



Burnout, satisfacción y calidad de vida laboral en funcionarios de la salud pública chilenos

Burnout syndrome, satisfaction, and quality of work life in Chilean public health workers

Jorge Alejandro Salgado-Roa¹ orcid.org/0000-0003-2470-4988

Francisco José Lería-Dulčić^{1*} orcid.org/0000-0001-6326-2567

¹ Departamento de Psicología e Instituto de Investigación en Ciencias Sociales y Educación, Universidad de Atacama. Copiapó, Chile

Fecha de recepción: Febrero 7 - 2018

Fecha de revisión: Marzo 18 - 2019

Fecha de aceptación: Diciembre 19 - 2019

Salgado-Roa JA, Lería-Dulčić FJ. Burnout, satisfacción y calidad de vida laboral en funcionarios de la salud pública chilenos. *Univ. Salud.* 2020;22(1):06-16. DOI: <https://doi.org/10.22267/rus.202201.169>

Resumen

Introducción: Si bien se ha constatado la influencia negativa del síndrome de quemarse en el trabajo o Síndrome de Burnout (SB) en el desempeño laboral, aun los datos son elusivos respecto de su relación específica con la Satisfacción Laboral (SL) y Calidad de Vida Profesional (CVP) en el contexto de las profesiones asociadas a la salud pública. **Objetivo:** Analizar la asociación entre SB, SL y CVP, y algunas variables sociolaborales de 169 profesionales de la salud pública chilena. **Materiales y métodos:** Estrategia asociativa comparativa-transversal, aplicando el Inventario de Burnout de Maslach (MBI), la Escala de Satisfacción Laboral (S20/23), y el Cuestionario de Vida Profesional (CVP-35). **Resultados:** Un 10% de los trabajadores percibió altos niveles de SB, y una SL y CVP satisfactorias; un 88,8% medio/moderado. La edad cronológica, Motivación Intrínseca, Apoyo Directivo, estado civil y años de servicio explicaron el 33,5% de la variabilidad del Cansancio Emocional; y se plantean buenos predictores del SB. **Conclusiones:** Los datos reflejan una prevalencia media/moderada de SB, que puede ser entendida a la luz de la influencia insidiosa del síndrome. La edad cronológica y el estado civil se plantean como factores protectores. Se discuten los resultados en el contexto de la literatura existente.

Palabras clave: Agotamiento psicológico; satisfacción en el trabajo; calidad de vida; estrés laboral; trabajadores de la salud. (Fuente: DeCS, Bireme).

Abstract

Introduction: The negative influence of the burnout syndrome (BS) on work performance has been demonstrated. However, data are still elusive regarding its specific relationship with Job Satisfaction (JS) and Professional Quality of Life (ProQOL) in professions associated with public health. **Objective:** To analyze the association between BS, JS and ProQOL, and some socio-labor variables of 169 Chilean public health professionals. **Materials and methods:** A comparative cross-sectional associative study that applied the Maslach Burnout Inventory (MBI), the Labor Satisfaction Scale (S20/23), and the Professional Life Questionnaire (PLQ-35). **Results:** 10% of participants perceived high BS levels and satisfactory HS and ProQOL, while 88.8% of health professionals acknowledged medium/moderate levels. 33.5% of the variability in Emotional Fatigue could be explained by chronological age, Intrinsic Motivation, Management Support, marital status and years of service. Good BS predictors are suggested. **Conclusions:** The data reflect a medium/moderate prevalence of BS, which can be understood in light of the insidious influence of this syndrome. Chronological age and marital status are suggested as protective factors. The results are discussed in the context of current literature.

Key words: Burnout; job satisfaction; quality of life; occupational stress; healthcare workers. (Source: DeCS, Bireme).

***Autor de correspondencia**

Francisco José Lería Dulčić
e-mail: francisco.leria@uda.cl

Asimismo, variables con un carácter preventivo universal sobre el SB podrían ofrecer nuevas luces respecto del síndrome y su afrontamiento efectivo, por ejemplo, la presencia de emociones de carácter compasivo y/o el impacto de las estrategias comunicacionales con los usuarios.

La evidencia sugiere que la organización juega un papel importante en la determinación de los riesgos de salud asociados al SB, por lo que es de interés incorporar variables de la organización específicas a la salud pública de naturaleza comunal, regional y/o nacional. Finalmente, si bien la complejidad del contexto socioeconómico impide por su naturaleza la instauración de cambios expansivos en los entornos laborales, creemos que una visión optimista y basada en la evidencia científica puede significar en el tiempo un aporte concreto a la aproximación efectiva a esta problemática.

