atiendan el mercado de una forma diversa. Este nuevo contexto ha influido de manera determinante en las personas y en sus trabajos, respecto a las exigencias, retos y resultados que buscan conseguir para mantener la calidad de los productos y servicios. Esto, por la búsqueda de la eficiencia y efectividad, los bajos costos, nuevos clientes y el aumento de ventas por parte de las empresas para sostener los índices de rentabilidad y productividad. Todo ha traído como consecuencia situaciones de estrés en el trabajo, y es aquí donde surge necesariamente el desarrollo de estrategias que alivien la percepción de agotamiento y cansancio de la fuerza laboral. Para muchas personas el trabajo se ha convertido en una actividad o labor que no se disfruta siempre y que genera algunos niveles de estrés que en ocasiones se convierten en aspectos críticos para la persona, por eso tienen dificultades para generar o experimentar experiencias de recuperación apropiadas, estar satisfechos con sus trabajos e implementar estrategias que permitan evitar el agotamiento profesional.

Por medio de la presente investigación se estudiará la relación que hay entre las experiencias de recuperación y la satisfacción laboral con el agotamiento profesional, teniendo en

Experiencias de Recuperación, Satisfacción Laboral y Agotamiento Profesional

cuenta el género y el estado civil de las personas que ejercen un trabajo. Se espera que haya relación entre la satisfacción laboral y las experiencias de recuperación y el agotamiento profesional entre hombres y mujeres. De la misma manera, se espera que exista relación entre la satisfacción laboral y las experiencias de recuperación con el agotamiento profesional según la condición de estado civil.

### **Experiencias de Recuperación**

Según Sonnentag, Binnewies y Mojza (2010) las experiencias de recuperación, también conocidas como *Recovery* hacen referencia al momento en el cual las personas realizan actividades que no tienen ningún tipo de relación con las tareas laborales. Esto incluye no solamente hacer planes que no estén relacionados con el trabajo sino también alejarse mentalmente de dichas temáticas. Así mismo, estas experiencias son el mecanismo por medio del cual los trabajadores logran mantenerse con energía, compromiso y salud frente a las responsabilidades exigidas en el trabajo, puesto que logran manejar el estrés, los niveles de tensión y mejorar así su bienestar.

En un estudio, Sonnentag, Kuttler y Fritz (2010) aplicaron autorreportes a 137 personas y a sus esposos/as, donde examinaron, en primer lugar, las experiencias de recuperación durante las horas no laborales como un mediador parcial entre los factores laborales estresantes y la forma como se manejan los espacios del trabajo y la casa. En segundo lugar, se tuvieron en cuenta las reacciones de tensión, como por ejemplo la disonancia emocional y la necesidad de tener experiencias de recuperación. La investigación demostró principalmente que una sobrecarga de trabajo, junto con la disonancia emocional y el poco esparcimiento y distracción del trabajo en la casa, se relacionan con bajos niveles de recuperación durante las horas en las que no se está

Experiencias de Recuperación, Satisfacción Laboral y Agotamiento Profesional

trabajando. Así como también, los bajos niveles de experiencias de recuperación predicen altos niveles de disonancias emocionales y la necesidad de dichas experiencias en las personas. En otras palabras, una situación estresante en el trabajo se refleja en tendencias altas de agotamiento emocional y necesidades de recuperación, pero también en que las personas no son capaces de desconectarse psicológicamente del trabajo durante horarios no laborales.

Sonnentag (2012) ha explicado cuáles son los principales beneficios que adquiere una persona cuando tiene la capacidad de tener experiencias de recuperación. El primero es que las personas se sienten más plenas y a gusto con sus vidas y trabajos y mantienen un estándar de bienestar que los mantiene vinculados a la empresa. El segundo aspecto es que las personas se sienten mejor en términos afectivos cuando pueden desprenderse psicológicamente, lo que quiere decir que rinden más porque están más a gusto con las tareas que están realizando, además se irritan menos, entonces tienen mejores relaciones con sus compañeros. El tercer aspecto planteado, es que pueden responder de mejor forma a las situaciones estresantes que se manejan en el trabajo o en el ambiente laboral. Finalmente, los empleados que implementan experiencias de recuperación tienden a ser más proactivos y además de cumplir con sus responsabilidades, suelen implementar nuevas estrategias dentro de la empresa y proponen ideas que sean útiles para esta misma. No obstante, Sonnentag (2012) también argumentó lo expuesto anteriormente, al determinar que desapegarse totalmente resulta siendo maligno para las personas, ya que, a estas después les cuesta más trabajo retomar las actividades y empezar en forma como venían, además, cuando esto ocurre el desempeño puede disminuir y se puede dificultar más la realización de tareas.

Ahora bien, en un estudio longitudinal realizado por Moreno y Herrer (2013), cuyo objetivo fue investigar el efecto de las experiencias de recuperación frente al trabajo, el bienestar

Experiencias de Recuperación, Satisfacción Laboral y Agotamiento Profesional

y la satisfacción con la vida, encontraron que efectivamente las experiencias de recuperación tienen efectos positivos sobre el rendimiento laboral debido a una reposición de energía y a la disminución de estrés crónico que conduce a una nueva capacidad de acción. También, tiene efectos positivos en relación a la satisfacción con la vida, que se asocia con la capacidad de distanciarse mentalmente y psicológicamente del trabajo y así poder disfrutar de otros espacios personales y familiares. En cuanto a la otra variable estudiada, la ansiedad, se encontró que esta afecta directamente la capacidad de tener experiencias de recuperación. Lo que quiere decir que sufrir estados de ansiedad puede impedir al trabajador que desarrolle conductas en pro de desconectarse del contexto laboral, lo que dificulta que haya total salud emocional y mental.

En un estudio realizado por Bakker, Van Emmerik, Geurts y Demerouti (2008); citado por Demerouti y Sanz (2012), demostraron que el nivel diario de apego de los empleados dependía de la recuperación que existía entre una jornada y la otra, y que los niveles de apego dependían del rendimiento y desempeño diario. Entonces, las experiencias de recuperación logran convertir demandas laborales en retos, pues si la persona se recupera suficiente y adecuadamente entre cada jornada, logrará de mejor manera y tal vez más eficaz, las metas y tareas que se propone al estar más involucrado y recuperado, entonces las demandas laborales se relacionan positivamente con los niveles de apego.

A su vez, Blanco, Garrosa, Demerouti y Moreno (2017) investigaron las dificultades que se presentaban en el trabajo de un grupo de enfermeras y la regulación emocional que estas tenían para adquirir un nivel de bienestar adecuado. Así mismo analizaban de qué manera los recursos laborales y las experiencias de recuperación utilizadas después del trabajo influían sobre esta relación. Los resultados demostraron que aquellas enfermeras que poseían mayores dificultades para adquirir un nivel de regulación emocional en el trabajo también presentaban altos niveles de

agotamiento emocional en las horas posteriores a la jornada laboral, al igual que presentaban fatiga y afectos negativos cuando estaban en sus hogares después de haber salido de trabajar. De igual forma, el estudio concluyó que lo anteriormente mencionado ocurre con mayor frecuencia en aquellas enfermeras que tienen menores recursos laborales usados en su jornada diaria de trabajo y en aquellas que no tienen experiencias de recuperación en horas posteriores al mismo.

