

Satisfacción Laboral, Perfeccionismo, Estrategias de Recuperación y su Relación con el
Agotamiento Profesional en Empresas del Sector Público y Privado.

Gina Natalia Ramírez Montaña

Universidad de La Sabana

Facultad de Psicología

Trabajo de grado

Chía, 2018

Satisfacción Laboral, Perfeccionismo, Estrategias de Recuperación y su Relación con el
Agotamiento Profesional en Empresas del Sector Público y Privado.

Resumen

La satisfacción laboral, el perfeccionismo y las estrategias de recuperación pueden contribuir a minimizar o maximizar los niveles de agotamiento profesional de los trabajadores en el ámbito laboral. El objeto de esta investigación es establecer si existe relación entre la satisfacción laboral, el perfeccionismo y las estrategias de recuperación con los niveles de agotamiento profesional en una muestra de trabajadores del sector público y privado en Colombia. Se usó una muestra para el estudio de 1410 personas divididas de una muestra de trabajadores de Colombia en organizaciones públicas y privadas. Los resultados encontrados explican que existe una relación negativa entre la satisfacción laboral, las estrategias de recuperación y el agotamiento laboral y positivo entre el perfeccionismo con respecto al agotamiento profesional. Los resultados obtenidos demuestran que, a mayores estrategias de recuperación y satisfacción laboral, el agotamiento profesional es menor. Por el contrario, se evidencia que el perfeccionismo afecta los niveles de agotamiento profesional en el ámbito laboral según el estudio realizado. Estos hallazgos son importantes para que las organizaciones implementen estrategias que permitan tener espacios de recuperación en los colaboradores como pausas activas, tiempos de descanso, desconexión del trabajo en horas no laborales para generar un cambio en la cultura organizacional actual.

Palabras clave: Satisfacción laboral, perfeccionismo, estrategias de recuperación y agotamiento profesional.

Abstract

Job satisfaction, perfectionism and recovery strategies can help to minimize or maximize the levels of professional exhaustion of workers in the workplace. The purpose of this research is to establish whether there is a relationship between job satisfaction, perfectionism and recovery strategies with levels of professional exhaustion in the public and private sectors. A sample was used for the study of 1410 people divided from a sample of Colombian workers in public and private organizations. The results found explain that there is a negative relationship between job satisfaction, recovery strategies and perfectionism with respect to professional exhaustion. The results obtained show that the greater recovery strategies and job satisfaction, the professional

exhaustion is lower. On the contrary, it is evident that perfectionism affects professional exhaustion in the workplace according to the study carried out. These findings are important for organizations to implement strategies that allow recovery spaces in collaborators such as active breaks, rest periods, disconnection of work in non-business hours to generate a change in the current organizational culture.

Key words: Work satisfaction, perfectionism, recovery experiences and professional exhaustion.

Introducción

En el contexto laboral, es de gran importancia indagar sobre cuáles son las consecuencias del agotamiento profesional en la vida personal, ya que la carga laboral en los últimos años, ha ido en aumento, generando dificultades de rendimiento en el trabajo y en la vida personal de los trabajadores. El trabajo es considerado una característica de actividad humana y una manera de generar ingresos, sin embargo, puede ser una fuente de problemas para la salud (Rotenberg, 2004).

Los cambios y la evolución de los negocios en un mundo globalizado se han interesado en buscar aumentar la productividad y calidad en todos los sentidos dentro de las organizaciones, adoptando el desarrollo en la gestión de personas, este enfoque reconoce que son los recursos humanos de las empresas los que permiten lograr una ventaja competitiva sostenible a largo plazo (Greenaway, Görg y Kneller, 2008).

También Vásquez y Agudelo (2017) proponen que es importante el bienestar de los empleados en las organizaciones y como está ligado a una mayor efectividad en las actividades laborales. Es por esta razón que se han desarrollado diversas investigaciones a diferentes factores humanos relacionados al ambiente laboral como valores, compromiso, clima, satisfacción, perfeccionismo, agotamiento, entre otros que puedan influir en el rendimiento de los trabajadores para el buen desempeño en las empresas.

De acuerdo con lo anterior, Burin (2007) afirma que la globalización ha traído un gran impacto los últimos años, como una transformación a nivel económico y social, generando cambios en el modo del ritmo de vida personal ya que el trabajador tiene que generar ciertos cambios que traen consigo decisiones y van causando problemas de bienestar, que repercutan a

nivel familiar, en las relaciones de pareja, con los núcleos cercanos, físicos y psicológicos; lo cual se ve reflejado en la forma en cómo las personas asumen y afrontan los constantes cambios que trae consigo la globalización en el ámbito laboral.

Por lo antes mencionado, las principales compañías hoy en día cada vez están innovando con políticas de calidad, mejorando las prácticas y beneficios que proporcionan a los trabajadores como una manera de retener el mejor talento y generar un buen desempeño en sus empleados que le aporten un crecimiento y cumplimiento de objetivos en las compañías.

Por tal motivo, el presente estudio de investigación pretende establecer si existe relación entre la satisfacción laboral, el perfeccionismo y las estrategias de recuperación con el agotamiento profesional, a partir de una muestra de empleados en sectores públicos y privados del país. De esta forma, se espera que exista una relación negativa entre la satisfacción laboral y las estrategias de recuperación con el agotamiento profesional; por último, una relación positiva entre el perfeccionismo y el agotamiento profesional. Es decir, que a menor satisfacción laboral y estrategias de recuperación mayor agotamiento profesional y mayor perfeccionismo mayor agotamiento profesional.

Satisfacción laboral

Mount, Ilies y Johnson (2006) definen la satisfacción laboral como un estado emocional placentero o positivo resultante de las buenas experiencias laborales y plantean que un comportamiento puede ser visto como una forma de adaptación dentro de una compañía que se puede reflejar en experiencias emocionales, interpersonales, duraderas y motivacionales que explican el comportamiento en diferentes situaciones.

Sanín y Salanova (2014) explican la satisfacción laboral como la cantidad de agrado o gozo que tienen las personas hacia su trabajo, esto se refleja por medio de la afiliación que los

trabajadores tienen hacia la compañía. Así mismo exponen que cuando se presentan bajos niveles de satisfacción laboral las personas se irritan con facilidad, no hacen con gusto sus actividades laborales y se presenta un mayor número de renunciaciones.