Conflicto de interés: Ninguno.

Referencias

- Aronsson G, Theorell T, Grape T, Hammarström A, Hogstedt C, Marteinsdottir I, et al. A systematic review including meta-analysis of work environment and burnout symptoms. *BMC Public Health*. 2017;17(1):1-13. Disponible en: [10.1186/s12889-017-4153-7](https://doi.org/10.1186/s12889-017-4153-7)
- Maslach C, Maslach SJ. Lawyer burn-out. *Barrister*. 1978;5(2):52-54.
- Díaz-Bambula F, Gómez IC. La investigación sobre el síndrome de Burnout en Latinoamérica entre 2000 y 2011. *Rev Psicología del Caribe [revista en Internet]* 2016; 33(1): 113-131. Disponible en: <http://dx.doi.org/10.14482/psdc.33.1.8065>
- O'Connor K, Muller Neff D, Pitman S. Burnout in mental health professionals: A systematic review and meta-analysis of prevalence and determinants. *Eur Psychiatry [Internet]*. 2018;53:74-99. Disponible en: <https://doi.org/10.1016/j.eurpsy.2018.06.003>
- Rotenstein LS, Torre M, Ramos MA, Rosales RC, Guille C, Sen S, et al. Prevalence of burnout among physicians: a systematic review. *JAMA - J Am Med Assoc*. 2018;320(11):1131-50. Disponible en: <https://doi.org/10.1001/jama.2018.12777>
- Bridgeman PJ, Bridgeman MB, Barone J. Burnout syndrome among healthcare professionals. *Am J Heal Pharm*. 2018;75(3):147-52. Disponible en: <https://doi.org/10.2146/ajhp170460>
- Nogueira LS, Sousa RMC, Guedes ES, Santos MAD, Turrini RNT, Cruz DALMD. Burnout and nursing work environment in public health institutions. *Rev Bras Enferm*. 2018;71(2):336-42. Disponible en: <https://doi.org/10.1590/0034-7167-2016-0524>
- Aldrete-Rodríguez MG, Navarro-Meza C, González-Baltazar R, Contreras-Estrada MI, Pérez-Aldrete J. Factores psicosociales y síndrome de burnout en personal de enfermería de una unidad de tercer nivel de atención a la salud. *Cienc Trab [Internet]*. 2015;17(52):32-6. Disponible en: <https://scielo.conicyt.cl/pdf/cyt/v17n52/art07.pdf>
- Párraga-Martínez I, González-Hidalgo E, Méndez-García T, Villarín-Castro A, León-Martín AA. Burnout y su relación con el estrés percibido y la satisfacción laboral en profesionales sanitarios de Atención Primaria de una Comunidad Autónoma. *Rev Clínica Med Fam [Internet]*. 2018;11(2):51-60. Disponible en: <http://scielo.isciii.es/pdf/albacete/v11n2/1699-695X-albacete-11-02-00051.pdf>
- Maslach C, Schaufeli WB, Leiter MP. Job Burnout. *Annual Review of Psychology*. 2001;52:397-422. Disponible en: <http://dx.doi.org/10.1146/annurev.psych.52.1.397>
- Wilkinson H, Whittington R, Perry L, Eames C. Examining the relationship between burnout and empathy in healthcare professionals: A systematic review. *Burn Res [Internet]*. 2017;6:18-29. Disponible en: <http://dx.doi.org/10.1016/j.burn.2017.06.003>
- Chiang-Vega MM, San Martín-Neira NJ. Análisis de la Satisfacción y el Desempeño Laboral en los Funcionarios de la Municipalidad de Talcahuano. *Cienc Trab*. 2015;17(54):159-65. Disponible en: <http://dx.doi.org/10.4067/S0718-24492015000300001>
- Diener E, Emmons RA, Larsen R, Griffin S. The Satisfaction With Life Scale. *Journal of Personality Assessment*. 1985;49(1):71-5. Disponible en: http://dx.doi.org/10.1207/s15327752jpa4901_13
- Veliz Burgos AL, Dörner Paris AP, Soto Salcedo AG, Arriagada Arriagada A. Bienestar psicológico y burnout en profesionales de atención primaria de salud en la región de Los Lagos, Chile. *Acta univ [revista en la Internet]*. 2018; 28(3):56-64. Disponible en: <https://dx.doi.org/10.15174/au.2018.1895>
- Seguel Palma F, Valenzuela Suazo S. Síndrome de burnout en trabajadores de enfermería de dos hospitales del sur de Chile. *Av.Enferm. [Internet]*. 2016; 34(1): 39-47. <http://dx.doi.org/10.15446/av.enferm.v34n1.41599>
- Diario El Centro. El 30% de los funcionarios del Cesfam la Florida ha tenido licencia médica de tipo siquiátrica [Internet]. Chile: Diario El Centro; 2016. Disponible en: <http://www.diarioelcentro.cl/noticias/cronica/el-30-de-los-funcionarios-del-cesfam-la-florida-ha-tenido-licencia-medica-de-tipo-siquiatica?platform=hootsuite>
- Araya VC, Oliva BP, Ananías N, De los Santos P, Mendoza ME. Trastornos Ansiosos y Desórdenes Temporomandibulares en Funcionarios de un Centro de Salud Familiar en la Comuna de Concepción, Chile. *Int J Odontostomatol*. 2011;5(3):235-9. Disponible en: <http://dx.doi.org/10.4067/S0718-381X2011000300005>
- Palma FS, Suazo SV. Síndrome de burnout en trabajadores de enfermería de dos hospitales del sur de Chile. *Av en Enfermería [Internet]*. 2016;34(1):39-47. Disponible en: <https://doi.org/10.15446/av.enferm.v34n1.41599>
- Carmona J, Troncoso P. Satisfacción laboral en funcionarios de salud primaria del a comuna de San Ramón. Santiago: Universidad Academia de Humanismo Cristiano; 2006. Disponible en: <http://bibliotecadigital.academia.cl/bitstream/handle/123456789/1529/ttraso187.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Medrano LA, Muñoz-Navarro R, Cano-Vindel A. Procesos cognitivos y regulación emocional: Aportes desde una aproximación psicoevolucionista. *Ansiedad y Estrés*

