

Original

La satisfacción laboral y el capital psicológico: factores que influyen en el síndrome de burnout



Gustavo E. Gómez-Perdomo*, Adriana C. Meneses-Higueta y María C. Palacio-Montes

Facultad de Psicología, Universidad de La Sabana, Chía, Cundinamarca, Colombia

INFORMACIÓN DEL ARTÍCULO

Historia del artículo:

Recibido el 21 de diciembre de 2016

Aceptado el 20 de septiembre de 2017

On-line el 28 de octubre de 2017

Palabras clave:

Capital psicológico
Satisfacción laboral
Síndrome de burnout

R E S U M E N

La satisfacción laboral y el capital psicológico contribuyen positivamente al bienestar psicológico de los trabajadores y pueden reducir los niveles de burnout en el contexto laboral. El objetivo de esta investigación fue evaluar la relación entre la satisfacción laboral, el capital psicológico y el síndrome de burnout. Participaron en este estudio 111 trabajadores. Los resultados mostraron una relación inversa entre las variables predictoras (satisfacción laboral y capital psicológico) y la variable dependiente (síndrome de burnout). De acuerdo con los análisis, las variables predictoras explican el 24% de la varianza del modelo; además, el modelo representó el 35% de la varianza cuando la dimensión de agotamiento emocional del síndrome de burnout fue evaluada como variable dependiente (e. g., después de excluir las otras 2 dimensiones del síndrome). Estos resultados evidencian beneficios potenciales en los programas dirigidos a promover la satisfacción laboral y el capital psicológico en el contexto organizacional.

© 2017 Sociedad Española para el Estudio de la Ansiedad y el Estrés - SEAS. Publicado por Elsevier España, S.L.U. Todos los derechos reservados.

Job satisfaction and psychological capital: Factors that affect burnout syndrome

A B S T R A C T

Job satisfaction and psychological capital contribute to workers' psychological well-being and may decrease burnout levels in the work environment. The goal of the present study was to assess the relationship between job satisfaction, psychological capital, and burnout syndrome. One hundred and eleven workers participated in the study. The results yielded an inverse relationship between the predictor variables (job satisfaction and psychological capital), and the dependent variable (the burnout syndrome). According to the analyses, the predictor variables included explain a considerable amount of variance (24%). Furthermore, the model accounted for 35% of the variance when the emotional exhaustion dimension of burnout syndrome was analysed as the dependent variable (i. e., after excluding the other 2 dimensions of the syndrome). These results highlight the potential benefits of programs aimed at promoting job satisfaction and psychological capital in organizational contexts.

© 2017 Sociedad Española para el Estudio de la Ansiedad y el Estrés - SEAS. Published by Elsevier España, S.L.U. All rights reserved.

La actividad laboral forma parte de la vida diaria de muchas personas, quienes generalmente permanecen la mayor parte del día en su lugar de trabajo e incluso finalizan otras tareas en el propio hogar, fuera del horario laboral. La manera en que los trabajadores afrontan las demandas del trabajo puede ser causante o no de problemas relacionados con el desgaste laboral o burnout, lo que

puede llegar a afectar sus esferas personales, laborales y familiares (Organización Mundial de la Salud, 2010). Freudenberger (1974) empleó el concepto de síndrome de burnout con trabajadores que, a causa de sus labores, debían tener contacto de manera recurrente con personas y que con el paso de los años esta tarea les generaba desgaste profesional.

Con base en este enfoque, es Maslach (1982) quien profundiza en el concepto y lo define como el estrés laboral crónico, producido a causa del constante contacto con clientes, provocando así: *agotamiento emocional*, que hace referencia al estado que

* Autor para correspondencia.

