

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](mailto: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.

## Método

### Participantes

La muestra estuvo compuesta por 111 trabajadores (36 mujeres y 75 hombres). La edad media fue de 32.45 años, y osciló entre un mínimo de 19 y un máximo de 56 años. Los empleados tenían desde un nivel mínimo de educación secundaria hasta formación profesional y pertenecían a distintas áreas (bodega, servicio al cliente y administrativos), desempeñando cargos de jefatura, profesionales, asistentes auxiliares y operarios o ayudante de una empresa del sector agroindustrial de la ciudad de Bogotá. Los participantes se eligieron por medio de un muestreo no probabilístico o por conveniencia.

### Instrumentos

**Instrumento para evaluar el capital psicológico (IPSCAP; Luthans et al., 2007a; adaptación colombiana de Delgado, Devia y Martínez, 2011).** Concepto que está relacionado con el estado de evolución psicológica positiva del ser humano que le permite enfrentar las actividades diarias de manera efectiva. El instrumento está compuesto por 36 reactivos, distribuidos en 4 subescalas de 9 ítems cada una: *esperanza*, del ítem 1 al 9 ( $\alpha = .79$ ), *optimismo*, del ítem 10 al 18 ( $\alpha = .47$ ), *resiliencia*, del ítem 19 al 27 ( $\alpha = .57$ ), y *autoeficacia*, del ítem 28 al 36 ( $\alpha = .74$ ). La escala de respuesta es tipo Likert, con 6 opciones de respuesta: 1) *completamente en desacuerdo*; 2) *en desacuerdo*; 3) *algo en desacuerdo*; 4) *algo de acuerdo*; 5) *de acuerdo*; 6) *completamente de acuerdo*. La persona debe marcar la opción según su grado de vivencia respecto al ítem, y la confiabilidad del instrumento es de  $\alpha = .86$  (Delgado, 2013).

**Cuestionario de satisfacción en el trabajo (Gómez, 2013).** El instrumento cuenta con un total de 20 preguntas con una escala de respuesta tipo Likert de 1 a 5, siendo 1 *totalmente en desacuerdo* y 5 *totalmente de acuerdo*. El cuestionario se divide en preguntas que evalúan aspectos *organizacionales*, que se relacionan con: el contrato laboral, el sueldo que recibe el empleado y las condiciones laborales que ofrece la organización y le dan seguridad al empleado (3 ítems); *individuales*, que se relacionan con la interacción personal con el trabajo, como autonomía, confianza, uso de las capacidades para hacer el trabajo, reconocimiento por los aportes (9 ítems); y *grupales*, que se relacionan con la interacción social con el grupo de trabajo y el apoyo y la valoración del jefe (8 ítems). Las preguntas tenían la siguiente estructura: «Está satisfecho con: ¿el trabajo que realiza?» El análisis de la confiabilidad del instrumento arrojó un  $\alpha = .96$ .

**Adaptación colombiana del cuestionario Maslach Burnout Inventory (Córdoba et al., 2011).** El instrumento tiene un total de 22 ítems con una escala de respuesta tipo Likert en un rango de 7 opciones, que va desde 1, *nunca*; hasta 7, *todos los días*. El cuestionario mide 3 aspectos: *agotamiento emocional* (con 9 ítems que evalúan la vivencia de estar exhausto emocionalmente por las demandas del trabajo), *despersonalización* (con 5 ítems que valoran el grado en que la persona reconoce actitudes de frialdad y distanciamiento) y *realización personal* (con 8 ítems que evalúan los sentimientos de autoeficacia y realización personal en el trabajo). Este instrumento ha mostrado ser confiable ( $\alpha = .77$ ).