De esta manera, la satisfacción laboral se centra en el estado interno de gratificación o descontento de una persona por el trabajo, en donde las experiencias positivas, los colegas, la buena remuneración, las supervisiones y un lugar de trabajo atractivo crean altos niveles de satisfacción en el trabajo (Mafini y Dlodlo 2014).

En el estudio de la satisfacción laboral, las investigaciones se han centrado en los empleados del sector privado exclusivamente, en contextos transculturales, encontrando que altos niveles de satisfacción en el trabajo están relacionados con el tiempo que las personas disfrutan estar en este y realizar sus actividades (Sterner, 2009). Este mismo autor, expone también expone que cuanto más una compañía busca reconocer, incentivar y fidelizar a sus colaboradores mayor será el grado de satisfacción de ellos. La importancia de esto radica en que los colaboradores tienden a ser más comprometidos con sus labores, participan activamente en actividades que desarrollen la compañía y es menos probable que se desvinculen de ella. Por lo anterior, se vuelve necesario que las organizaciones se esfuercen por mejorar los niveles de satisfacción de sus empleados para obtener un efecto positivo a largo plazo tanto en la compañía como en los individuos.

Mitchelson (2009) propone que los empleados comprometidos se caracterizan por ser personas que creen en sí mismos, están activos, proporcionan comentarios positivos y están agotados pero satisfechos. Este compromiso se genera desde la autonomía, el apoyo social, la oportunidad de aprendizaje y el crecimiento dentro de la compañía.

Para Lloyd, Boer, Keller y Voelpel, (2015) las organizaciones también deben tener un proceso de comunicación bidireccional entre empleadores y supervisores, pues esta hace parte de un proceso importante que genera confianza, seguridad, empatía y aceptación las cuales influyen en el comportamiento y las actitudes laborales que vaya a tener un empleado a largo plazo. El estilo de comunicación que tenga un supervisor con el empleado afecta en el rendimiento del colaborador, su felicidad y la productividad.

De acuerdo con esto, la productividad es la clave del éxito de las organizaciones y el recurso humano es un factor importante en el logro de los objetivos de las empresas, por esta razón los colaboradores se plantean metas elevadas para sobresalir en las tareas.

En el estudio de Arias, Walter y Arias (2014) quienes investigaron la relación entre el clima organizacional y la satisfacción laboral en una empresa del sector privado, tomaron una muestra de 45 trabajadores donde por medio del instrumento Perfil Organizacional (POL) que mide dimensiones como: flexibilidad, responsabilidad, estándares, reconocimiento, claridad y espíritu de equipo encontró que el clima laboral y la satisfacción laboral se relacionan moderadamente pero no de forma significativa. También encontraron que las organizaciones y las condiciones laborales influyen en el rendimiento y la satisfacción de los colaboradores dentro del ámbito laboral, siendo algunas dimensiones del clima laboral como reconocimiento, espíritu de equipo y flexibilidad relacionados de forma más potente con la satisfacción laboral, evidenciando que quien percibe mejor clima laboral en la compañía tiene mayor satisfacción laboral.

Por otro lado, Rodríguez, Retamal, Lizana y Cornejo (2011) realizaron un estudio con 96 trabajadores cuyo objetivo fue determinar si el clima organizacional y la satisfacción laboral son predictores significativos en el desempeño laboral de una empresa pública chilena. Los

resultados demostraron que existe una relación significativa entre el clima laboral, la satisfacción y el desempeño, es decir que entre mejor sea la percepción del clima laboral mayor será la satisfacción laboral de los miembros de la organización; las dimensiones específicas son: apoyo, identidad, calidez, recompensa, supervisión y relaciones con pares. Es decir, que entre más un trabajador se siente comprometido con la compañía mayor será su satisfacción laboral lo que se traduce en buena productividad, rendimiento, apego a la norma y cumplimiento oportuno de funciones.

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.

Perfeccionismo

Stoeber y Damian (2016), definen el perfeccionismo como un esfuerzo constante o como el impulso compulsivo para lograr la perfección. A causa de lo anterior, las personas pueden presentar un patrón o necesidad incontrolable de trabajar intensamente, que se refleja en componentes como trabajar hasta el grado de ignorar cualquier otra actividad, tener

pensamientos y sentimientos obsesivos sobre el trabajo, y realizar actividades de trabajo más allá de las debidas (Tziner y Tanami, 2013).

De acuerdo con Tziner y Tanami (2013) algunas de sus causas pueden ser, la depresión que ocasiona el no cumplir con los estándares establecidos, la inflexibilidad y la terquedad al negarse a reconocer los problemas y estar convencidos de tener la razón. Esto puede llegar a ocasionar la pérdida de confianza en sí mismos y en otros, o descuidar otras áreas de su vida.

Arana, Keegan y Rutzstein (2009) definen el perfeccionismo como una tendencia a establecer altos estándares de desempeño, donde las personas se vuelven excesivamente críticos con las actividades que realizan donde presentan constante preocupación por cometer errores. Juega un rol importante como factor de riesgo en el desarrollo de enfermedades mentales o físicas como, ansiedad, anorexia nerviosa, estrés, dolor de cabeza, agotamiento extremo, entre otros.

Otras de las características de ello pueden ser el miedo a cometer errores o recibir críticas, ansiedad, dificultades en las relaciones interpersonales por tratar de controlar a los demás, baja autoestima, reacciones defensivas ante la crítica o enojo cuando sus altas expectativas no se cumplen; además se ve altamente relacionado con el apego no seguro porque los trabajadores tienden a tener sobre fijación en la tarea, evitando pedir ayuda y dar ayuda a otros, prefiriendo estar solos y sin tomar tiempo de descanso ni vacaciones (Tziner y Tanami 2013).

Es importante resaltar que existe un perfeccionismo adaptativo que ayuda a que las personas sean exigentes con ellas mismas, pero sin temer a cometer errores, siendo capaces de concentrarse en su trabajo y disfrutar de otras actividades que no están relacionadas con el ámbito laboral, marcando objetivos motivacionales elevados y asumiéndolos como retos (Stoeber y Damian, 2016).

Cuando se generan altas expectativas por parte de los jefes a los colaboradores traducido en altas demandas de trabajo con poco tiempo para dar resultados, se da como producto comportamientos excesivos que pueden ser perjudiciales para los empleados y la organización, ya que causa que los trabajadores generen un apego al trabajo, con alto índice de expectativas de sí mismos (Tziner y Tanami, 2013).