Otro estudio realizado por Hahn, Binnewies y Dormann (2014), examinó el rol de las parejas en las experiencias de recuperación en una muestra de 53 parejas de doble ingreso. Los autores plantearon el bienestar de los empleados en aspectos de serenidad y activación negativa a la hora de acostarse a dormir, y supusieron que esto puede estar influenciado por su propia capacidad de tener experiencias de recuperación, pero también por la de su pareja. Los resultados demostraron que los niveles de distanciamiento psicológico diario de los empleados y sus parejas estaban relacionados, ya que cuando uno de los dos tiende a reflexionar sobre su trabajo en la noche el otro comienza a hacerlo también y piensan en situaciones laborales similares, lo que dificulta esa desconexión laboral y el bienestar a la hora de dormir. Como en el estudio realizado se enfocaron en las fluctuaciones de las experiencias de recuperación hacia el trabajo, afirman que tanto las parejas como los empleados tienen una fuerte influencia en los procesos de experiencias de recuperación de las personas. También, se encontró que la presencia o ausencia de hijos en un hogar influye en los procesos de experiencias de recuperación, donde el distanciamiento psicológico del trabajo de los empleados se asocia con una menor activación negativa de los empleados y una mayor serenidad en las parejas sin hijos en su hogar. Esto sugiere que cuando hay hijos en la casa y las parejas pasan menos tiempo juntos, los empleados notan falta de desapego de sus parejas y se sienten estimulados a pensar en su propio trabajo, así como en la necesidad de trabajar mucho más para responder con las necesidades de la casa, de la

Experiencias de Recuperación, Satisfacción Laboral y Agotamiento Profesional

pareja y de los hijos. También se busca que los empleados se desprendan de su trabajo y así tengan más energía para invertir en sus vidas privadas. La conclusión a la que llegaron en este estudio es que la ausencia de experiencias de recuperación da como resultado una activación negativa incrementada, sin embargo, los empleados no necesariamente experimentan una experiencia positiva que induce a la serenidad con la ausencia de pensamientos relacionados con el trabajo. También, se concluye que aunque no haya diferencias entre hombres y mujeres en cuanto al desapego psicológico del trabajo, el tener pareja y en algunos casos hijos, si influye sus reacciones frente a su desprendimiento tanto del trabajo como de la pareja.

Los estudios anteriormente planteados muestran que las experiencias de recuperación son necesarias para combatir el estrés que resulta de las demandas y exigencias laborales, y así evitar el agotamiento profesional. También muestran que la variable de experiencias de recuperación tiene una estrecha relación con la variable de agotamiento profesional y el estrés laboral, ya que a menor capacidad de experiencias de recuperación hay mayor agotamiento profesional.

**Satisfacción Laboral** . Gamero (2013) explica que el ser humano es un ser que por naturaleza siempre está buscando la felicidad y su fin principal en la vida es sentirse cómodo con aquellas cosas que está realizando. Así mismo, dicho autor explica que hay distintos factores que llevan a que los individuos se sientan felices y satisfechos con lo que están haciendo, dentro de los cuales se encuentran el trabajo y la vida laboral. Dentro de este aspecto, no se siente felicidad ni hay satisfacción laboral cuando las personas se sienten amenazadas dentro de su ámbito de trabajo ocasionado por distintos factores, dentro de los cuales se encuentran el ambiente laboral, los compañeros, la actitud que tienen los jefes frente al trabajo realizado y a la persona, el manejo

Experiencias de Recuperación, Satisfacción Laboral y Agotamiento Profesional

del estrés laboral, el reconocimiento, el pago, la oportunidad de crecimiento, el equilibrio entre la vida y el trabajo, entre otras.

De acuerdo a Sanín y Salanova (2014) la satisfacción laboral se entiende como la cantidad de gusto que tienen las personas frente a sus actividades laborales y se refleja por medio de la reacción afectiva que se tiene respecto al trabajo. Se considera que para que una persona se sienta en bienestar, esta debe tener una relación de satisfacción con su trabajo. De igual forma, estos autores concluyeron que cuando las personas tienen bajos niveles de satisfacción laboral se irritan con mayor facilidad cuando deben cumplir con sus responsabilidades y tienen mayores intenciones de renuncia. Por otra parte, cuando son más flexibles y abiertas al cambio tienen mejores índices de satisfacción laboral, lo que conlleva a que haya un mejor desempeño y un mayor cumplimiento de normas.

Avanzando en el tema, Cifuentes y Manrique (2014) plantean la satisfacción laboral es un término que se basa en una percepción subjetiva y que varía dependiendo de cada individuo, pues surge de la evaluación afectiva que cada persona tiene al interior de una empresa, respecto a sus actividades laborales y a las responsabilidades que hay detrás de esta. Se cree que cuando una persona está satisfecha en su trabajo, tiene un mejor desempeño laboral, siendo más eficiente y eficaz, por lo tanto contribuye positivamente a los costos a la organización y le ofrece un servicio de mayor calidad al cliente. Los autores llevaron a cabo un estudio por medio del cual pretendían evaluar el nivel de satisfacción laboral que tenían los enfermeros que estaban vinculados en una institución de salud en la ciudad de Bogotá. Por medio del estudio encontraron que las mujeres enfermeras tenían mayores índices de insatisfacción laboral respecto al de los hombres, es decir ellos se sentían más a gusto con sus trabajos. De igual forma, en el estudio analizaron si la universidad de la cual se habían graduado tenía algo que ver con el nivel de satisfacción laboral,

teniendo en cuenta que esta puede determinar qué tanta competencia hay, qué estatus se tiene dependiendo de la universidad y qué tanta monotonía se da en el trabajo dependiendo de esto mismo. Al finalizar el estudio, concluyeron que no hay una relación significativa entre los niveles de satisfacción laboral según el género, la edad, estudios académicos realizados y área de la institución en la cual se encuentren trabajando.

En otro estudio comparativo realizado por Alonso (2008) se investigó acerca de la satisfacción laboral en una muestra de 80 sujetos pertenecientes al Personal de Administración y servicios en una Universidad pública, donde el 64% eran casados. Se examinó esta variable en cuanto al género y otras variables demográficas como la edad, la antigüedad en la institución, tipo de contrato, entre otras. Se encontró que las mujeres presentan mayores niveles de satisfacción laboral, excepto en la oportunidad para promocionar, como factor interno, y en el horario de trabajo, como factor externo. Esto se explica por la dificultad que tienen las mujeres para conciliar su vida familiar y laboral. Se realizó un análisis de los factores tanto internos como externos que pueden influenciar la satisfacción laboral, y las medias fueron más altas en las mujeres que en los hombres, aunque no hay diferencias muy significativas. Se considera que estas diferencias se pueden dar porque las expectativas laborales según el género son diferentes, por ejemplo, las mujeres trabajadoras en general esperan menos de su trabajo que los hombres (Long, 2005, citado en Alonso, 2008). Por otro lado, las mujeres valoran más las relaciones personales, los hombres valoran más la carrera profesional y los factores económicos (Groot & Maasen van den Brink, 1998, citado en Alonso, 2008).

Contreras, Espinal, Pachón y González (2012) aborda la relación entre la satisfacción laboral y el agotamiento profesional, explicando que hay bajos niveles de satisfacción laboral cuando las personas están más propensas a tener el síndrome de agotamiento profesional, pues se

sienten desmotivados y pierden el interés frente a las actividades laborales, lo que hace que aumenten los niveles de estrés y la persona se desmotive cada vez más. Pese a que estas dos variables se relacionan entre sí, Contreras et al. (2012) mencionan que el vínculo que hay entre la satisfacción laboral y el síndrome del agotamiento profesional dependen de la manera como cada persona afronte su situación, ya que cada individuo piensa y se siente distinto frente a sus labores, por ende, compromete diferentes emociones y sentimientos que hacen que los comportamientos y experiencias sean distintas.

