

Síndrome de Burnout y Satisfacción Laboral en funcionarios de prisiones de Arica-Chile

Burnout syndrome and job satisfaction in prison officers of Arica-Chile

*Percy L. Alvarez-Cabrera, Fernando Chacón-Fuertes y Esteban Sanchez-Moreno

Universidad Santo Tomás de Arica-Chile y Universidad Complutense de Madrid-España

Palabras clave: Burnout; Satisfacción laboral; prisiones; oficiales correccionales;

Keywords: Burnout; Work satisfaction; prisons correctional officers;

* Correspondencia: Magister Percy L. Alvarez Cabrera, Universidad Santo Tomás Arica, Escuela de psicología, 18 de septiembre #1191, Arica-Chile, correo electrónico: percyalvarez@santotomas.cl.

Fernando Chacón-Fuertes, psicólogo UCM Madrid-España, Doctor en psicología UCM Madrid-España, Profesor Titular departamento de Psicología social, Facultad de psicología UCM Madrid-España. fchaconf@ucm.es

Esteban Sanchez-Moreno, Sociólogo UCM Madrid- España, Doctor en sociología UCM Madrid- España, Profesor Titular, Departamento de Sociología V, Facultad de Trabajo Social de Universidad Complutense de Madrid. essanche@ucm.es

Resumen

El presente estudio analiza el síndrome de estar quemado o síndrome de Burnout y Satisfacción laboral en funcionarios de prisiones. La población está constituida por todos los funcionarios de prisiones de la Región de Arica y Parinacota (N = 334). De ellos, 44 no participaron en el estudio (baja médica, vacaciones o permiso especial, traslado en curso o similares). El número final de participantes, fue de 290 participantes. Los instrumentos utilizados fueron el Maslach Burnout Inventory (MBI-HSS) y Cuestionario de Satisfacción Laboral S20/23. Los resultados muestran se que los funcionarios quemados por su trabajo se sienten igual de satisfechos que los no quemados o sin SBO. Por otro lado, los participantes que presentan altos niveles de satisfacción laboral en su trabajo, están más realizados personalmente, a diferencia de los que presentan bajas satisfacción, pues están más agotados emocionalmente y despersonalizados con su trabajo. Los funcionarios de prisiones más satisfechos de forma general, es decir, mayor satisfacción intrínseca y con la supervisión, están menos quemados.

Palabras claves: Burnout; oficiales correccionales; satisfacción laboral; funcionarios de prisiones.

Abstract

The present study analyzes the syndrome of being burned or Burnout syndrome and Job satisfaction in prison officers. The population is constituted by all the prison officers of the Arica and Parinacota Region (N = 334). Of these, 44 did not participate in the study (medical leave, vacation or special permit, transfer in progress or similar). The final number of participants was 290 participants. The instruments used were the Maslach Burnout Inventory (MBI-HSS) and the Labor Satisfaction Questionnaire S20 / 23. The results show that officials burned for their work feel just as satisfied as those not burned or without SBO. On the other hand, participants who show high levels of job satisfaction in their work, are more personally made, unlike those who have low satisfaction, because they are more emotionally depleted and depersonalized with their work. Prison officers who are most satisfied with the formal general, that is, with greater intrinsic satisfaction and with supervision, are less burned.

Keywords: Burnout; correctional officers; work satisfaction; prison officials.

Resumo

O presente estudo analisa a síndrome de queimação ou síndrome de Burnout e a satisfação no trabalho em agentes penitenciários. A população é constituída por todos os agentes penitenciários da região de Arica e Parinacota (N = 334). Destes, 44 não participaram do estudo (licença médica, férias ou autorização especial, transferência em andamento ou similar). O número final de participantes foi de 290 participantes. Os instrumentos utilizados foram o Maslach Burnout Inventory (MBI-HSS) e o Work Satisfaction Questionnaire S20 / 23. Os resultados mostram que os funcionários queimados pelo trabalho sentem-se tão satisfeitos quanto os que não são queimados ou sem SBO. Por outro lado, os participantes que têm altos níveis de satisfação no trabalho em seu trabalho, são mais realizado pessoalmente, ao contrário daqueles com baixa satisfação, como eles são mais emocionalmente exausto e despersonalizada com o seu trabalho. Oficiais de prisão que estão mais satisfeitos com o general formal, isto é, com maior satisfação intrínseca e com supervisão, são menos queimados. Palavras-chave: Burnout; oficiais correcionais; satisfação no trabalho; funcionários da prisão.