En este sentido, las demandas organizacionales se pueden transformar en estresores para el individuo, ya que genera dificultad para relajarse, necesidad de tener control en todas las actividades que realiza, incapacidad para trabajar en equipo por la incapacidad e inseguridad de delegar tareas a terceros y fijación en resultados mas no en el proceso perdiendo el foco en resultados de forma eficiente (Sastre, 2012)

Sin embargo, aunque hoy en día muchas compañías se esfuerzan por lograr la satisfacción y el buen rendimiento entre las responsabilidades laborales y el hogar para ayudar a los trabajadores a tener un equilibrio entre la salud, el bienestar laboral y el personal, esto no sucede la mayoría de las veces, generando niveles de energía bajos que dificultan el cumplimiento de roles dentro de la organización y a su vez poco bienestar en los trabajadores (Michel, Bosch y Rexroth, (2014).

En el estudio realizado por Pérez (2013) el cual tuvo como objetivo determinar el efecto del agotamiento profesional y la sobrecarga en la calidad de vida en el trabajo en personal de un instituto de salud en Mexico; se evidencio que el agotamiento profesional con frecuencia se da en trabajadores que tienen contacto con usuarios y clientes. En el estudio participaron 673 trabajadores y los resultados arrojaron que existe un efecto positivo y significativo del agotamiento profesional y un efecto negativo en la satisfacción laboral. Además, se pueden

evidenciar otros antecedentes a los cuales están expuestos los trabajadores como las demandas laborales y el manejo del control hacia el trabajo y cumplimiento de actividades.

El objetivo del estudio realizado por Gil, García y Hernández (2008) cuyo fin fue analizar la influencia de la sobrecarga laboral y la autosuficiencia como variable del perfeccionismo sobre el *burnout* en una muestra que estuvo conformada por 714 profesionales de enfermería que trabajaban en diferentes hospitales de Mexico. Los resultados mostraron que la sobrecarga laboral y la autosuficiencia fueron predictores significativos en el agotamiento emocional, demostrando que es necesario evitar la sobrecarga laboral para prevenir la aparición del SQT, ya que cuando las personas dedican más tiempo del debido a sus responsabilidades y exceden sus capacidades físicas y mentales por cumplir con los compromisos como elementos de perfeccionismo, se producen altos niveles de estrés que son resultado del poco control que tiene sobre la gestión de responsabilidades a las cuales debe cumplir.

Estrategias de recuperación

Sonnentag, Venz y Casper (2017) se refieren al concepto de recuperación como los procesos de desarrollo y restauración durante el nivel de tensión de una persona que se incrementan y reaccionan a un estresor o cualquier otra demanda. Este proceso se puede dividir en dos facetas distintas, la primera, es la recuperación como un proceso, que se refiere a las actividades y experiencias que provocan cambio en los indicadores de la tensión. Por ejemplo, cuando los trabajadores frenan por determinado tiempo sus actividades laborales. Por otro lado, la recuperación como resultado que consiste en el estado fisiológico en el cual se encuentra una persona después de un periodo de recuperación. Por ejemplo, al final de un descanso laboral o en la mañana antes de ir al lugar de trabajo.

Una de las formas de restaurar la energía es descansar de las actividades que agotan los recursos energéticos de una persona, estos descansos se pueden dar desde las horas de sueño que tiene una persona al dormir, hasta salir a almorzar, tomar un café, realizar pausas activas o hablar con un compañero de temas de interés que generan una recuperación corta frente a la jornada laboral, lo que hace que las personas experimenten emociones positivas. Sin embargo, no todos los descansos son beneficiosos para la recuperación, ya que algunas actividades que generan mucha demanda y atención, como realizar diligencias y leer documentos, no permiten que haya un ahorro de recursos energéticos para que estos puedan ser recuperados (Demerouti, Bakker, Sonnentag y Fullagar, 2012).

De esta manera, el desarrollo de la recuperación se manifiesta cuando los empleados enfrentan un alto nivel de estrés laboral provocado por altas demandas de trabajo y otros factores estresantes que conlleva a que los trabajadores empiecen a ejecutar recuperaciones temporales, tales como descansos de trabajo, días libres y vacaciones. De hecho, estudios empíricos, realizados por Sonnentag, Venz y Casper (2017) han demostrado que las actividades de recuperación como el ejercicio físico y actividades relacionadas con el desprendimiento del trabajo están asociadas negativamente con los síntomas de tensión como el agotamiento y positivamente asociado con indicadores de bienestar, como el vigor.

Según lo expuesto por Sonnentag y Fritz (2007) podemos encontrar procesos de recuperación que sugieren cuatro experiencias: 1) es el desprendimiento psicológico el cual se trata de dejar atrás el trabajo durante determinado tiempo; 2) la relajación, que describe la experiencia de baja actividad simpática; 3) la maestría que son las experiencias que surgen de situaciones desafiantes en algún tipo de logro o éxito, como aprender un nuevo idioma o disfrutar

de una actividad que requiera mucha concentración y 4) el control, que son las experiencias que tiene una persona durante el tiempo que no trabaja y a qué dedica el tiempo en ese espacio.

Los estudios sobre la salud de las personas en ambientes laborales saludables, la interacción entre el trabajo y el entorno familiar abordados por Sonnentag y Fritz (2015) trataron temas relacionados con el estrés laboral y la recuperación de los procesos durante la vida cotidiana de los empleados. Su investigación mostró que el gasto del tiempo en actividades sociales y de bajo esfuerzo, se relacionan con un aumento en el bienestar del día y el transcurso de la noche, aunque el tiempo invertido en actividades relacionadas con el trabajo se asocia con una disminución en el bienestar del día durante la noche.

Demerouti et al., (2012) plantean que la recuperación durante y después del trabajo es un factor importante para determinar si las experiencias de los empleados en el desempeño de sus actividades tienen un impacto positivo en el rendimiento de las funciones. Esta distingue dos tipos de recuperación, la primera, que se lleva a cabo cuando el estresor está presente y la segunda después del trabajo, cuando ya no está presente el factor estresor, lo que hace que la persona no sienta tensión. La recuperación, puede ocurrir durante varios procesos temporales y diferentes ambientes como los descansos de trabajo, los días libres, las vacaciones y los permisos. Aunque estudios señalan que la recuperación ocurre con mayor frecuencia en las noches y los fines de semana (Sonnentag, Venz y Casper, 2017).