Teniendo en cuenta las variables asociadas al agotamiento profesional que fueron mencionadas anteriormente, Ramírez y Lee (2011) realizaron una investigación para determinar diferencias entre hombres y mujeres, acerca de estas variables del agotamiento profesional, medido con la satisfacción laboral y clima laboral. Esto con el objetivo de poder explicar el surgimiento de las variables del síndrome de agotamiento, a través de la satisfacción laboral. Se encontró que en cuanto a las mujeres, se presentan índices altos de agotamiento emocional, que se pueden explicar por bajos niveles de satisfacción intrínseca y de satisfacción con la calidad del trabajo. También, se presentaron altos niveles de despersonalización, explicados por la baja satisfacción intrínseca y bajos niveles de satisfacción con el ambiente. También, la satisfacción con la remuneración y una adecuada descripción del cargo explican los altos niveles de realización personal que se evidenciaron en las mujeres. Por otro lado, los resultados de los hombres arrojaron que la baja percepción de equidad y la autonomía relacionados con los sentimientos de agotamiento emocional, explican el surgimiento de las variables del síndrome de Burnout. También, se observó la baja vinculación al trabajo, como muestra de la baja percepción del compromiso extrínseco y de los altos niveles de despersonalización, que de igual forma son mayores que los de las mujeres. Los hombres también presentaron altos niveles de realización

personal, explicados por un compromiso intrínseco. En términos generales, las mujeres evidenciaron que el alto nivel de agotamiento o cansancio emocional se explica por una baja satisfacción en el trabajo, mientras que los hombres relacionan el mismo nivel de agotamiento emocional debido a las diferencias en el trato de la organización hacia sus empleados y la percepción de una baja libertad.

A su vez, la satisfacción laboral está relacionada con la relación trabajo-familia, donde es necesario lograr la conciliación familiar y laboral. Thomas y Ganster (1995) en el artículo de Ortega (2015), plantean que las personas que no logran este equilibrio tienden a experimentar un mayor grado de estrés y más insatisfacción laboral, pues como lo explican Aguirre y Martínez (2006) con la hipótesis del conflicto donde al ejercer varios roles simultáneamente se genera tensión por la necesidad de dar respuesta a más exigencias de tiempo, energía y recursos personales en cada rol. Por ejemplo, la dedicación de mayor número de horas al trabajo conduce a menos dedicación de horas en el hogar. Los autores plantean que la producción de ese conflicto familia-trabajo, influye en la satisfacción laboral, siendo el estado civil una variable personal que tiene repercusión en los niveles de satisfacción laboral, al ser posible causante de ese conflicto trabajo-familia por tener que ejercer roles simultáneos.

El estudio de Ortega (2015), quien investigó el estrés y la satisfacción laboral, según el género y el estado civil, mostró que en cuanto al género, las mujeres tienen mayores niveles de estrés, el estado civil también tiene una diferencia significativa, pues entre los solteros, casados y separados/divorciados, los casados tienen una media de estrés mayor que el resto. En la variable de la ocupación de la pareja, se encontró que si la pareja trabaja a tiempo completo, se tienden a sufrir mayores niveles de estrés en su relación trabajo familia, por su ausentismo y apoyo en las labores del hogar. Anteriormente se mencionó que el número de hijos influye en las experiencias

de recuperación, al igual que también puede influir en el estrés de la relación trabajo familia, pues este estudio demostró que el tener más de dos hijos causa más estrés. En cuanto a la satisfacción laboral, se concluyó que no hubo diferencias significativas según el sexo, al igual que en el estado civil, pues tanto solteros como casados obtuvieron la misma media. Aun así, se concluyó que la variable de satisfacción laboral es una variable organizacional, que sí puede estar influenciada por variables demográficas como el estado civil, por la simultaneidad de roles, exigencias de respuestas tanto al trabajo como al hogar y número de hijos.

En conclusión, los estudios muestran que la variable de satisfacción laboral está estrechamente relacionada con el agotamiento profesional y el estrés, así como con las experiencias de recuperación y pueden variar o no según el sexo y el estado civil.

**Agotamiento profesional.** Segura (2014) define el agotamiento profesional como una condición mental que se caracteriza por una disminución del desempeño laboral, sensación de impotencia y frustración acerca de la incapacidad para alcanzar metas laborales. Algunos autores consideran el agotamiento profesional como una enfermedad en sí misma, pues se ha observado como consecuencia de los largos periodos de actividad bajo entornos laborales de estrés, siendo esto un problema potencial para la salud pública. Dentro de los principales síntomas están el agotamiento emocional, cinismo, desapego, sensaciones de inutilidad e incapacidad, el insomnio, la irritabilidad, conflictos interpersonales, etc, que todos en conjunto pueden generar estados de depresión, ansiedad y adicción (Freudenberger, 1974, citado en Segura 2014).

El agotamiento profesional comenzó a denominarse también el síndrome de *Burnout*, desde el año 1977, como lo plantea Martínez (2010), haciendo alusión a la exposición de Maslach, una psicóloga estadounidense autora del Cuestionario: *Maslach Burnout Inventory*

Experiencias de Recuperación, Satisfacción Laboral y Agotamiento Profesional

(*MBI*), en la convención de la Asociación Americana de Psicólogos, donde definió este síndrome como una respuesta extrema al estrés crónico que se origina en el contexto laboral, teniendo altas repercusiones individuales pero también a nivel organizacional y social. Esta definición aborda especialmente a las personas que trabajan en los sectores de servicios humanos, donde se presenta siempre un contacto directo con usuarios, es decir, de profesiones de enfoque laboral dirigido en el área de la salud y ciencias sociales y el servicio al otro, como médicos, docentes, enfermeros, entrenadores etc. Desde este punto de vista planteado recientemente en cuanto a la alta tendencia de presencia del Burnout en profesionales asistenciales, autores como Maslach y Schaufeli (1993) plantean en el texto de Martínez (2010), el concepto en función de las características que se presentan, como por ejemplo que predominan los síntomas mentales y conductuales que los físicos, también que es un síndrome clínico-laboral y se desencadena por una adaptación inadecuada al trabajo que conlleva a la disminución del rendimiento laboral y a la sensación de baja autoestima.

Algunos autores traducen el agotamiento profesional a “*estar quemado*” como una consecuencia del estrés laboral relacionado con su propia capacidad de generar estrategias de afrontamiento, mencionadas anteriormente como las estrategias de recuperación, que a veces pueden resultar débiles. Siendo el agotamiento profesional una respuesta comportamental al estrés laboral, este puede entenderse como un síndrome tridimensional que se caracteriza por el cansancio emocional, la despersonalización en el trato con clientes y la dificultad para el logro o realización personal (Maslach & Jackson, 1981, citado en Martínez, 2010).

Por otro lado, el concepto de Faber (2000) en el texto de Martínez (2010), muestra cómo el desgaste profesional es un reflejo de la mayoría de los ambientes de los trabajos en la actualidad, que se produce por la competencia laboral que pretende producir cada vez más

resultados en menor tiempo y con el menor número de recursos posible. Teniendo en cuenta esto, el autor muestra cuatro variables relevantes para explicar la aparición y el desarrollo del agotamiento profesional: la primera es la presión de satisfacer demandas, la segunda es la competitividad intensa, la tercera es el deseo de ganar más dinero y por último, la sensación de estar desprovisto de algo que se merece.