### Procedimiento

Inicialmente, se envió toda la información acerca del propósito de la investigación, así como todas las preguntas, las instrucciones para responder los cuestionarios y el consentimiento informado a la Directora de Gestión Humana de la empresa. Después de esto, la empresa se encargó de incluir las preguntas en la plataforma de la web de la organización y se realizó el envío del cuestionario y del

**Tabla 1**

Estadísticos descriptivos de las variables según el género

| Variables           | n  | Mínimo | Máximo | Media  | DE    |
|---------------------|----|--------|--------|--------|-------|
| <i>Femenino</i>     |    |        |        |        |       |
| Burnout             | 36 | 44.0   | 96.0   | 60.38  | 11.85 |
| Capital psicológico | 36 | 124.0  | 189.0  | 162.97 | 14.57 |
| Satisfacción        | 36 | 53.0   | 99.0   | 81.16  | 9.88  |
| <i>Masculino</i>    |    |        |        |        |       |
| Burnout             | 75 | 35.0   | 96.0   | 61.22  | 13.72 |
| Capital psicológico | 75 | 128.0  | 191.0  | 165.28 | 14.17 |
| Satisfacción        | 75 | 20.0   | 100.0  | 81.01  | 14.58 |

DE: desviación estándar.

consentimiento informado por parte de la empresa a todos los trabajadores; cada uno de ellos, de manera individual, contestó cada una de las preguntas del cuestionario. Para el caso de las personas que, por sus funciones dentro de la organización, no tenían acceso a un ordenador, se habilitó la sala de capacitaciones para que pudieran contestar las preguntas. La información obtenida fue manejada de forma confidencial y ningún funcionario podría ser identificado, garantizando la estabilidad de los empleados. Los datos se copiaron en un periodo de 2 meses.

### Análisis de datos

La investigación fue un estudio de tipo correlacional. Inicialmente, se utilizaron estadísticos descriptivos de cada una de las variables, y teniendo en cuenta la evidencia previa que indica diferencias de desgaste laboral entre hombres y mujeres, se emplearon pruebas *t* para comparar los niveles de las variables síndrome de burnout, capital psicológico y satisfacción laboral según el género. Para dar respuesta al objetivo planteado, se utilizaron correlaciones de Pearson para el análisis de los datos. También, se empleó un método de regresión lineal múltiple, método por pasos, entrando en el modelo la satisfacción laboral, el capital psicológico y el tipo de cargo como variables predictoras y el síndrome de burnout como variable dependiente. Para el análisis de los datos, se hizo uso del software SPSS versión 23.

## Resultados

Los estadísticos descriptivos de las variables satisfacción, capital psicológico laboral y síndrome de burnout, según el género, se presentan en la **Tabla 1**. Por un lado, se muestra la satisfacción laboral ( $M \pm DE = 81.16 \pm 9.88$ ), el capital psicológico ( $M \pm DE = 162.97 \pm 14.57$ ) y el nivel de síndrome de burnout ( $M \pm DE = 60.38 \pm 11.85$ ) de las participantes de género femenino; y por otro lado, la satisfacción laboral ( $M \pm DE = 81.01 \pm 14.58$ ), el capital psicológico ( $M \pm DE = 165.28 \pm 14.17$ ) y el nivel de síndrome de burnout ( $M \pm DE = 61.22 \pm 13.72$ ) de los participantes de género masculino.

Para determinar si el nivel de las 3 variables según el género se diferencia significativamente, se utilizaron pruebas *t* de muestras independientes (con nivel de significación de .05), asumiendo varianzas iguales (prueba de Levene de igualdad de varianzas) para las variables satisfacción laboral ( $F = 4.432, p = .04$ ) y capital psicológico ( $F = .215, p = .64$ ), y sin asumir varianzas iguales para la variable síndrome de burnout ( $F = 2.087, p = .15$ ). Los resultados mostraron que el nivel de satisfacción laboral, capital psicológico y síndrome de burnout de las mujeres y hombres que participaron en la investigación no se diferencian de manera significativa para ninguna de las variables: satisfacción laboral  $t(109) = .065, p = .95$ , capital psicológico  $t(109) = -.796, p = .43$  y síndrome de burnout  $t(109) = -.314, p = .75$ .