Con relación a lo dicho anteriormente, Sonnentag, Venz y Casper (2017) exponen que una estrategia importante para recuperar los esfuerzos mentales y físicos del trabajo, es separarse mentalmente de las actividades laborales, ya que esto demanda menos recursos energéticos y una recuperación exitosa frente a los factores estresantes causados por una jornada laboral intensa. Por ello, es importante estimular las estrategias de recuperación de desapego en cuanto a asuntos

relacionados con el trabajo cuando se está fuera de este para no generar fatiga, sueño pobre, ansiedad y reacciones negativas fuera del entorno laboral. (Hahn, Binnewies, Sonnentag y Mojza, 2011).

Con ello, se espera que las personas dejen de realizar actividades relacionadas con su trabajo, como el recibir llamadas telefónicas alusivas a asuntos laborales, leer correos electrónicos en casa o programar reuniones con clientes o jefes fuera de los horarios de trabajo ya que esto puede perjudicar la recuperación diaria (Derks y Bakker, 2014).

Dicho eso es vital entender que las condiciones de trabajo que presentan altas demandas y estresores, conduce a problemas de salud a largo plazo. De acuerdo con el modelo planteado por Hülshager, Feinholdt y Nübold (2015) de esfuerzo – recuperación, el gasto de esfuerzo en el trabajo está asociado con reacciones como un ritmo cardiaco elevado, fatiga y agotamiento físico que perjudican la salud y el bienestar de los empleados en el largo plazo cuando los trabajadores se ven continuamente expuestos a una carga alta en su labor. Estas, son de gran importancia no solo para mantener la salud y el bienestar de los trabajadores sino también para facilitar el compromiso laboral, la proactividad, la apropiación de la tarea y el buen estado anímico en el desarrollo de estas.

Hülshager et al., (2015) exponen que dormir desempeña un papel clave en los procesos de recuperación, puesto que esto representa la desconexión total de las actividades relacionadas con el trabajo, lo que genera una recuperación física y fisiológica. Además, encontraron que la duración del sueño también es un aspecto importante que se debe tener en cuenta ya que por medio de esta podemos evidenciar cuantas horas tiene de descanso una persona lo que se puede considerar como recuperación.

Relacionado con lo anterior, encontramos que Sonnentag y Fritz (2015) plantean que la no recuperación puede estar acompañada de altas demandas cognitivas y emocionales que dificultan el cumplimiento de objetivos y compromisos a largo plazo y para evitarlo es importante que haya un desprendimiento psicológico de este, al igual que el papel que juega la maestría al enfrentar situaciones tensas y cómo se controlan a partir de procesos de relajación que implementan las personas en su día a día.

Moreno y Herrer (2013) realizaron un estudio longitudinal con 348 participantes en profesionales del sector de servicios cuyo objetivo fue investigar el efecto de las experiencias de recuperación en el trabajo, el bienestar y la satisfacción. Encontraron que las experiencias de recuperación tienen efectos positivos sobre el rendimiento laboral dado a una reposición de energía y a la disminución de estrés que conduce a una nueva capacidad de acción. También, tiene efectos positivos en relación a la satisfacción, que se asocia con la capacidad de distanciarse mentalmente y psicológicamente del trabajo y de esta forma poder disfrutar de otros espacios personales y familiares.

El estudio de Rodríguez y Rivas (2011) exploró el nivel de agotamiento profesional y las habilidades de inteligencia emocional en una muestra de 60 profesionales universitarios de tiempo completo. Se realizaron análisis de medición múltiple y se encontró en primer lugar que la salud actúa como variable mediadora entre el estrés laboral y el agotamiento profesional, se evidenció que existen actividades que son más difíciles de recuperar que otras porque exigen de mayor atención, concentración, demanda de recursos y habilidades emocionales. Por lo anterior, es importante generar espacios de apoyo entre estudiantes con el fin de compartir estrategias de recuperación tales como pausas activas, actividades sociales, de bajo esfuerzo cognitivo y físico.

Agotamiento profesional

Wang et al., (2018) definen el agotamiento laboral como un estado de fatiga sostenido por recursos emocionales; que se caracteriza por la disminución del desempeño laboral, la sensación de impotencia y la frustración e incapacidad para alcanzar los objetivos o metas laborales. También, de acuerdo con Sun (2016) podemos evidenciar una relación entre el agotamiento profesional y el perfeccionismo teniendo en cuenta que se evidencian patrones de comportamiento similares que dan como resultado baja productividad, ineficacia y estrés mental que pueden causar enfermedades físicas que se desarrollan por el agotamiento.

Por esta razón, Moorhead y Griffin (2009) plantean que los estresores organizacionales están relacionados a demandas de tareas, demandas físicas, demandas de rol y demandas interpersonales y los estresores de la vida están ligados a los cambios personales, como malestares físicos o enfermedades y/o los cambios de actitudes que pueda tener. Es importante distinguir el conflicto laboral que es un estado en donde el individuo experimenta presión de rol dentro de su trabajo, y el conflicto familiar que son aquellas presiones surgidas en la familia, sumado a la falta de ajuste entre la persona y los requerimientos del rol. Lo anterior se puede desencadenar porque el tiempo gastado en el rol que desempeña la persona en el trabajo deja poco tiempo para dedicar a los otros, además de la falta de organización de prioridades y el desajuste en el uso del tiempo para tener un equilibrio de acuerdo a los diferentes aspectos que son de relevancia para la vida de una persona (Burin, 2007).

Raju (2018) menciona que algunos de los impedimentos para tener un equilibrio entre trabajo – vida son las largas horas de trabajo, los desplazamientos al lugar de trabajo, la actitud negativa de algunos colaboradores o la mala comunicación con el jefe. Por lo tanto, es necesario

que las organizaciones tengan buenas prácticas y procesos para mejorar la calidad de vida de las personas, dichas prácticas incluyen incentivar el teletrabajo, tener horarios flexibles, aumentar las políticas de bienestar en las compañías y generar actividades de integración que produzcan escenarios diferentes al rol que debe desempeñar una persona dentro de la compañía.