Introducción

El síndrome de estar quemado o síndrome de *burnout* (SBO) corresponde a un cuadro psicosocial descrito inicialmente por Freudenberger en los años 70 como una sensación de fracaso y una existencia agotada o gastada que resulta de una sobrecarga por exigencias de energías, recursos personales o fuerza del trabajador, lo anterior asociado a un contexto laboral (Salanova y Llorens, 2008; Gil-Monte y Peiró, 1999). Tras esta aportación, las autoras Maslach y Jackson (1982; Maslach, 1976), utilizan el concepto para describir el proceso de deterioro psicológico característico de aquellos grupos profesionales cuyo entorno de trabajo diario está definido por una relación directa con personas que requieren ayuda o atención especial. Con esto, el SBO es definido (Maslach, 2003; Maslach y Jackson, 1986) como un proceso tridimensional en el cual se da la presencia simultánea de una baja realización personal (RP), altos niveles de agotamiento emocional (AE) y despersonalización (DP) en individuos que trabajan con personas. A continuación se detalla cada una de las variables:

Es importante señalar que se han encontrado pocas investigaciones de estudios relacionados con satisfacción laboral y SBO en contextos carcelarios, uno de los más relevantes es el de Schaufeli y Peeters (2000), pero de ello, se puede destacar que de las 43 investigaciones revisadas hay 14 que abordan la satisfacción o insatisfacción laboral y burnout en oficiales correccionales, de estos las principales conclusiones o elementos que afectan el SBO son: Falta de apoyo social, características institucionales, mal liderazgo, conflicto o ambigüedad de rol y poca autonomía, en la tabla de puede apreciar en detalle las investigaciones que plantean lo mencionado.

Cuadro 1: Descripción general de estudios empíricos sobre estrés laboral y burnout en oficiales correccionales (OC) en orden cronológico desde 1981 a 1998 (Schaufeli y Peeters, 2000)

Autor (es)	Muestra	Reacciones al estrés	Estresores o insatisfacción laboral
1. Shamir y Drory (1981)	306 OC israelíes de diverso origen étnico	- Burnout (“tedio”) - Satisfacción laboral - Satisfacción general	- Conflicto con el rol que desempeña - Falta de variedad de habilidades - Falta de importancia de la labor - Falta de autonomía
3. Lomabardo (1981)	50 OC estadounidenses	- Insatisfacción laboral - Estrés laboral - Aislamiento físico	- Ambigüedad del rol - Tratar con reclusos - Falta de una red de apoyo - Falta de libertad para tomar decisiones
9. Lindquist y Whitehead (1986)	241 OC estadounidenses	- Estrés laboral - Satisfacción laboral - Burnout	- Conflicto de roles - Falta de apoyo social - Falta de participación en la toma de decisiones - Escasez de recursos
10. Verhagen (1986 a, b)	250 OC holandeses	- Estrés laboral - Satisfacción laboral - Quejas psicósomáticas - Ausentismo	- Alta carga laboral - Pobre apoyo en la gestión - Incertidumbre sobre el futuro - Conflicto de roles
12. Whitehead et al., (1987)	258 OC estadounidenses	- Satisfacción laboral - Estrés laboral - Burnout	- Interacción con los reclusos - Orientación punitiva - Rol de consejería (rehabilitación) - Falta de participación en la toma de decisiones
13. Hepburn (1987)	185 OC estadounidenses	- Satisfacción laboral - Presión del rol - Enajenación	- Conflicto de roles - Percepción de los OC sobre la cantidad real de influencia de los propios OC - La diferencia entre la verdadera influencia de los OC y la verdadera influencia de los presos - Discrepancia entre la influencia real e ideal de los CO
15. Drory y Shamir (1988)	266 CO israelíes	- Satisfacción laboral - Burnout (“tedio”)	- Características intra-organizacionales (conflicto de roles, ambigüedad del rol, pobre apoyo en la gestión) - Características de la labor (falta de variedad de habilidades, significado de la labor, autonomía y retroalimentación) - Variables extra-organizacionales (pobre apoyo comunitario, conflicto en el rol familiar)
21. Cullen et al., (1990)	155 OC estadounidenses	- Satisfacción laboral - Estrés en la vida y en el trabajo	- conflicto con el rol que desempeña - peligro percibido - falta de apoyo por parte de supervisores, pares y familia