Correo electrónico: gustavo.gomez@unisabana.edu.co (G.E. Gómez-Perdomo).

se produce cuando los recursos emocionales para enfrentar una situación se encuentran agotados; *despersonalización*, cuando la persona empieza a tener una opinión y una actitud extremadamente negativa sobre los demás, y *falta de realización* o sensación de falta de habilidad y fracaso en relación con una tarea. Además, plantea los posibles síntomas relacionados con el burnout, pudiendo estos ser físicos (e. g., cefaleas, insomnio, dolores musculares); conductuales (asociados al ausentismo laboral, comportamientos violentos o desadaptativos, y conductas que implican alto riesgo); cognitivos (e. g., pérdida de valores, falta de expectativas, bajo autoconcepto); emocionales (e. g., depresión, ansiedad, irritabilidad); y sociales (aislamiento, conflictos interpersonales y familiares).

Lázaro (2004) añade que la aparición del síndrome de burnout comprende 4 etapas. La primera hace referencia al encantamiento, acompañado de expectativas poco realistas con relación al trabajo y estar personalmente involucrado de forma exagerada en las tareas laborales. La segunda fase se conoce como estancamiento, y sucede cuando la persona se da cuenta de las consecuencias personales que conlleva la consagración al trabajo. En tercer lugar aparece la frustración, que es el momento crítico de aparición del síndrome, cuando uno se cuestiona el desempeño propio en el puesto de trabajo, llevando finalmente a la fase de apatía, cuando la persona empieza a tener sentimientos negativos hacia su entorno.

Adicionalmente, se ha propuesto como modelo explicativo del síndrome de burnout el de los riesgos psicosociales (Villalobos, 2004). Estos riesgos han sido señalados como fuentes del desgaste laboral y se refieren a condiciones experimentadas por un individuo, en la interacción con su medio organizacional y social, que pueden afectar a su bienestar y a su salud física y psicológica. Los riesgos psicosociales en el trabajo aparecen cuando existen condiciones laborales en el entorno difíciles de afrontar para las personas y derivan de: 1) la tarea; 2) la organización; 3) el lugar de trabajo, y 4) la distribución del tiempo; así como de situaciones como despidos o pérdida de estatus o de prestigio (Gil-Monte, 2009; Ministerio de la Protección Social, 2008).

De ahí que varios autores se hayan interesado en investigar algunas variables que puedan contribuir a prevenir o disminuir los efectos de la aparición del síndrome de burnout. Esas diversas variables que pueden influir sobre el mismo podrían mejorar los efectos que produce este síndrome. En este estudio se han considerado la satisfacción laboral y el capital psicológico con especial interés para analizar el aporte positivo que podrían tener sobre el burnout en el ambiente laboral.

El capital psicológico se define como el estado de evolución psicológica positiva del ser humano que le permite enfrentar las actividades diarias de manera efectiva. Este deriva del concepto «comportamiento organizacional positivo», desarrollado por Luthans (2002), que estudia las fortalezas y las capacidades psicológicas de las personas que pueden ser gestionadas y desarrolladas para mejorar el desempeño dentro del contexto laboral. Además, el capital psicológico involucra los constructos de autoeficacia, optimismo, esperanza y resiliencia (Luthans, Youssef y Avolio, 2007).

La autoeficacia es definida por Bandura (1994) como la confianza en las propias capacidades y habilidades a la hora de ejecutar una tarea difícil o desafiante y que finalmente conlleva que el desempeño sea el esperado. El optimismo hace referencia a un estado constante de construcción y desarrollo (Seligman, 2005), en el que el individuo tiene expectativas positivas con referencia al futuro, aun cuando se está frente a una situación retadora; supone persistencia y confianza en la conducta (Vázquez y Hervás, 2008). La esperanza es entendida como un estado motivacional positivo basado en el control sobre el ambiente (perseverar hacia las metas), las vías alternas de pensar (redireccionar y tomar nuevas decisiones cuando sea necesario) y los planes de acción (llevar a cabo lo

planeado previamente), que supone una alta probabilidad de tener éxito en las tareas (Snyder, 2000). Por último, resiliencia se define como la capacidad psicológica de sobreponerse a la adversidad, conflictos, incertidumbre, fracaso o situaciones que generan estrés (Luthans, 2002; Maddi, 1987).