Por otro lado, para determinar si las variables de estudio se relacionaban significativamente, se implementaron correlaciones de

**Tabla 2**  
Correlaciones de las variables

|                      | Síndrome de burnout | Capital psicológico | Satisfacción laboral | $\alpha$ |
|----------------------|---------------------|---------------------|----------------------|----------|
| Síndrome de burnout  | -                   |                     |                      | .73      |
| Capital psicológico  | -0,316*             | -                   |                      | .77      |
| Satisfacción laboral | -0,452*             | 0,345*              | -                    | .92      |

$\alpha$ : alfa de Cronbach obtenido en las pruebas para los participantes de este estudio.

\* La correlación es significativa en el nivel .01 (bilateral).

Pearson. En la [Tabla 2](#) se presentan las correlaciones que mostraron que existe una relación inversa y significativa ( $p < .01$ ) entre el capital psicológico y el síndrome de burnout. Igualmente, la satisfacción laboral presenta una relación inversa y estadísticamente significativa ( $p < .01$ ) con la variable síndrome de burnout. Adicionalmente, se encontró que existe una relación directa y significativa ( $p < .01$ ) entre las variables capital psicológico y satisfacción laboral. También, en la misma tabla, se puede observar una confiabilidad alta de las mediciones de las variables para este estudio, siendo la de mayor confiabilidad la satisfacción laboral ( $\alpha = .92$ ), seguida del capital psicológico ( $\alpha = .77$ ) y el síndrome de burnout ( $\alpha = .73$ ).

Además, se procedió a realizar un análisis de regresión lineal múltiple mediante el método por pasos, para evaluar que tanto la satisfacción laboral como el capital psicológico predicen los cambios en el síndrome de burnout. El modelo que explica una mayor porción de la varianza corresponde a 2 predictores con un  $R^2$  ajustado de  $= .24$ ,  $F(2, 108) = 17.71$ ,  $p < .000$ . Particularmente, la satisfacción laboral  $-\beta = -.367$ ,  $t(1) = -4.118$ ,  $p < .000$ – y el capital psicológico  $-\beta = -.182$ ,  $t(1) = -2.468$ ,  $p < .015$ – explican la varianza del síndrome de burnout.

Adicionalmente se calculó la regresión múltiple por el método de pasos para evaluar que tanto la satisfacción laboral como el capital psicológico predicen los cambios en el factor de agotamiento emocional como una de las dimensiones del síndrome de burnout. El modelo que explica una mayor porción de la varianza corresponde a los 2 predictores con un  $R^2$  ajustado de  $= .35$ ,  $F(2, 108) = 30.76$ ,  $p < .000$ . Particularmente, la satisfacción laboral  $-\beta = -.353$ ,  $t(1) = -5.245$ ,  $p < .000$ – y el capital psicológico  $-\beta = -.194$ ,  $t(1) = -3.481$ ,  $p < .001$ – explican la varianza del agotamiento emocional.

## Discusión

El objetivo de esta investigación fue establecer si existe una relación estadísticamente significativa entre las variables satisfacción laboral y capital psicológico y el síndrome de burnout. Según los resultados obtenidos, se evidencia que existe una relación inversa y estadísticamente significativa entre capital psicológico y síndrome de burnout; es decir, que a mayor nivel de capital psicológico, menor nivel de síndrome de burnout, y viceversa, por lo que se puede decir que existe evidencia para rechazar la primera hipótesis nula. Este resultado es similar a lo hallado por otros autores, que han encontrado una relación entre el capital psicológico (e. g., [Herbert, 2011](#)) o alguno de los elementos de este, como la autoeficacia (e. g., [Gil-Monte, 2002](#); [Newman, 2012](#)), y el optimismo ([Grau et al., 2009](#); [Gustafsson y Skoog, 2011](#)).