A consecuencia de lo anterior, Sterner (2009) encuentra una relación con la importancia de tener colaboradores satisfechos en una organización en donde tengan reconocimiento, oportunidades de crecimiento y supervisión ya que de lo contrario los trabajadores tendrán insatisfacción laboral generando dificultades como el abandono de la organización, la alta rotación, el ausentismos, la baja productividad, el exceso de trabajo y llevar trabajo a casa; que a su vez impide generar un equilibrio entre trabajo – vida. Por consiguiente, el agotamiento laboral genera problemas de salud, ansiedad, frustración, percepción al considerar los errores como fracasos y falta de descanso (Sterner, 2009).

El hecho de que el trabajo es cada vez más intensivo, genera un impacto directo en la satisfacción laboral de las personas. El estudio realizado por Raju (2018) cuyo objetivo fue realizar una comparación del equilibrio trabajo – vida entre el sector público y privado, encontró que los empleados del sector público están más cómodos con su horario siendo que el 28% de los empleados del sector público pasan entre cuatro y cinco horas con sus hijos, mientras que el 36% del sector privado pasan solo dos y tres horas con ellos a pesar de que las familias sector público y privado tienen núcleos y responsabilidades similares.

Lo anterior, revela que los empleados en empresas del sector privado presentan mayor ansiedad a diferencia del sector público, lo que genera que los empleados del sector privado tengan mayor probabilidad de tener baja productividad debido al estrés lo que conlleva a dolores de cabeza. Aun así, en los dos sectores se evidencio enfermedades relacionadas con el estrés

como hipertensión, fatiga, pérdida de concentración, irritación, obesidad y diabetes que interfieren con el equilibrio entre el trabajo y la vida personal. También se evidencia que hay mayor cantidad de beneficios que ayudan a la atracción y retención de los empleados, mayores recompensas que facilitan la satisfacción y el compromiso en los empleados en el sector privado que en el público (Raju, 2018).

También, es de importancia resaltar el estudio planteado por Figueiredo (2012) donde se centraron en analizar las relaciones existentes entre el *burnout* y la satisfacción laboral en profesionales de enfermería, la muestra estuvo conformada por 316 sujetos y los resultados concluyeron que existe una relación bidireccional y negativa entre el *burnout* (SQT) y la satisfacción laboral evidenciando que el *burnout* está directamente relacionada con experiencias de estrés que experimentan los profesionales de enfermería, lo que dificulta que las personas usen estrategias de afrontamiento para manejar los niveles de agotamiento emocional en el trabajo.

En conclusión, la teoría nos muestra que la satisfacción laboral, el perfeccionismo y las estrategias de recuperación tienen una relación con el agotamiento profesional que puede ser positiva o negativa para las personas dependiendo de cómo respondan a las demandas laborales que hoy en día están presentes en empresas del sector público y privado. También influidos por los cambios culturales que han transformado la forma de trabajo de las personas que con el tiempo hace que respondan a las demandas que generan las compañías hoy en día.

Por consiguiente, teniendo en cuenta la revisión que se llevó a cabo en relación a la satisfacción laboral, estrategias de recuperación, perfeccionismo y agotamiento profesional se planteó la siguiente pregunta.

Pregunta de investigación

¿Existe relación entre la satisfacción laboral, el perfeccionismo y las estrategias de recuperación con el agotamiento profesional, en personas que trabajan en empresas del sector privado y público?

Identificación de variables**Variables Independientes**

Satisfacción laboral

Perfeccionismo

Estrategias de recuperación

Variable Dependiente

Agotamiento profesional

Variables demográficas

Sector Empresarial: Público y Privado

Objetivo general

Identificar si existe relación entre la satisfacción laboral, perfeccionismo, estrategias de recuperación con el agotamiento profesional en las personas que trabajan en empresas de carácter privado y público en Colombia.

Hipótesis**Hipótesis alternativa**

La satisfacción laboral, el perfeccionismo y las estrategias de recuperación tienen relación con el agotamiento profesional en personas que trabajan en empresas de carácter privado y público.

Hipótesis nula

La satisfacción laboral, el perfeccionismo y las estrategias de recuperación no tienen relación con el agotamiento profesional en personas que trabajan en empresas de carácter privado y público.

Método

Diseño

Es un estudio no experimental transversal de tipo correlacional causal, 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 (Hernández, Fernández y Baptista, 2017).

Participantes

Los participantes fueron hombres y mujeres de diferentes cargos, pertenecientes a diferentes compañías, con estabilidad laboral superior a un año. Se tomó una muestra final de 1410 participantes colombianos por medio de un muestreo no probabilístico por conveniencia. Esta, es una técnica en la cual se ubican acorde al acceso, la cercanía y conveniencia que tienen de los investigadores (Otzen y Manterola, 2017).

Instrumentos

Para evaluar la variable de estrategias de recuperación, se utilizó el cuestionario de Experiencias de Recuperación desarrollado por (Sanz-Vergel et al., 2010) que se compone de 12 ítems relacionados con distanciamiento psicológico del trabajo, relajación, búsqueda de retos y control sobre el tiempo libre. Los participantes debían indicar el grado de acuerdo con 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). (Anexo 1)

Ahora bien, para medir la satisfacción laboral se usó la escala de satisfacción laboral, la cual fue utilizada por Gómez, Meneses y Palacio (2017). Fue diseñada por Gómez (2013, 2014) la cual 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. (Anexo 2)

Para evaluar el perfeccionismo se midió con una escala multidimensional (Multidimensional Perfectionism Scale de Frost, o MPS-F por sus siglas en inglés) traducida y evaluada en su estructura factorial y consistencia multidimensional por Franco, Mancilla, Álvarez, Vásquez y López (2010). Esta presenta un alfa de Cronbach de .87, por lo cual posee buena consistencia. Esta dimensión mide diferentes aspectos como lo son dudas simples sobre tareas que se realizan, tiempo en desarrollar una tarea bien, hacer cosas cuidadosamente, tendencias a atrasarse con el trabajo que realiza. Las respuestas están planteadas en una escala tipo Likert de afirmaciones en donde las respuestas van de 1 a 5 de la siguiente manera: (1), totalmente en desacuerdo, (2) bastante en desacuerdo, (3) ni acuerdo ni desacuerdo, (4) bastante en acuerdo y (5) totalmente de acuerdo. (Anexo 3)

Por último, para medir la variable del agotamiento profesional, se usó el cuestionario de *Shirom-Melamed Burnout Measure*, que contiene 14 ítems (Shirom y 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). (Anexo 4)

Procedimiento

En primer lugar, cada persona aceptó participar en la investigación; para ello diligencio un consentimiento informado donde se le explicó los objetivos del estudio y sus derechos como participante. Seguido a esto, se realizó la aplicación de todos los instrumentos vía web antes mencionados a cada participante, después se creó una base de datos.