- [Internet]. 2016;22(2-3):47-54. Disponible en: <http://dx.doi.org/10.1016/j.anyes.2016.11.001>
21. Sliter MT, McGrew JH, Dreison KC, Salyers MP, Luther L, Bonfils KA. Job burnout in mental health providers: A meta-analysis of 35 years of intervention research. *J Occup Health Psychol.* 2016;23(1):18-30. Disponible en: <http://dx.doi.org/10.1037/ocp0000047>
 22. Gómez-Perdomo GE, Meneses-Higueta AC, Palacio-Montes MC. Job satisfaction and psychological capital: Factors that affect burnout syndrome. *Ansiedad y Estrés [Internet].* 2017;23(2-3):71-5. Disponible en: <http://dx.doi.org/10.1016/j.anyes.2017.09.002>
 23. Mejía CR, Valladares-Garrido MJ, Talledo-Ulfe L, Sánchez-Arteaga K, Rojas C, Arimuya JJ, et al. Síndrome de burnout y factores asociados en estudiantes de medicina: Estudio multicéntrico en siete facultades de medicina peruanas. *Rev. chil. neuro-psiquiatr.* 2016;54(3): 207-214. Disponible en: <http://dx.doi.org/10.4067/S0717-92272016000300005>
 24. Ferrando J, Pérez J. Un instrumento para medir quemazón profesional en los docentes: adaptación catalana del «Maslach Burnout Inventory (MBI)». *Rev Psiquiatr la Fac Med Barcelona.* 1996; 23:11-18.
 25. Manzanares-Medina E, Merino-Soto C, Fernández-Arata M. Estructura interna del Maslach Burnout Inventory (MBI) en una muestra de sacerdotes y religiosas católicas peruanos. *Salud Soc.* 2016;7(2):198-211. Disponible en: <http://dx.doi.org/10.22199/S07187475.2016.0002.00005>
 26. Karasek R. PQL-35 questionnaire. *Int J Heal Serv.* 1989;19(3):481-508.
 27. Meliá J, Peiró J. La medida de la satisfacción laboral en contextos organizacionales: El Cuestionario de Satisfacción S20/23. *Psicologemas.* 1989;5:59-74. Disponible en: https://www.uv.es/~meliajl/Research/Art_Satisf/ArtS20_23.PDF
 28. Luengo-Martínez C, Lara-Jaque R, López-Espinoza MÁ. Análisis de los componentes principales de la escala Satisfacción laboral (S20-23) medida en una muestra del equipo de enfermería de Centros de Atención Primaria de las Provincias de Ñuble y Valparaíso, Chile. *Enfermería global.* 2016;15(1):195-207. Disponible en: <http://dx.doi.org/10.6018/eglobal.15.1.212481>
 29. Cohen J. *Statistical power analysis for the behavioral sciences.* 2nd ed. Hillsdale, NJ: Lawrence Erlbaum Associates; 1988.
 30. George D, Mallery P. *SPSS for Windows step by step: A Simple Guide and Reference.* 11.0 Updat. Boston: Allyn & Bacon; 2003. Disponible en: <https://wps.ablongman.com/wps/media/objects/385/394732/george4answers.pdf>
 31. Nunnally NCP. *Psychometric Theory.* New York: McGraw-Hill; 1978.
 32. de la Fuente EI, García J, Cañadas GA, San Luis C, Cañadas GR, Aguayo R, et al. Psychometric properties and scales of the Granada Burnout Questionnaire applied to nurses. *Int J Clin Heal Psychol.* 2015;15(2):130-8. Disponible en: <https://doi.org/10.1016/j.ijchp.2015.01.001>