Además, este resultado está respaldado por la teoría de [Luthans \(2002\)](#) acerca del comportamiento organizacional positivo, que hace referencia a que si las fortalezas y las capacidades psicológicas (resiliencia, optimismo, esperanza y autoeficacia) son desarrolladas de manera efectiva, disminuyen el riesgo de presentar síndrome de burnout en el contexto laboral. De igual modo, al presentar niveles aceptables de capital psicológico, habrá una menor probabilidad de experimentar burnout.

También, los hallazgos señalan que existe una relación inversa y estadísticamente significativa entre la satisfacción laboral y el síndrome de burnout, lo cual indica que a mayor nivel de satisfacción laboral, menor nivel de síndrome de burnout, y viceversa. Por lo anterior, existe evidencia para rechazar la segunda hipótesis nula. Estos resultados apoyan los hallazgos obtenidos previamente en otras investigaciones ([Bujalance et al., 2001](#); [Escribà-Agüir et al., 2008](#); [Grau et al., 2009](#); [Moshrefi et al., 2014](#); [Nwafor et al., 2015](#); [Safi et al., 2015](#)).

Por otro lado, se observó una relación directa y estadísticamente significativa entre las variables capital psicológico y satisfacción laboral. Lo anterior señala que a medida que el capital psicológico aumenta o disminuye, la satisfacción laboral igualmente lo hace. Así mismo, otros investigadores han encontrado resultados similares entre el capital psicológico (e. g. [Luthans et al., 2007a](#)) o alguno de los componentes de este, por ejemplo, la resiliencia (e. g. [Larson y Luthans, 2006](#); [Youssef y Luthans, 2007](#)), y la satisfacción laboral.

Adicionalmente, el modelo de regresión lineal deja en evidencia que la satisfacción laboral y el capital psicológico explican el 24% de los cambios en el síndrome de burnout, mostrando la influencia del capital psicológico y la satisfacción laboral una dirección negativa sobre el síndrome de burnout, lo que señala que a mayor nivel de capital psicológico y mayor nivel de satisfacción laboral, menor nivel de burnout. Por otra parte, se encontró evidencia de que la satisfacción laboral y el capital psicológico explican en un 35% los cambios en el agotamiento emocional, tal como afirman autores como [Talachi y Gorji \(2013\)](#), que demuestran que la satisfacción laboral predice los componentes del burnout en dirección negativa. Más específicamente, [Tarcán et al. \(2017\)](#) y [Ahmadian et al. \(2015\)](#) señalan que unos mayores niveles de satisfacción laboral predicen el agotamiento emocional y la despersonalización, respectivamente.

Otro resultado que permitió extraer esta investigación, aunque no era un objetivo propuesto inicialmente, hace referencia al arrojado por el análisis de las pruebas  $t$  para muestras independientes. Los resultados de este análisis muestran que no existen diferencias significativas respecto a los niveles de las 3 variables entre hombres y mujeres. Lo previamente mencionado contradice las investigaciones realizadas por [Gil-Monte \(2002\)](#) y [Newman \(2012\)](#), quienes encontraron que sí existen diferencias significativas respecto al género, concluyendo que los hombres tienen niveles mayores de burnout comparados con las mujeres.

En conclusión, esta investigación provee evidencia que muestra que tanto el capital psicológico como la satisfacción laboral son factores que influyen sobre el síndrome de burnout. Estos hallazgos aportan mucho al estudio de la psicología organizacional y a las mismas organizaciones, puesto que al fortalecer y desarrollar cada uno de los componentes del capital psicológico, y al fomentar la satisfacción con el trabajo de los empleados se contribuye a reducir los niveles del desgaste laboral, que pueden llegar a afectar las esferas personales, laborales y familiares de los empleados ([Organización Mundial de la Salud, 2010](#)).