Siguiendo este razonamiento, Pérez (2013) llevó a cabo un estudio cuyo objetivo fue determinar el efecto del agotamiento profesional y la sobrecarga en la calidad de vida de trabajo (CVT), y en el cual indagó diferentes variables directamente relacionadas al agotamiento profesional como por ejemplo, el género, la edad, el nivel de educación, el cargo y el tipo de turno. Se encontró que prevalece mayor agotamiento profesional en las mujeres que en los hombres, debido a que ellas cubren al tiempo demandas laborales y del hogar (Gil-Monte, 2002, citado en Pérez, 2013). El estudio concluyó que la sobrecarga tiene efectos en el agotamiento emocional y la insatisfacción de logro, así como que esta se asocia significativamente a la calidad de vida en el trabajo con respecto a la satisfacción laboral, donde los mayores niveles de agotamiento profesional afectan la CVT llevando a un alto nivel de agotamiento profesional y de insatisfacción laboral, lo que repercute en la relación trabajo-familia.

Así mismo, Muñoz y Velásquez (2016) plantean que el escenario de trabajo médico lleva a una mayor proximidad entre los enfermeros con los pacientes y familiares lo que lleva al compartimiento de sentimientos como lo son el temor, ansiedad, sufrimiento, y lo que requiere un alto nivel de entrega y dedicación física y mental. El estudio de Rodríguez, Pedreros y Merino (2008), también demostró altos niveles de agotamiento profesional en profesionales de enfermería, influenciado por variables como la percepción de recursos insuficientes y realización de exceso de turnos; se encontró que el grupo de viudos o separados presentaron menos

despersonalización que las personas casadas, así como los solteros evidenciaron la tendencia a bajos niveles de realización profesional.

Cogollo et al. (2010) llevaron a cabo un estudio con enfermeras colombianas para medir su índice de desgaste profesional, teniendo en cuenta distintas variables, tales como el estado civil. En su investigación encontraron que el agotamiento profesional no está directamente relacionado con el hecho de tener una pareja establecida, por eso explicaron que el estado civil no tiene ningún tipo de relación con que haya agotamiento profesional. No obstante, aquellas personas que tenían una pareja establecida presentaban mayor agotamiento emocional, es por esto que lograron concluir que lo que realmente influye en esta variable es la estabilidad de la pareja, más allá del estado civil en sí.

En general, la teoría muestra que el agotamiento profesional es muy común y frecuente en sectores laborales como lo son el de la salud y el educativo. En cuanto al estado civil se evidencia que las personas casadas tienen más despersonalización que los viudos y los separados, debido a que como se ha mostrado varios aspectos laborales sobrepasan los límites del trabajo-familia. Por último, es evidente que el agotamiento profesional está relacionado con las estrategias de recuperación, pero también con la variable de satisfacción laboral, donde a mayor insatisfacción laboral hay mayor agotamiento profesional.

Así pues, teniendo en cuenta el análisis que se llevó a cabo con los conceptos de estrategias de recuperación, satisfacción laboral y agotamiento profesional se llegó a la siguiente pregunta de investigación.

### **Pregunta de investigación**

Experiencias de Recuperación, Satisfacción Laboral y Agotamiento Profesional

¿Existe relación entre las experiencias de recuperación y la satisfacción laboral con el agotamiento profesional en empleados colombianos?

### **Identificación de variables**

#### **Variables predictoras**

Experiencias de Recuperación (Recovery)

Satisfacción laboral

#### **Variable Criterio**

Agotamiento profesional (Burnout)

#### **Variables demográficas:**

Género: Hombres y Mujeres

Estado Civil: Soltero, Casado, Unión libre, Separado, Viudo

#### **Objetivo General**

Relacionar las experiencias de recuperación y la satisfacción laboral con el agotamiento profesional en empleados colombianos que lleven más de un año en el cargo

#### **Objetivos específicos**

Determinar si existe relación entre la satisfacción laboral y las experiencias de recuperación con el agotamiento profesional en hombres y mujeres.

Determinar si existe relación entre la satisfacción laboral y las experiencias de recuperación con el agotamiento profesional según el estado civil.

#### **Hipótesis**

#### **Hipótesis de trabajo**

Experiencias de Recuperación, Satisfacción Laboral y Agotamiento Profesional

La satisfacción laboral y las experiencias de recuperación tienen relación con el agotamiento profesional según el género

La satisfacción laboral y las experiencias de recuperación con el agotamiento profesional según el estado civil

### **Hipótesis nulas**

La satisfacción laboral y las experiencias de recuperación no tienen relación con el agotamiento profesional según el género

La satisfacción laboral y las experiencias de recuperación no tienen relación con el agotamiento profesional según el estado civil

### **Método**

#### **Diseño**

Es un estudio no experimental descriptivo correlacional, el cual describe las relaciones que ocurren de manera natural entre variables, no tiene manipulación de las mismas o grupos de comparación. Es decir, el investigador observa lo que ocurre naturalmente sin realizar intervención alguna (Sousa, Driessnack & Costa, 2007).

**Participantes.** Se escogieron hombres y mujeres que tenían la condición actual de empleados, llevaban más de un año trabajando, de diversos cargos y pertenecientes a distintas empresas. Se tomó una muestra final de 1409 participantes colombianos por medio de un muestreo no probabilístico por conveniencia. De acuerdo con Otzen y Manterola (2017) en el muestreo no probabilístico los participantes se escogen de manera aleatoria y sin ningún tipo de exigencia o fundamento, por eso todas las personas de la población tienen la misma probabilidad de ser escogidos. Existen distintas técnicas de muestreo no probabilístico, dentro de las cuales se

encuentra el que es por conveniencia, el cual según los autores es una técnica en la que los sujetos se seleccionan acorde al acceso, cercanía y conveniencia que tienen de los investigadores.

**Instrumentos.** Para evaluar la variable del *Recovery*, se utilizó el Cuestionario de Experiencias de Recuperación desarrollado por Sonnentag y Fritz (2007), que consta de 12 ítems compuestos por situaciones relacionadas con el trabajo y la vida personal. Los participantes debían indicar el grado en cada situación en una escala tipo likert con las siguientes opciones de respuesta: totalmente en desacuerdo (1), bastante en desacuerdo (2), ni acuerdo ni desacuerdo (3), bastante de acuerdo (4), totalmente de acuerdo (5). Adicionalmente, este instrumento incluía componentes para las estrategias de *Recovery In*, que son las experiencias que se viven durante las horas de trabajo y dentro del horario e instalaciones de la organización, es decir aquellas que ocurren al interior de esta misma y de *Recovery out*, las cuales ocurren al salir de la empresa, es decir en espacios externos a esta misma.

Ahora bien, para medir la satisfacción laboral se utilizó la escala de satisfacción laboral, la cual fue utilizada por Gómez, Meneses y Palacio (2017) y fue diseñada por Gómez (2013, 2014) que evalúa 4 componentes de la satisfacción laboral: Trabajo persona, Trato jefe, Persona Ambiente Social, Amarre al trabajo, según el nivel de satisfacción que la persona especifique con las opciones de respuesta de 1 a 5, siendo 1 totalmente en desacuerdo y 5 totalmente de acuerdo.

Por último, para medir la variable del agotamiento profesional, se utilizó el cuestionario de *Shirom-Melamed Burnout Measure*, que consta de 14 ítems (Shirom & Melamed, 2006). Cada ítem es evaluado en una escala likert de siete puntos con las siguientes opciones de respuesta: nunca o casi nunca (1), muy pocas veces (2), pocas veces (3), a veces (4), bastante a menudo (5), muy a menudo (6), siempre o casi siempre (7).