Luego, se generó el procesamiento de los resultados con el programa IBM SPSS Statistics 24 para efectuar el análisis de los resultados. Dicho análisis incluyó un análisis descriptivo y de frecuencias del sector público y privado; posteriormente se calculó la confiabilidad y validez de los instrumentos utilizados mediante el alfa de Cronbach α . Finalmente, se realizó una regresión lineal y se determinaron las correlaciones existentes entre variables por medio de la correlación de Spearman debido a que la distribución no fue normal.

Resultados

Tabla 1
Frecuencia de las variables del sector laboral

	Frecuencia	Porcentaje
Sector Privado	1211	85,0
Sector Público	198	14,0
Total	1410	99,9

En la Tabla 1, se observa que de las 1410 personas que participaron del estudio, 1211 hacen parte del sector privado correspondiendo al 85 % de la muestra y 198 pertenecen al sector público representando el 14 % de la muestra total.

Tabla 2

Estadísticos de confiabilidad de los instrumentos por cada dimensión.

Variable	Alfa de Cronbach	Nº de elementos
Satisfacción Laboral	0,93	19
Perfeccionismo	0,83	4
Estrategias de recuperación	0,92	11
Agotamiento Profesional	0,93	14

Nota: > .70 la confiabilidad es alta.

Se puede evidenciar en la Tabla 2 que todos los instrumentos utilizados tuvieron índices de confiabilidad mayor a 0.70. La escala de satisfacción laboral obtuvo un Alfa de Cronbach (α) de 0.93; perfeccionismo (α) de 0,83; la escala de experiencias de recuperación α 0.92 y el agotamiento profesional α 0.93.

Tabla 3

Prueba de normalidad

	Estadístico	gl.	Sig.
Sector Privado	,094	1211	,000
Sector Público	,094	198	,000

En la tabla 3, se puede evidenciar la prueba de normalidad para el sector privado y público.

Tabla 4

Coefficientes de correlación entre variables según el sector privado.

Variables	Satisfacción laboral	Perfeccionismo	Estrategias de recuperación	Agotamiento Profesional
Satisfacción Laboral	1	-,238**	,157**	-,518**
Perfeccionismo	-,238**	1	-,155**	,482**
Estrategias de recuperación	,157**	-,155**	1	-,225**
Agotamiento Profesional	-,518**	,482**	-,225**	1

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

En la tabla 4 específicamente se observa una relación significativa negativa entre la satisfacción laboral y el agotamiento profesional (-0,518), además se puede evidenciar una relación significativa y positiva entre el perfeccionismo y el agotamiento profesional (0,482) y finalmente hay una relación significativa y negativa entre las estrategias de recuperación y el agotamiento profesional (-0,225).

Tabla 5

Coefficientes de correlación entre variables según el sector público

Variables	Satisfacción laboral	Perfeccionismo	Estrategias de Recuperación	Agotamiento Profesional
Satisfacción Laboral	1	-,108	,177*	-,387**
Perfeccionismo	-,108	1	-,075	,371**
Estrategias de Recuperación	,177*	-,075	1	-,191**
Agotamiento Profesional	-,387**	,371**	-,191**	1

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

En la Tabla 5, en los empleados del sector público se observa una correlación significativa negativa entre la satisfacción laboral y el agotamiento profesional (-0,387) también, el perfeccionismo correlaciona positivamente con el agotamiento profesional (0,371) y las estrategias de recuperación correlacionan significativa y negativamente con el agotamiento profesional (-0,191).

A continuación, se presentarán los resultados de los modelos de regresión lineal múltiple, realizados para evaluar que tanto la satisfacción laboral, el perfeccionismo y las estrategias de recuperación como variables independientes, predicen los cambios en el agotamiento profesional como variable dependiente. Este análisis se realizó tanto para los empleados del sector privado como del sector público.

En primer lugar, para los empleados del sector privado, la regresión múltiple que explica los cambios en la variable de agotamiento profesional corresponde a R^2 ajustado de= .37, $F(3, 241)$, 27.399 $p < 0,0000$. Las variables de satisfacción laboral, perfeccionismo, estrategia de recuperación explican 37% de la varianza en el agotamiento profesional de estos empleados.

Para los empleados de las empresas del sector público, la regresión múltiple que explica los cambios en la variable de agotamiento profesional corresponde a R^2 ajustado de= .28, $F(3, 26)$, 9.334 $p < 0,0000$. Las variables de satisfacción laboral, perfeccionismo, estrategia de recuperación explican 28% de la varianza en el agotamiento profesional de estos empleados.

Discusión

El objetivo del estudio se basó en determinar si existe relación entre la satisfacción laboral, el perfeccionismo, las estrategias de recuperación junto con la variable de agotamiento profesional en 1410 personas que trabajan en empresas de carácter privado y público del país.

Los resultados de la investigación demuestran que existe relación entre la satisfacción laboral, el perfeccionismo, y las experiencias de recuperación con el agotamiento profesional en empresas del sector público y privado.

Relacionándolo con el estudio de Sterner (2009) encontramos que cuando las personas tienen un alto nivel de satisfacción en los trabajos, presentan menores índices de estrés, están menos cansados, presentan una mejor frustración, ansiedad y problemas de salud lo cual impide que las personas alcancen sus objetivos y metas laborales.

Por otra parte, las personas con tendencia a tener satisfacción laboral tienen menos agotamiento profesional, lo que concuerda con el estudio realizado por Figueiredo (2012) donde se evidencian una relación negativa entre estas variables ya que son personas productivas, donde los colaboradores tienen a ser más comprometidos con la compañía y sus actividades. También de acuerdo con Mitchelson (2009) los empleados al ser comprometidos son personas que creen en sí mismos, son activos, proporcionan comentarios positivos y generan valor a la compañía desde su autonomía, eficacia y apoyo.