Por lo tanto, estas variables deberían ser tenidas en cuenta por las unidades de gestión humana de las organizaciones para generar el desarrollo de programas que fortalezcan los componentes de la satisfacción laboral y las dimensiones del capital psicológico, y prevenir el síndrome de burnout y el incremento de riesgos psicosociales, que se han señalado como fuentes del desgaste laboral ([Gil-Monte, 2009](#); [Ministerio de la Protección Social, 2008](#); [Villalobos, 2004](#)). Igualmente, los resultados señalan que al fomentar el capital psicológico e incrementar la satisfacción laboral se contribuye a prevenir el burnout en los trabajadores, que ha sido ampliamente relacionado con el desempeño laboral (e. g., [Hosie et al., 2013](#); [Lee y Lin, 2014](#)) que, a su vez, resulta un factor determinante para las empresas que buscan mejorar su rentabilidad y productividad.

Se recomienda, en la medida de lo posible, para futuras investigaciones, la consecución de una muestra probabilística y con un número mayor de participantes, con grupos equivalentes, y tener en cuenta otras variables demográficas, como el nivel educativo y el nivel o el tipo de cargo, para ampliar el análisis de los datos y generar otros aportes a este tema.

Además, se propone realizar un análisis individual de los componentes del capital psicológico –autoeficacia, optimismo, resiliencia y esperanza–, así como de la satisfacción laboral –aspectos individuales, grupales y organizacionales–, que permita evidenciar cuál de estas dimensiones influye en mayor medida sobre del síndrome de burnout.

## Conflicto de intereses

Los autores declaran no tener ningún conflicto de intereses.