**Procedimiento.** En primer lugar, es importante aclarar que para cuestiones éticas, a cada persona que aceptó y decidió participar en la investigación, se le envió un consentimiento informado para que conociera los objetivos del estudio y sus derechos como participante. Luego, se llevó a cabo la aplicación de los instrumentos vía web y una vez aplicados los instrumentos se creó una base de datos. El paso a seguir fue el procesamiento de los resultados con el programa IBM SPSS Statistics 24. Por último, se llevó a cabo el análisis de los resultados arrojados.

### Resultados

A continuación se va a presentar el análisis descriptivo de los resultados. Primero, se muestran los estadísticos descriptivos con las frecuencias de las variables demográficas de género y estado civil. Segundo, se presentan los estadísticos de confiabilidad de los instrumentos. Luego, se muestran las tablas de correlación para cada variable demográfica entre las variables predictoras: Satisfacción Laboral y Experiencias de Recuperación, con la variable criterio: Agotamiento Profesional. Finalmente, se presentan los resultados de los modelos de regresión lineal múltiple realizados.

A continuación se muestra la Tabla 1, que presenta los estadísticos descriptivos de los sujetos que participaron en el estudio, distribuidos por variable demográfica: género y estado civil.

Tabla 1  
*Frecuencias de las variables demográficas*

Género		Estado civil				
Masculino	Femenino	Soltero	Casado	Unión libre	Separado	Viudo
715	694	619	503	180	95	12

A continuación se muestra la Tabla 2, que representa los estadísticos de confiabilidad de los instrumentos.

Tabla 2

*Estadísticos de confiabilidad de los instrumentos*

Variable	Alfa de Cronbach	Nº de Items
Satisfacción Laboral trabajo persona	0,86	6
Satisfacción Laboral Trato Jefe	0,90	4
Satisfacción Laboral Ambiente Social	0,83	4
Satisfacción Laboral Amarre Al trabajo	0,80	4
Experiencias Recovery In	0,90	6
Experiencias Recovery Out	0,95	5
Agotamiento Profesional	0,93	14

Nota: > .70 la confiabilidad es alta.

A continuación se muestran las tablas de correlación por cada variable demográfica, entre la Satisfacción Laboral compuesta de 4 componentes: Trabajo Persona corresponde al valor 1, Trato Jefe al 2, Persona Ambiente Social al número 3 y Amarre al trabajo al valor 4. Las Experiencias de Recuperación están compuestas por dos tipos: Experiencias Recovery In correspondientes al número 5 y Experiencias Recovery Out al 6. Por último la variable criterio de Agotamiento Profesional corresponde al número 7.

La Tabla 3, presentada a continuación, muestra los coeficientes de correlación según la variable demográfica de género: hombres.

Tabla 3

*Coeficientes de correlación entre variables en hombres*

VARIABLES	1	2	3	4	5	6
2	,64**					
3	,61**	,58**				
4	,59**	,59**	,53**			
5	,04	,12*	,14**	,09*		
6	,05	,09*	,18**	,07*	,57**	
7	-,43**	-,39**	-,38**	-,32**	-,12**	-,16**

Nota. \* $p < ,05$ , \*\* $p < ,01$ . Todos los coeficientes corresponden a correlaciones de Pearson.

## Experiencias de Recuperación, Satisfacción Laboral y Agotamiento Profesional

Según los resultados de la Tabla 3, al interpretar la relación que existe entre las variables predictoras y el agotamiento profesional como variable criterio en hombres, se evidencia que todas las correlaciones son negativas. Sin embargo, con los cuatro componentes de satisfacción laboral son correlaciones moderadas, mientras que con los tipos de experiencias de recuperación, son débiles. Se presenta un comportamiento inverso entre variables, por ejemplo, a mayor satisfacción laboral, menor agotamiento profesional y viceversa. En cuanto a los tipos de experiencias de recuperación, la relación es similar aunque su asociación es débil, a mayor empleo de uso de experiencias Recovery In o Recovery Out, menor nivel de agotamiento profesional y viceversa.

A continuación se muestra la Tabla 4, que presenta los coeficientes de correlación según la variable demográfica de género: mujeres.

Tabla 4  
*Coeficientes de correlación entre variables en mujeres*

Variables	1	2	3	4	5	6
2	,66**					
3	,65**	,64**				
4	,66**	,63**	,57**			
5	,07	,13**	,16**	,12**		
6	,12**	,16**	,19**	,15**	,53**	
7	-,47**	-,36**	-,40**	-,38**	-,21**	-,27**

Nota. \* $p < ,05$ , \*\* $p < ,01$ . Todos los coeficientes corresponden a correlaciones de Pearson.

Según los resultados de la Tabla 4, al interpretar la relación que existe entre las variables predictoras de Satisfacción laboral y Experiencias de recuperación, y el agotamiento profesional como variable criterio, en mujeres, se evidencia que todas las correlaciones son negativas. Existe una correlación moderada con los cuatro componentes de satisfacción laboral. En cambio, la correlación es débil entre el agotamiento profesional y los dos tipos de experiencias de

## Experiencias de Recuperación, Satisfacción Laboral y Agotamiento Profesional

recuperación. El comportamiento entre variables en general es inverso, a menor satisfacción laboral (de cualquier componente), mayor agotamiento profesional y viceversa.

A continuación se muestra la Tabla 5, que representa los coeficientes de correlación según la variable demográfica de estado civil soltero.

Tabla 5

*Coefficientes de correlación entre variables según el estado civil soltero*

VARIABLES	1	2	3	4	5	6
2	,65**					
3	,65**	,63**				
4	,61**	,58**	,56**			
5	,05	,13**	,15**	,11**		
6	,08	,15**	,19**	,12**	,54**	
7	-,43**	-,38**	-,40**	-,34**	-,17**	-,17**

Nota. \*\* $p < ,01$ . Todos los coeficientes corresponden a correlaciones de Pearson.

Según los resultados de la Tabla 5, en cuanto a la variable criterio de agotamiento profesional se encontró que la correlación es negativa, fuerte y significativa con los 4 tipos de Satisfacción laboral, mientras que con los dos tipos de Experiencias Recovery es débil. Esto quiere decir que el comportamiento de las variables es inverso.

A continuación se presenta la Tabla 6, que muestra los coeficientes de correlación según la variable demográfica de estado civil casado.

Tabla 6

*Coefficientes de correlación entre variables según el estado civil casado*

VARIABLES	1	2	3	4	5	6
2	,66**					
3	,62**	,57**				
4	,61**	,62**	,53**			
5	,12**	,14**	,19**	,13**		
6	,09*	,06	,18**	,06	,57**	
7	-,38**	-,33**	-,34**	-,26**	-,12**	-,26**

Nota. \* $p < ,05$ , \*\* $p < ,01$ . Todos los coeficientes corresponden a correlaciones de Pearson.

## Experiencias de Recuperación, Satisfacción Laboral y Agotamiento Profesional

Según los resultados de la Tabla 6, se evidencia que las correlaciones entre variables con la variable criterio de agotamiento profesional, son negativas y significativas. Son moderadas con las variables de Satisfacción Laboral de: Trabajo Persona, Trato Jefe, Persona Ambiente Social y son débiles con la Satisfacción Laboral Amarre al Trabajo, y los dos tipos de Experiencias de Recuperación. Se evidencia relación de la satisfacción laboral y experiencias Recovery con el agotamiento profesional en los empleados de estado civil casado, con un comportamiento inverso entre variables.