También se evidenció un comportamiento inverso entre las variables, donde indica que a mayor índice de perfeccionismo mayor agotamiento profesional. Esto coincide con el estudio planteado por Gil, Garcia y Hernandez (2008) quienes en su estudio encontraron que la

sobrecarga laboral y la autosuficiencia son predictores para que se dé el *burnout* en donde las personas exceden sus capacidades físicas y mentales por cumplir con los compromisos, generando altos niveles de estrés y poco autocontrol.

Por otro lado, se evidenció que las personas que tienen más estrategias de recuperación tienden a tener menos agotamiento profesional, esto se relaciona con la teoría expuesta por (Demerouti, Bakker, Sonnentag, y Fullagar, 2012) quien planteó que una de las maneras de restaurar la energía es descansar de las actividades que agotan los recursos energéticos de los colaboradores, como jornadas de descanso en la noche, pausas activas, leer, tomar la hora del almuerzo y entre otros, que hacen que los trabajadores experimenten emociones diferentes a la interacción con las actividades laborales.

Lo anterior, también concuerda con la teoría de Mitchelson (2009) quien expone que los empleados comprometidos con la organización tienden a estar activos, participativos, creen en sí mismos, están cansados, pero se sienten satisfechos con las actividades laborales que realizan. También es importante resaltar que esto probablemente se puede generar ya que de acuerdo con Derks et al., (2015) hoy en día muchas organizaciones a nivel mundial, incentivan a sus colaboradores y generan beneficios no monetarios como el teletrabajo, horarios flexibles, buena relación con jefes, entre otras que tienen un efecto positivo a largo plazo tanto en la compañía como en los trabajadores.

Encontramos que las personas que generan estrategias de recuperación tienen índices bajos de agotamiento profesional. Lo anterior, tiene coherencia con lo planteado por Moreno y Herrer (2011) quienes encontraron en su estudio que las estrategias de recuperación tienen efectos positivos en la satisfacción laboral, el rendimiento y la energía de una persona para

desempeñar una actividad, logrando también disfrutar de actividades que no estén relacionadas con el trabajo.

Es importante resaltar que en cuanto a colaboradores del sector público y privado encontramos que las personas no tienen un completo desapego del trabajo cuando están en un ambiente diferente a este lo que está relacionado negativamente con el proceso de estrategias de recuperación facilitando el agotamiento físico y el estrés independiente del sector laboral (Vega y Martínez, 2009)

Por otro lado, de acuerdo con Raju (2018) los empleados de las empresas del sector privado presentan mayor ansiedad a diferencia de los empleados del sector público, lo que probablemente genera que los empleados del sector privado tengan mayor probabilidad de tener baja productividad lo cual es el resultado del estrés. Esta situación puede generar que las personas del sector privado puedan estar presentando menos estrategias de recuperación y satisfacción laboral en comparación al sector público

También, se encontró que en los sectores tanto público como privado se evidenciaron enfermedades relacionadas con el estrés como hipertensión, fatiga, pérdida de concentración, irritación, obesidad y diabetes que interfieren con el buen desempeño del trabajo (Raju, 2018). Es evidente que la satisfacción laboral es clave para la retención de los empleados y que el reto de hoy en día en las organizaciones es poder mantener el talento ofreciendo a los empleados un estado emocional positivo y placentero a los empleados

Por lo tanto, esta investigación evidenció de acuerdo a la hipótesis alternativa propuesta que debe ser aceptada, lo que da a entender que las variables expuestas deberían ser tenidas en las organizaciones hoy en día tanto del sector público como privado con el fin de generar el

desarrollo de diferentes programas que fortalezcan las estrategias de recuperación y de esta forma disminuir el agotamiento profesional y aumentar la satisfacción laboral en los empleados.

Conclusiones

En conclusión, se logró el objetivo el cual se centró en determinar si existe relación entre la satisfacción laboral, perfeccionismo, estrategias de recuperación junto con la variable de agotamiento profesional en las personas que trabajan en empresas de carácter privado y público.

La satisfacción laboral, el perfeccionismo y las experiencias de recuperación tienen una relación inversa con el agotamiento profesional, de acuerdo a los resultados cuando las personas hacen uso de las estrategias de recuperación y experimentan satisfacción laboral lo que genera que las personas puedan lograr un equilibrio entre los compromisos laborales, personales y/o familiares. Lo anterior, también genera que las personas con menor tendencia hacia el perfeccionismo logren tener una desconexión de las actividades laborales y puedan prestar más atención a actividades diferentes que no están relacionadas con el trabajo. De igual forma, los resultados señalan que al incrementar las estrategias de recuperación disminuye el agotamiento profesional lo cual proporcionara a las compañías mayor efectividad de los empleados en los procesos que realizan en el trabajo, de ahí la importancia para que las compañías tengan programas que se interesen por la satisfacción y el bienestar de los colaboradores puesto que a largo plazo trae efectos positivos.

Algunas limitaciones de la investigación fueron en primer lugar el tamaño de la muestra del sector público ya que era demasiado pequeño para hacer generalizaciones significativas a partir de los datos recolectados, también la falta de estudios previos de investigación sobre los

sectores públicos y privados ya que la falta de estudios bibliográficos dificulto abordar de manera más amplia la investigación y el método de recolección de los datos.

Por último, es recomendable que en futuras investigaciones se realice una mayor profundidad del tema en estudio con una muestra más grande para que los resultados sean más representativos e incluir como estas variables pueden influir en la relación entre trabajo y vida familiar.

Referencias

- Arana, F. G., Keegan, E., & Rutzstein, G. (2009). Adaptación de una medida multidimensional de perfeccionismo: la Almost Perfect Scale-Revised (APS-R). Un estudio preliminar sobre sus propiedades psicométricas en una muestra de estudiantes universitarios argentinos. *Revista Evaluar*, 9.
- Arias Gallegos, Walter L, & Arias Cáceres. (2014). Relación Entre el Clima Organizacional y la Satisfacción Laboral en una Pequeña Empresa del Sector Privado. *Ciencia & trabajo*, 16(51), 185-191.
- Burín, M. (2007). Trabajo y parejas: impacto del desempleo y de la globalización en las relaciones entre los géneros. En Jiménez Guzmán, M.L. y Tena Guerrero, O. (Coord.) *Reflexiones sobre masculinidad y empleo*. México: CRIM, UNAM.
- Derks, D & Bakker, A. (2014). Smartphone use, work–home interference, and burnout: A diary study on the role of recovery. *Applied Psychology*, 63(3), 411-440.
- Demerouti, E., Bakker, A., Sonnentag, S & Fullagar, C. (2012). Work-related flow and energy at work and at home: A study on the role of daily recovery. *Journal of Organizational Behavior*, 33(2), 276-295.
- Figueiredo-Ferraz, H. (2012). Síndrome de quemarse por el trabajo y satisfacción laboral en profesionales de enfermería. *Psicothema*, 24(2), 271-276.
- Gil-Monte, P. R., García-Jueas, J. A., & Hernández, M. C. (2008). Influencia de la sobrecarga