## Referencias

- Ahmadian, R., Farshbaf, M. y Vafaeian, M. (2015). *The relationship between burnout and job satisfaction of physical education teachers in Shabestar city*. *Indian Journal of Fundamental and Applied Life Sciences*, 5(S2), 1235–1241.
- Asif, S., Munir, S., Munir, S. y Naem, A. T. (2013). Impact of altruism and courtesy on employees' attitudes: A study of telecom industry of Pakistan. *Middle East Journal of Scientific Research*, 18(6), 815–820. <http://dx.doi.org/10.5829/idosi.mejst.2013.18.6.11765>
- Avey, J. B., Luthans, F., Smith, R. M. y Palmer, N. F. (2010). Impact of positive psychological capital on employee well-being over time. *Journal of Occupational Health Psychology*, 15, 17–28. <http://dx.doi.org/10.1037/a0016998>
- Bandura, A. (1994). Self-efficacy. En V. Ramachandran (Ed.), *Encyclopedia of human behavior* (pp. 71–81). New York: Academic Press.
- Bujalance, J., Villanueva, F., Guerrero, J., García, A., González, A., Sepúlveda, C., ... Castro, F. (2001). Burnout y satisfacción laboral de los profesionales que atienden a pacientes geriátricos. *Revista Española de Geriatria y Gerontología*, 36, 32–40. doi: 10.1016/S0211-139X(01)74680-X.
- Córdoba, L., Tamayo, J. A., González, M. A., Martínez, M. I., Rosales, A. y Barbato, S. H. (2011). Adaptation and validation of the Maslach Burnout Inventory-Human Services Survey in Cali, Colombia. *Colombia Médica*, 42(3), 286–293.
- Delgado, L. (2013). La evaluación del capital psicológico en las organizaciones. En L. Delgado y M. Vanegas (Eds.), *Psicología organizacional: perspectivas y avances* (pp. 21–44). Bogotá: ECOE Ediciones.
- Delgado, L., Devia, L. y Martínez, C. (2011). *Instrumento para evaluar capital psicológico en las organizaciones colombianas (IPSCAP)*. Bogotá D. C.: Universidad Católica de Colombia.
- Escribà-Agüir, V., Artazcoza, L. y Pérez-Hoyos, S. (2008). Efecto del ambiente psicosocial y de la satisfacción laboral en el síndrome de burnout en médicos especialistas. *Gaceta Sanitaria*, 22, 300–308. <http://dx.doi.org/10.1157/13125351>
- Freudenberger, H. J. (1974). Staff burn out. *Journal of Social Issues*, 30, 159–165. <http://dx.doi.org/10.1111/j.1540-4560.1974.tb00706.x>
- Gil-Monte, P. (2002). Influencia del género sobre el proceso de desarrollo del síndrome de quemarse por el trabajo (burnout) en profesionales de enfermería. *Psicología en Estudio*, 7, 3–10.
- Gil-Monte, P. (2009). Algunas razones para considerar los riesgos psicosociales en el trabajo y sus consecuencias en la salud pública. *Revista Española de Salud Pública*, 83, 169–173.
- Gómez, G. E. (2013). *Cuestionario de satisfacción en el trabajo*. Documento no publicado, Facultad de Psicología, Universidad de La Sabana, Chía, Colombia.
- Grau, A., Flichtentrei, D., Suñer, S., Prats, M. y Braga, F. (2009). Influencia de factores personales, profesionales y transnacionales en el síndrome de burnout en personal sanitario hispanoamericano y español. *Revista Española de Salud Pública*, 83(2), 215–230.
- Gustafsson, H. y Skoog, T. (2011). The mediational role of perceived stress in the relation between optimism and burnout in competitive athletes. *Anxiety, Stress & Coping*, 25, 183–189. <http://dx.doi.org/10.1080/10615806.2011.594045>
- Herbert, M. (2011). An exploration of the relationships between psychological capital (hope, optimism, self-efficacy, resilience), occupational stress, burnout and employee engagement (Tesis de maestría). University of Stellenbosch, Stellenbosch, South Africa. Disponible en: <http://scholar.sun.ac.za/handle/10019.1/17829>.
- Hon, A. H. Y. y Lu, L. (2010). The mediating role of trust between expatriate procedural justice and employee outcomes in Chinese hotel industry. *International Journal of Hospitality Management*, 29(4), 669–676. <http://dx.doi.org/10.1016/j.ijhm.2010.01.002>
- Hosie, P., Jayashree, P., Tchantchane, A. y Lee, B. (2013). The effect of autonomy, training opportunities, age and salaries on job satisfaction in the South East Asian retail petroleum industry. *International Journal of Human Resource Management*, 24(21), 3980–4007. <http://dx.doi.org/10.1080/09585192.2013.829517>
- Jepsen, D. y Hung-Bin, S. (2003). General job satisfaction from a developmental perspective: Exploring choice-job matches at two career stages. *The Career Development Quarterly*, 52, 162–179. <http://dx.doi.org/10.1002/j.2161-0045.2003.tb00636.x>
- Larson, M. y Luthans, F. (2006). Potential added value of psychological capital in predicting work attitudes. *Journal of Leadership and Organizational Studies*, 13, 45–62. <http://dx.doi.org/10.1177/10717919070130020601>