A continuación se muestra la Tabla 7, que representa los coeficientes de correlación según la variable demográfica de estado civil unión libre.

Tabla 7

*Coefficientes de correlación entre variables según el estado civil unión libre*

Variables	1	2	3	4	5	6
2	,58**					
3	,57**	,61**				
4	,66**	,64**	,58**			
5	-,06	,09	,09	,09		
6	,04	,15*	,16*	,20**	,59**	
7	-,45**	-,41**	-,39**	-,44**	-,17*	-,26**

Nota. \* $p < ,05$ , \*\* $p < ,01$ . Todos los coeficientes corresponden a correlaciones de Pearson.

Según los resultados de la Tabla 7, se evidencia que las correlaciones con el agotamiento profesional son negativas y significativas. Son moderadas con los 4 componentes de satisfacción laboral, mientras que con las experiencias de Recovery tanto In como Out, son de carácter débil.

En cuanto a los resultados de correlación de las variables demográficas de estado civil separado y viudo, las correlaciones correspondientes a los empleados de estado civil separado fueron negativas y significativas, siendo de carácter moderado con la Satisfacción Laboral de: Trabajo Persona, Trato Jefe y Ambiente social, así como con las Experiencias Recovery In. Las

Experiencias de Recuperación, Satisfacción Laboral y Agotamiento Profesional

correlaciones fueron débiles con la Satisfacción Laboral Amarre al Trabajo y Experiencias Recovery Out. Las correlaciones correspondientes a los empleados de estado civil viudo fueron negativas, fuertes y significativas con los cuatro componentes de Satisfacción Laboral, presentando un comportamiento inverso entre variables. Mientras que, con los dos tipos de Experiencias Recovery no fueron significativas.

A continuación, se presentarán los resultados de los modelos de regresión lineal múltiple, realizados para analizar si las experiencias de recuperación y la satisfacción laboral como variables predictoras, se relacionan con el agotamiento profesional como variable criterio.

En primer lugar, se realizó un modelo de regresión lineal múltiple general, cuyas variables predictoras fueron: Satisfacción Laboral Trabajo Persona, Experiencias Recovery Out, Satisfacción Laboral Persona Ambiente Social y Satisfacción Laboral Trato Jefe. Se encontró, un modelo significativo ( $F(4,1404)= 110.24, p < .001$ ) con  $R^2$  de .24 y  $\beta$  de 69.27. El modelo explica cerca del 24% de la varianza del agotamiento profesional.

También, se realizaron modelos de regresión lineal múltiple por pasos por cada variable demográfica. En primer lugar, en los hombres las variables predictoras fueron Satisfacción laboral Trabajo Persona, Satisfacción laboral Ambiente Social, Experiencias Recovery Out y por último, Satisfacción Laboral trato jefe. Se encontró, un modelo significativo ( $F(4,710)= 53.78, p < .001$ ) con  $R^2$  de .23 y  $\beta$  de 74.45. El modelo explica cerca del 23% de la varianza del agotamiento profesional. En el caso de las mujeres, las variables predictoras en el modelo fueron: Satisfacción laboral Trabajo Persona, Satisfacción Laboral Ambiente social y experiencias Recovery In y Experiencias Recovery Out. Se encontró un modelo significativo  $F(4,689)= 66.87,$

Experiencias de Recuperación, Satisfacción Laboral y Agotamiento Profesional

$p < .001$ ) con  $R^2$  de .28 y  $\beta$  de 68.03. Por lo tanto, el modelo explica cerca del 28% de la varianza del agotamiento profesional.

Ahora bien, para la variable demográfica de estado civil soltero, las variables predictoras en el modelo fueron: Satisfacción laboral Trabajo Persona, Satisfacción laboral Ambiente Social, Experiencias Recovery In y Satisfacción laboral Trato Jefe. Se encontró un modelo significativo ( $F(1,617)= 140.40$ ,  $p < .001$ ) con  $R^2$  de .23 y  $\beta$  de 69.59. El modelo explica cerca del 23% de la varianza del agotamiento profesional.

A su vez, las variables predictoras en el modelo para los empleados de estado civil casado fueron Satisfacción Laboral trabajo persona, Experiencias Recovery Out, Satisfacción laboral Ambiente Social y Experiencias Recovery In. Se encontró un modelo significativo ( $F(4,498)=35.30$ ,  $p < .001$ ) con  $R^2$  de .22 y  $\beta$  de 69.07. El modelo explica cerca del 22% de la varianza del agotamiento profesional. Ahora, las variables predictoras en el modelo en el estado civil unión libre fueron: Satisfacción Laboral Trabajo Persona, Experiencias Recovery Out y Satisfacción Laboral Trato Jefe. Se encontró un modelo significativo, ( $F(3,176)=23.244$   $p < .001$ ) con  $R^2$  de .28 y  $\beta$  de 58.35. Por lo tanto el modelo explica cerca del 28% de la varianza del agotamiento profesional. Así mismo, las variables predictoras en el modelo para el estado civil separado son: Satisfacción laboral trabajo persona y Experiencias de Recovery In. Se encontró un modelo significativo ( $F(2,92)=17.819$ ,  $p < .001$ ) con  $R^2$  de .28 y  $\beta$  de 58.12. Por lo tanto, el modelo explica el 28% de la varianza del agotamiento profesional según las variables que lo explican según el estado civil separado. Por último, la variable predictora en el modelo del estado civil viudo fue la Satisfacción laboral Ambiente Social. Se encontró un modelo significativo ( $F(1,10)=31.93$ ,  $p < .001$ ) con  $R^2$  de .76 y  $\beta$  de 56.91. Por lo tanto, el modelo explica cerca del 76% de la varianza del agotamiento profesional.

### **Discusión**

El objetivo del estudio consistió en determinar si existe relación entre las variables predictoras de Satisfacción Laboral y Experiencias de Recuperación con la variable criterio de Agotamiento profesional, en hombres y mujeres con distintas condiciones de estado civil como solteros, casados, viudos, unión libres y separados.

En el estudio se tuvieron en cuenta cargos que pertenecen a distintas industrias, sin embargo en la literatura lo que más se encuentra son estudios relacionados con el sector médico y educativo, principalmente con enfermeras, enfermeros y docentes, ya que como lo mencionan Martínez (2010) y Muñoz y Velásquez (2016) el agotamiento profesional y los niveles de estrés se presentan en mayor medida en personas cuyos trabajos requieren estar en contacto constante con las personas, prestando servicios humanos y teniendo un contacto directo con la gente. Aunque en el presente estudio se consideraron personas de diferentes sectores, la evidencia según la teoría se centró principalmente en estos sectores.