 33. Hilgert JB, Bidinotto AB, Pachado MP, Fara LS, von Diemen L, de Boni RB, et al. Satisfaction and burden of mental health personnel: Data from healthcare services for substance users and their families. *Rev Bras Psiquiatr.* 2018;40(4):403-9. Disponible en: <https://doi.org/10.1590/1516-4446-2017-2352>
 34. Siegrist J. Adverse Health Effects of High-Effort / Low-Reward Conditions. *J Occup Health Psychol.* 1996;1(1):27-41. Disponible en: <https://pdfs.semanticscholar.org/79da/fe09b439dff93d0cf4f4a0d231fff321e0a4.pdf>
 35. Chirico F. Job stress models for predicting burnout syndrome: A review. *Ann Ist Super Sanita.* 2016;52(3):443-56. Disponible en: https://doi.org/10.4415/ANN_16_03_17
 36. Johnson SJ, Machowski S, Holdsworth L, Kern M, Zapf D. Edad, estrategias de regulación emocional, burnout e implicación laboral en el sector servicios: ventajas en los trabajadores mayores. *Rev Psicol del Trab y las Organ [Internet].* 2017;33(3):205-16. Disponible en: <http://dx.doi.org/10.1016/j.rpto.2017.09.001>
 37. Blanco-Donoso LM, Garrosa E, Demerouti E, Moreno-Jiménez B. Job resources and recovery experiences to face difficulties in emotion regulation at work: A diary study among nurses. *Int J Stress Manag.* 2017;24(2):107-34. Disponible en: <http://dx.doi.org/10.1037/str0000023>
 38. Cardoso-da Costa BR, Freire-Pinto ICJ. Stress, Burnout and Coping in Health Professionals: A Literature Review. *Psychol Brain Stud [Internet].* 2017;1(1):1-8. Disponible en: <https://www.imedpub.com/articles/stress-burnout-and-coping-in-healthprofessionals-a-literature-review.pdf>
 39. Piñeiro M. Estrés y factores relacionados en el personal sanitario de hospitalización psiquiátrica: un estudio de prevalencia. *Enfermería Glob [Internet].* 2013;31:125-50. Disponible en: http://scielo.isciii.es/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1695-61412013000300008&lng=es
 40. Falgueras MV, Muñoz CC, Pernas FO, Sureda JC, López MPG, Miralles JD. Burnout y trabajo en equipo en los profesionales de atención primaria. *Aten Primaria.* 2015;47(1):25-31. Disponible en: <https://doi.org/10.1016/j.aprim.2014.01.008>
 41. Rodríguez AM, Cruz Pedreros M, Merino JM. Burnout En Profesionales De Enfermería Que Trabajan En Centros Asistenciales De La Octava Región, Chile. *Cienc y enfermería.* 2009;14(2):75-85. Disponible en: <https://scielo.conicyt.cl/pdf/cienf/v14n2/art10.pdf>
 42. Adriaenssens J, De Gucht V, Maes S. Causes and consequences of occupational stress in emergency nurses, a longitudinal study. *J Nurs Manag.* 2015;23(3):346-58. Disponible en: <https://doi.org/10.1111/jonm.12138>