- laboral y la autoeficacia sobre el síndrome de quemarse por el trabajo (burnout) en profesionales de enfermería: a study in nursing professionals. *Interamerican Journal of Psychology*, 42(1), 113-118.
- Greenaway, D., Görg, H., & Kneller, R. (2008). *Globalization and productivity*. Edward Elgar Publishing.
- Griffin, R., & Moorhead, G. (2009). *Comportamiento organizacional: gestión de personas y organizaciones* (No. 65.013). Cengage,
- Gómez, G. E. (2013). Cuestionario de satisfacción en el trabajo. Documento no publicado, Facultad de Psicología, Universidad de La Sabana, Chía, Colombia.
- Hahn, V., Binnewies, C., Sonnentag, S & Mojza, E. (2011). Learning how to recover from job stress: Effects of a recovery training program on recovery, recovery-related self-efficacy, and well-being. *Journal of Occupational Health Psychology*, 16(2), 202.
- Hernández, S., Fernández., C & Baptista, L. (2017). Cómo se originan las investigaciones cuantitativas, cualitativas o mixtas.
- Hülshager, U., Feinholdt, A & Nübold, A. (2015). A low-dose mindfulness intervention and recovery from work: Effects on psychological detachment, sleep quality, and sleep duration. *Journal of Occupational and Organizational Psychology*, 88(3), 464-489.
- Lloyd, K. J., Boer, D., Keller, J & Voelpel, S. (2015). Is my boss really listening to me? The

- impact of perceived supervisor listening on emotional exhaustion, turnover intention, and organizational citizenship behavior. *Journal of Business Ethics*, 130(3), 509-524.
- Mafini, C & Dlodlo, N. (2014). The relationship between extrinsic motivation, job satisfaction and life satisfaction amongst employees in a public organisation. *SA Journal of Industrial Psychology*, 40(1), 01-12.
- Michel, A., Bosch, C & Rexroth, M. (2014). Mindfulness as a cognitive–emotional segmentation strategy: An intervention promoting work–life balance. *Journal of occupational and organizational psychology*, 87(4), 733-754.
- Mitchelson, J (2009). Seeking the perfect balance: Perfectionism and work–family conflict. *Journal of Occupational and Organizational Psychology*, 82(2), 349-367.
- 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
- Mount, M., Ilies, R., & Johnson, E. (2006). Relationship of personality traits and counterproductive work behaviors: The mediating effects of job satisfaction. *Personnel psychology*, 59(3), 591-622.
- Rodríguez Carvajal, R., & Rivas Herмосilla, S. D. (2011). Los procesos de estrés laboral y desgaste profesional (burnout): diferenciación, actualización y líneas de intervención. *Medicina y seguridad del trabajo*, 57, 72-88.

- Rodríguez, A., Retamal, M., Lizana, J., & Cornejo, F. (2011). Clima y satisfacción laboral como predictores del desempeño: en una organización estatal chilena. *Salud & Sociedad, 2*(2), 219-234.
- Rotenberg, L. (2004). Horários de trabalho e saúde. *Cad. Saúde Pública, 20* (6), 1730-1731.
- Otzen, T., & Manterola, C. (2017). Técnicas de Muestreo sobre una Población a Estudio. *International Journal of Morphology, 35*(1), 227-232.
- Pérez, J. P. (2013). Efecto del burnout y la sobrecarga en la calidad de vida en el trabajo. *Estudios gerenciales, 29*(129), 445-455.
- Raju, V. (2018). Work Life Balance in Banking Sector-A Comparative Study of Public and Private Sector Banks. *Management, 3*(3), 12-17.
- 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).
- Sanz-Vergel, A. I., Sebastián, J., Rodríguez-Muñoz, A., Garrosa, E., Moreno-Jiménez, B., & Sonnentag, S. (2010). Adaptación del "Cuestionario de Experiencias de Recuperación" a una muestra española. *Psicothema, 22*(4), 990-996.
- Sastre-Riba, S. (2012). Alta capacidad intelectual: perfeccionismo y regulación metacognitiva. *Revista de neurología, 54*(1), 21-29.

- 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 & 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.
- 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.
- Sonnentag, S., Venz, L & Casper, A. (2017). Advances in recovery research: What have we learned? What should be done next? *Journal of occupational health psychology*, 22(3), 365.
- Sun, S. (2016). The Effects of Perfectionism Personality, Role stress and Job satisfaction on the Job Performance of Chinese Labors.
- Sterner, W. (2009). Influence of the supervisory working alliance on supervisee work satisfaction and work-related stress. *Journal of Mental Health Counseling*, 31(3), 249-263.
- Stoeber, J., & Damian, L. E. (2016). Perfectionism in employees: Work engagement, workaholism, and burnout. In *Perfectionism, health, and well-being* (pp. 265-283). Springer, Cham.

- Tziner, A., & Tanami, M. (2013). Examining the links between attachment, perfectionism, and job motivation potential with job engagement and workaholism. *Revista de Psicología del Trabajo y de las Organizaciones*, 29(2).
- Vega, M & Martínez, K. (2009). Estudio empírico de calidad de vida laboral, cuatro indicadores: satisfacción laboral, condiciones y medioambiente del trabajo, organización e indicador global, sectores privado y público. Desarrollo, aplicación y validación del instrumento. *Horizontes empresariales*, 8(1), 23-50.
- Vásquez Sánchez, D., & Agudelo Velásquez, C. C. (2017). El bienestar psicológico, la satisfacción laboral y el compromiso organizacional en los empleados de la biblioteca de una institución de educación superior (*Doctoral Dissertation, Psicología*).
- Wang, W; Huang, S; Yin, H. & K. (2018). Employees' Emotional Labor and Emotional Exhaustion: Trust and Gender as Moderators. *Social Behavior and Personality: an international journal*, 46(5), 733-748.