Los resultados de la investigación en general evidencian que existe relación entre la satisfacción laboral y las experiencias de recuperación con el agotamiento profesional, presentando un comportamiento inverso entre variables, donde a mayor satisfacción laboral hay menor agotamiento profesional y viceversa. Esto coincide con la teoría planteada por Sanín y Salanova (2014) quienes explican que cuando hay altos niveles satisfacción laboral las personas se irritan menos y sus intenciones de renuncia son menores, pues se sienten menos agotadas profesionalmente. Así mismo, en los resultados se evidencia que tanto los hombres como las mujeres tienen mayor satisfacción laboral cuando presentan menores niveles de agotamiento profesional, aunque el estudio realizado por Ramírez y Lee (2011) encontró que las mujeres presentaban niveles más altos de agotamiento profesional que los hombres, especialmente en el

## Experiencias de Recuperación, Satisfacción Laboral y Agotamiento Profesional

cansancio emocional, explicados por los bajos niveles de satisfacción laboral que tenían frente a sus trabajos, lo que concuerda en parte con los resultados de la presente investigación, donde las mujeres evidenciaron mayor relación en la mayoría de coeficientes de correlación respectivos a los componentes de satisfacción laboral, aunque su diferencia con los hombres no es tanta, por lo tanto no es tan significativa. Así mismo, dicho estudio determinó que cuando los hombres tenían sentimientos de agotamiento profesional surgía una menor vinculación laboral y había más despersonalización frente al trabajo, pues eran menores los niveles de satisfacción que sentían frente a sus labores. Al igual que lo afirma Gil Monte (2002) en el texto de Pérez (2013), las mujeres presentan mayor agotamiento profesional que los hombres por las demandas y necesidades del hogar que deben ejercer como madres, diferentes a las de los padres. Aunque, los resultados en la presente investigación evidencian que cuando se implementan más estrategias de recuperación hay un menor nivel de agotamiento profesional tanto en hombres como en mujeres, pues su diferencia en los coeficientes de correlación fue mínima. En el estudio realizado por Hahn, Binnewies y Dormann (2014) pudieron igualmente concluir que no hay diferencias significativas entre hombres y mujeres en cuanto al desapego psicológico que se tiene frente al trabajo y que las experiencias de recuperación son necesarias en todos los empleados para combatir las exigencias y las demandas laborales para así evitar que haya agotamiento profesional.

A su vez, se encontró que existe relación entre la satisfacción laboral y las experiencias de recuperación con el agotamiento profesional según el estado civil. Sin embargo, las asociaciones según la satisfacción laboral son más influyentes que según las estrategias de recuperación. Teniendo en cuenta el estudio realizado por Rodríguez, Pedreros y Merino (2008) se encontró que las personas cuyo estado civil es casado tienen bajos niveles de realización profesional

## Experiencias de Recuperación, Satisfacción Laboral y Agotamiento Profesional

debido a la excesiva realización de horas laboradas en el trabajo, por ende tienen menor desapego psicológico al trabajo y poco tiempo de inversión al hogar, lo que hace que sus niveles de agotamiento profesional sean más altos, la satisfacción laboral sea más baja y no puedan sentirse realizados personal y profesionalmente. En este estudio, las personas viudas o separadas presentaban menores niveles de despersonalización, en comparación con los casados. Este aspecto es discutible según los resultados del estudio, pues en el cuarto componente de satisfacción laboral Amarre al trabajo se obtuvo una asociación débil, en comparación a los otros tipos de satisfacción laboral que fueron moderadas. Aun así, el estudio realizado por Ortega (2015) demostró que las personas cuyo estado civil era casado eran las que tenían mayores niveles de estrés, pues tenían simultaneidad de roles y diversas exigencias frente al trabajo y la familia, por lo tanto se sentían más agotadas, pues podían tener menos experiencias de recuperación. También, el estudio de Hanh, Binnewis y Dorman (2014), explica que aunque no hay diferencias entre hombres y mujeres en cuanto al desapego psicológico del trabajo, este sí está influenciado por sus parejas, debido a que si uno de los dos piensa en su trabajo en la noche afecta el descanso del otro, produciendo el mismo efecto de no desconectarse del trabajo a través de rumiaciones constantes. Así como también, la presencia de hijos en la casa genera una sensación de querer trabajar aún más, para satisfacer las necesidades de la pareja, de la casa y de los hijos. Explicado a la vez por la dificultad de lograr el equilibrio trabajo-familia, debido a que hay mayores exigencias de tiempo, energía y de recursos personales, así como el ausentismo en el hogar por estar trabajando en exceso (Aguirre & Martínez, 2006; Ortega, 2015). Entonces, la simultaneidad de roles y la necesidad de responder con múltiples necesidades del hogar y del trabajo, genera menor capacidad de emplear experiencias de recuperación y mayor agotamiento profesional en las personas casadas.

### **Conclusión**

En conclusión, la satisfacción laboral y las experiencias de recuperación tienen una relación inversa con el agotamiento profesional, ya que según los resultados en las variables demográficas de género y el estado civil, cuando se hace uso de experiencias de recuperación y se tiene satisfacción laboral, habrá menos agotamiento profesional, pues los niveles de estrés se reducen y se tiene la capacidad de equilibrar las labores con las actividades que son independientes a esto, logrando así tener una desconexión de las actividades del trabajo, pero a su vez respondiendo a las mismas en los momentos oportunos y sintiendo mayor afinidad y gusto frente a este mismo. Así como ocurre lo inverso, a menores niveles de experiencias de recuperación y de satisfacción laboral, hay mayores tendencias al agotamiento profesional.

Aunque en la presente investigación se encontró que las asociaciones entre el agotamiento profesional y la satisfacción laboral son más influyentes que con las experiencias de recuperación, evidentemente hay relación entre todas las variables, y la literatura es una evidencia de la necesidad de implementar las experiencias de recuperación en las compañías por la salud y el bienestar de sus empleados, así como para optimizar su rendimiento, su productividad y las percepciones positivas frente a su trabajo y propiciar también, el balance familia-trabajo, donde se pueda responder a las necesidades tanto familiares y personales como laborales.

Así mismo, aunque no hubo diferencias tan representativas entre hombres y mujeres o entre las distintas condiciones de estado civil, la diferencia encontrada en ambas variables demográficas junto con la evidencia de la literatura da indicios de que son las mujeres y las personas casadas quienes pueden tender más al agotamiento profesional, debido a factores emocionales y de roles simultáneos. Aún así, se demostró la relevancia del uso de experiencias recovery en empleados en cualquier condición de género o estado civil, para tener un rendimiento

más eficiente, inmejorable y óptimo en sus labores de trabajo. Así como para mantener un equilibrio entre la vida familiar, personal y profesional, logrando así la satisfacción laboral y personal para sentirse realizado, especialmente en el caso de los casados.

Sería importante que en futuras investigaciones se tuvieran en cuenta los cargos de las personas para determinar con base en este mismo los niveles de agotamiento profesional acorde a las experiencias de recuperación y la satisfacción laboral, pues teniendo en cuenta lo que se encontró en la literatura, aquellos cargos relacionados a los sectores de la salud y de la docencia sufren mayores tendencias de estrés laboral y agotamiento profesional y por el contexto laboral, tienen menos oportunidad de emplear las experiencias de recuperación. Por lo anterior, sería importante implementar la condición del cargo como variable demográfica y asegurar que sean diferentes al sector salud y educativo. De esta manera se podrá ampliar el panorama teórico acerca del agotamiento profesional. También, se sugiere escoger una muestra representativa para cada variable demográfica con el fin de tener mayor confiabilidad en la comparación de sus resultados. Para futuras investigaciones también se sugiere no separar el estado civil de casados y de unión libre, ya que en ambos estados las personas viven bajo los mismos parámetros y lo único que varía es la condición social o el título por medio de la cual comparten su relación, no obstante, en ambos casos viven bajo las mismas circunstancias de estar conviviendo en el mismo espacio con otra persona.

Finalmente, teniendo resultados cuantitativos de las relaciones entre las variables estudiadas, sería interesante ampliar el estudio a un diseño mixto o cualitativo, donde se puedan indagar con mayor profundidad las razones, percepciones y representaciones sociales de las causas que generan el agotamiento profesional o que impiden que las personas implementen experiencias de recuperación, o factores que influyen en la satisfacción laboral de empleados, por

ejemplo, para ampliar el panorama de comprensión e implementar una propuesta de intervención en las empresas, que promueva las experiencias de recuperación en los colaboradores como factor fundamental en los procesos de su bienestar psicológico, personal, emocional, familiar y laboral.