- Lázaro, S. (2004). El desgaste profesional (síndrome de burnout) en los trabajadores sociales. *Portularia*, 4, 499–506.
- Lee, H. W. y Lin, M. C. (2014). A study of salary satisfaction and job enthusiasm - Mediating effects of psychological contract. *Journal of Applied Financial Economics*, 24(24), 1577–1583. <http://dx.doi.org/10.1080/09603107.2013.829197>
- Luthans, F. (2002). The need for a meaning of positive organizational behavior. *Journal of Organizational Behavior*, 23(6), 697–702. <http://dx.doi.org/10.1002/job.165>
- Luthans, F., Avolio, B. J., Avey, J. B. y Norman, S. M. (2007). Psychological capital: Measurement and relationship with performance and satisfaction. *Personnel Psychology*, 60, 541–572. <http://dx.doi.org/10.1111/j.1744-6570.2007.00083.x>
- Luthans, F., Youssef, C. y Avolio, B. (2007). Psychological capital: Investing and developing positive organizational behavior. En D. L. Nelson y C. L. Cooper (Eds.), *Positive organizational behavior* (pp. 9–24). Thousand Oaks, California: SAGE Publications. <http://dx.doi.org/10.4135/9781446212752.n2>
- Maddi, S. R. (1987). Hardiness training at Illinois Bell Telephone. En J. P. Opatz (Ed.), *Health promotion evaluation* (pp. 101–1115). Stevens Point, WI: National Wellness Institute.
- Maslach, C. (1982). Understanding burnout: Definitional issues in analyzing a complex phenomenon. En W. S. Paine (Ed.), *Job stress and burnout* (pp. 29–40). Beverly Hills, CA: SAGE Publications.
- Ministerio de la Protección Social (2008). Resolución 2646 del 17 de Julio de 2008. Bogotá: Ministerio de la Protección Social.
- Moshrefi, S., Janani, H. y Talebian nia, H. (2014). The relationship between job satisfaction and job burnout of employees of General Directorate of Sport and Youth of west Azarbaijan. *International Research Journal of Applied and Basic Sciences*, 8(2), 177–182.
- Nahar, L., Hossain, A., Rahman, A. y Bairagi, A. (2013). pp. 520–525. *The relationship of job satisfaction, job stress, mental health of government and non-government employees of Bangladesh* (4) Scientific Research Publishing. <http://dx.doi.org/10.4236/psych.2013.46074>, 6
- Newman, T. (2012). Relationships between coping self-efficacy and burnout in nurse practitioners and physician assistants. *Dissertation Abstracts International. Professional Psychology*, 74(05(E)), 3547735.
- Nwafor, C. E., Euckie, U., Immanuel, E. U. y Obi-Nwosu, H. (2015). Does nurses' self-concept mediate the relationship between job satisfaction and burnout among Nigerian nurses? *International Journal of Africa Nursing Sciences*, 3, 71–75. <http://dx.doi.org/10.1016/j.ijans.2015.08.003>
- Organización Mundial de la Salud (2010). Entornos laborales saludables: fundamentos y modelo de la OMS. Contextualización, prácticas y literatura de soporte. Ginebra, Suiza: Ediciones de la OMS.
- Safi, M. H., Mohamadi, F. y Kolahi, A. A. (2015). The relationship between job satisfaction with burnout and conflict management styles in employees. *Community Health*, 2, 266–274.
- Seligman, M. (2005). *La auténtica felicidad*. Barcelona: Ediciones Vergara.
- Snyder, C. (2000). *Handbook of Hope: Theory, measures, and applications*. San Diego, CA: Academic Press.
- Talachi, R. K. y Gorji, M. B. (2013). Job burnout and job satisfaction among industry, mine and trade organization employees: A questionnaire survey. *International Journal of Academic Research in Business and Social Sciences*, 3(7), 21–41. <http://dx.doi.org/10.6007/IJARBS/v3-i7/7>
- Tarcan, G. Y., Tarcan, M. y Top, M. (2017). An analysis of relationship between burnout and job satisfaction among emergency health professionals. *Total Quality Management & Business Excellence*, 28(11-12). <http://dx.doi.org/10.1080/14783363.2016.1141659>
- Vázquez, C. y Hervás, G. (2008). *Psicología positiva aplicada*. Bilbao: Desclée de Brouwer.
- Villalobos, G. (2004). Diseño de un sistema de vigilancia epidemiológica de factores de riesgo psicosocial en el trabajo. *Ciencia & Trabajo*, 6(14), 197–201.
- Youssef, C. M. y Luthans, F. (2007). Positive organizational behavior in the workplace: The impact of hope, optimism and resilience. *Journal of Management*, 33(5), 774–800. <http://dx.doi.org/10.1177/0149206307305562>
- Youssef, C. M. y Luthans, F. (2012). Psychological capital. En K. S. Cameron y G. M. Spreitzer (Eds.), *The Oxford handbook of positive organizational scholarship* (pp. 17–27). New York: Oxford University Press.