Diferentes estudios han demostrado que el capital psicológico –o alguno de sus constructos– interactúa con el ambiente de la organización y produce efectos en el trabajador, tales como bienestar, desempeño laboral y satisfacción laboral (Avey, Luthans, Smith y Palmer, 2010; Luthans, Avolio, Avey y Norman, 2007; Youssef y Luthans, 2012). Específicamente, se ha señalado que la resiliencia se relaciona con el nivel de satisfacción con el trabajo de los empleados (Larson y Luthans, 2006; Youssef y Luthans, 2007). Igualmente, se han encontrado relaciones entre el capital psicológico y el síndrome de burnout.

En este sentido, Herbert (2011) encontró que aquellos trabajadores que tenían niveles más altos de capital psicológico presentaban menores niveles de burnout. Adicionalmente, se ha señalado que la autoeficacia está relacionada inversamente con niveles altos de burnout (Gil-Monte, 2002; Newman, 2012). Igualmente, el optimismo mostró una relación significativa y negativa con el desgaste laboral (Gustafsson y Skoog, 2011). Adicionalmente, los participantes que tenían la percepción de sentirse valorados en su trabajo eran optimistas, mientras que los que contaban con una alta satisfacción laboral presentaban los niveles más bajos de burnout (Grau, Flichtentrei, Suñer, Prats y Braga, 2009).

La satisfacción laboral hace referencia a un sentimiento de bienestar por parte de los empleados en una organización, que tiene efectos sobre el desempeño de las tareas y la calidad y productividad en el trabajo. La satisfacción laboral se ha relacionado con factores como: el salario (Hosie, Jayashree, Tchantchane y Lee, 2013; Lee y Lin, 2014), la parte emocional de la persona (Jepsen y Hung-Bin, 2003), la relación con los compañeros de trabajo (Asif, Munir, Munir y Naeem, 2013), superiores o jefes (Hon y Lin, 2010), el gusto por las actividades, la autonomía en las tareas y el compromiso con el trabajo realizado (Nahar, Hossain, Rahman y Bairagi, 2013), entre otros.

Diferentes investigaciones han concluido que la satisfacción laboral y el síndrome de burnout tienen una relación inversa (Bujalance et al., 2001; Nwafor, Euckie, Immanuel y Obi-Nwosu, 2015), siendo dicha relación en algunos casos significativa (Safi, Mohamadi y Kolahi, 2015; Moshrefi, Janani y Talebian nia, 2014). A los hallazgos anteriores, Talachi y Gorji (2013) agregan que la satisfacción laboral predice los componentes del burnout en dirección negativa. Más específicamente, Tarcan, Tarcan y Top (2017) plantean que la satisfacción laboral es un predictor significativo del agotamiento emocional, y Ahmadian, Farshbaf y Vafaeian (2015) agregan que los cambios en la satisfacción laboral explican el 44% en la despersonalización. Adicionalmente, Escribà-Agüir, Artazcoza y Pérez-Hoyos (2008) encontraron que los trabajadores que presentan altos niveles de insatisfacción laboral manifiestan mayores síntomas de despersonalización y cansancio emocional.

A lo largo del texto se ha hablado acerca del capital psicológico y los 4 conceptos que lo componen (esperanza, optimismo, resiliencia y autoeficacia); de la satisfacción laboral, que se relaciona con aspectos individuales, grupales y organizacionales; y del constructo síndrome de burnout, que involucra aspectos emocionales, cognitivos y psicológicos del trabajador en relación con el contexto y las condiciones intra y extralaborales. Por tanto, el objetivo de la presente investigación es establecer si existe una relación estadísticamente significativa entre satisfacción laboral y las variables de capital psicológico y síndrome de burnout. Además, se proponen las siguientes hipótesis: a mayor nivel de satisfacción laboral, menor nivel de síndrome de burnout; y a mayor nivel de capital psicológico, menor nivel de síndrome de burnout.

Download English Version:

<https://daneshyari.com/en/article/7261498>

Download Persian Version:

<https://daneshyari.com/article/7261498>

[Daneshyari.com](https://daneshyari.com)