### Referencias

- Aguirre, Z., Martínez, M. (2006). Influencia de la situación laboral en el ajuste familia-trabajo. *Mapfre Medicina*, 17(1), 14-24.
- Alonso Martín, P. (2008). Estudio comparativo de la satisfacción laboral en el personal de administración. *Revista de Psicología del Trabajo y de las Organizaciones*, 24(1), 25-40.
- Blanco-Donoso, L. M., Garrosa, E., Demerouti, E., & Moreno-Jiménez, B. (2017). Job resources and recovery experiences to face difficulties in emotion regulation at work: A diary study among nurses. *International Journal of Stress Management*, 24(2), 107-134.  
<http://dx.doi.org.ez.unisabana.edu.co/10.1037/str0000023>
- Cifuentes, J., & Manrique, F. (2014) Satisfacción laboral en enfermería en una institución de salud de cuarto nivel de atención, Bogotá, Colombia. 32 (2): 217-227. Recuperado de:  
<http://www.scielo.org.co/pdf/aven/v32n2/v32n2a05.pdf>
- Cogollo-Milanés, Z., Batista, E., Cantillo, C., Jaramillo, A., Rodelo, D., & Meriño, G. (2010). Desgaste profesional y factores asociados en personal de enfermería de servicios de urgencias de cartagena, Colombia/Professional attrition and related factors among emergency nursing staff in cartagena, colombia. *Aquichan*, 10(1), 43-51. Retrieved from <https://search-proquest-com.ez.unisabana.edu.co/docview/734586684?accountid=45375>
- Contreras Torres, F., Espinal, L., Pachón, A. M., & González, J. (2012). Burnout, liderazgo y satisfacción laboral en el personal asistencial de un hospital de tercer nivel en Bogotá. *Diversitas: perspectivas en psicología*, 9(1). Recuperado de:  
<http://www.scielo.org.co/pdf/dpp/v9n1/v9n1a06.pdf>
- Demerouti, E., Sanz Vergel, A I. (2012). Recuperación diaria y bienestar: una visión general. *Psicothema*, 24(1) 73-78. Recuperado de <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=72723431012>

Gamero, H. (2013). La Satisfacción Laboral como Dimensión de la Felicidad. *Ciencia & trabajo*, 15(47), 94-102. <https://dx.doi.org/10.4067/S0718-24492013000200010>

Gómez, G. E. (2013). *Cuestionario de satisfacción en el trabajo*. Documento no publicado, Facultad de Psicología, Universidad de La Sabana, Chía, Colombia.

Gómez-Perdomo, G. E., Meneses-Higueta, A. C., & Palacio-Montes, M. C. (2017). La satisfacción laboral y el capital psicológico: factores que influyen en el síndrome de burnout. *Ansiedad y Estrés*, 23(2-3), 71-75.

Hahn, V., Binnewies, C., & Dormann, C. (2014). The role of partners and children for employees' daily recovery. *Journal Of Vocational Behavior*, 85(1), 39-48.  
<http://dx.doi.org/10.1016/j.jvb.2014.03.005>

Martínez, A. (2010). El síndrome de Burnout. Evolución conceptual y estado actual de la cuestión. *Vivat Academia*, 0(112), 42. <http://dx.doi.org/10.15178/va.2010.112.42-80>

Moreno-Jiménez, B., & Herrer, M. (2013). El efecto del distanciamiento psicológico del trabajo en el bienestar y la satisfacción con la vida: un estudio longitudinal. *Revista De Psicología Del Trabajo Y De Las Organizaciones*, 29(3), 145-151.  
<http://dx.doi.org/10.5093/tr2013a20>

Muñoz, A., & Velásquez, M. (2016). Síndrome de quemarse por el trabajo en profesionales de enfermería, Bogotá, Colombia. *Revista Facultad Nacional De Salud Pública*, 34(2).  
<http://dx.doi.org/10.17533/udea.rfnsp.v34n2a09>

Ortega, M. (2015). Satisfacción laboral y la relación trabajo-familia. *Universidad Casa Grande*. Recuperado de:  
<http://dspace.casagrande.edu.ec:8080/bitstream/ucasagrande/619/1/Tesis992ORTs.pdf>

Otzen, T., & Manterola, C. (2017). Técnicas de Muestreo sobre una Población a Estudio. *International Journal of Morphology*, 35(1), 227-232.

Experiencias de Recuperación, Satisfacción Laboral y Agotamiento Profesional

Pérez, J. P. (2013). Efecto del burnout y la sobrecarga en la calidad de vida en el trabajo. *Estudios gerenciales*, 29(129), 445-455.

Ramírez Pérez, M., & Lee Maturana, S. (2011). Síndrome de Burnout entre hombres y mujeres medido por el clima y la satisfacción laboral, *10(30)*, 431-446. Recuperado el 3 de Octubre de 2017, de [http://www.scielo.cl/scielo.php?pid=S0718-65682011000300020&script=sci\\_arttext&tlng=en](http://www.scielo.cl/scielo.php?pid=S0718-65682011000300020&script=sci_arttext&tlng=en).

Rodríguez, A., Cruz Pedreros, M., & Merino, J. (2008). Burnout en profesionales de enfermería que trabajan en centros asistenciales de la octava región, Chile. *Ciencia Y Enfermería*, 14(2). <http://dx.doi.org/10.4067/s0717-95532008000200010>

Sanín Posada, J. A., & Salanova Soria, M. (2014). Satisfacción laboral: el camino entre el crecimiento psicológico y el desempeño laboral en empresas colombianas industriales y de servicios. *Universitas Psychologica*, 13(1). Recuperado de: <http://www.redalyc.org/pdf/647/64730432009.pdf>

Segura, O. (2014). Agotamiento profesional: Concepciones e implicaciones en la salud pública. *Biomédica: Revista Del Instituto Nacional De Salud*, 34(4), 535-45.

Shirom, A., & Melamed, S. (2006). A comparison of the construct validity of two burnout measures in two groups of professionals. *International Journal of Stress Management*, 13(2), 176.

Sonnentag, S. (2012). Psychological detachment from work during leisure time: The benefits of mentally disengaging from work. *Current Directions in Psychological Science*, 21(2), 114-118.

Sonnentag, S., Binnewies, C., & Mojza, E. J. (2010). Staying well and engaged when demands are high: The role of psychological detachment. *Journal of Applied Psychology*, 95, 965–976. doi: 10.1037/a0020032

Experiencias de Recuperación, Satisfacción Laboral y Agotamiento Profesional

Sonnentag, S., & Fritz, C. (2007). The Recovery Experience Questionnaire: Development and validation of a measure assessing recuperation and unwinding from work. *Journal of Occupational Health Psychology*, 12, 204–221. doi: 10.1037/1076-8998.12.3.204

Sonnentag, S., Kuttler, I., & Fritz, C. (2010). Job stressors, emotional exhaustion, and need for recovery: A multi-source study on the benefits of psychological detachment. *Journal of Vocational Behavior*, 76(3), 355-365.

Sousa, V., Driessnack, M., & Costa, I. (2007). Revisión de diseños de investigación resaltantes para enfermería. Parte 1: Diseños de Investigación Cuantitativa. *Rev Latino-Am Enfermagem*, 15(3). Recuperado de [http://www.scielo.br/pdf/rlae/v15n3/es\\_v15n3a22.pdf](http://www.scielo.br/pdf/rlae/v15n3/es_v15n3a22.pdf)