24. Grossi y Berg (1991)	106 OC estadounidenses	- Estrés laboral - Insatisfacción laboral - Apoyo social	- Conflicto con el rol que desempeña - problemas con tribunales - Peligrosidad
26. Van Voorhis et al., (1991)	155 OC estadounidenses	- Insatisfacción laboral - Estrés laboral - Orientación profesional	- Falta de apoyo de sus pares - Conflicto con el rol que desempeña
29. Morrison et al., (1992)	274 OC australianos	- Bienestar físico y mental - Satisfacción laboral general - Tensión familiar	- Percepción de los componentes del trabajo - Falta de apoyo social - Afectividad negativa
30. Saylor y Wright (1992)	3325 funcionarios penitenciarios estadounidenses	- Satisfacción laboral - Eficacia personal - Estrés laboral	- Status - Longevidad - Frecuencia de contacto con reclusos
32. Wright (1993)	79 OC estadounidenses	- Rotación voluntaria - Satisfacción laboral	- Orientación hacia el crecimiento - Falta de permanencia / puestos no fijos
33. Hughes y Zamhle (1993)	118 OC holandeses	- Estrés relativo al trabajo - Satisfacción laboral /vital/general - Auto valoración de la salud - Habilidades de afrontamiento	- Mal liderazgo y destreza administrativa - Aburrimiento - Interacción con los compañeros de trabajo
40. Britton (1997)	2979 OC estadounidenses	- Estrés laboral - Insatisfacción laboral	- Características institucionales (por ejemplo, mala calidad de supervisión)
42. Dollard y Winefield (1998)	419 OC australianos	- Distrés psicológico - Síntomas físicos - Insatisfacción laboral - Conflicto trabajo-hogar - Actividad negativa	- Altas demandas laborales - Escaso control laboral falta de apoyo social

*OC: Oficiales Correccionales

Sumado a lo anterior, Güilgüiruca y Herrera-Bascur (2015), en su estudio sobre Salud laboral en un centro penitenciario de Chile: una mirada desde las políticas de recursos humanos, encontraron que los resultados descriptivos, indican que la satisfacción laboral tiene una presencia alta en los funcionarios (88%), es decir, presentan recursos personales para afrontar las demandas o los estresores del trabajo, a pesar de la hostilidad del entorno.

Otro estudio sobre determinantes específicos de la satisfacción laboral y el SBO y sus consecuencias para la salud en funcionarios de prisiones (Topa y Morales, 2005), abordan la temática de satisfacción, sin embargo, no señalan análisis descriptivos o correlacional que pueda apoyar los objetivos de la presente investigación, pues hacen notar que la relación entre el SBO y las condiciones del trabajo (satisfacción laboral) es débil. También Griffin et al. (2010) en su estudio sobre participación laboral, estrés laboral,

satisfacción laboral y compromiso organizacional y agotamiento del personal correccional en una muestra de 200 funcionarios correccionales, encontraron que la satisfacción laboral tenía una relación inversa con el agotamiento emocional, la despersonalización y una sensación de logro reducido en el trabajo

Bravo-Yáñez y Jiménez-Figueroa (2011) en su estudio sobre bienestar psicológico, apoyo organizacional percibido y satisfacción laboral en funcionarios penitenciarios de Chile, encontraron que respecto a la existencia de diferencias significativas en cuanto al sexo y edad de los funcionarios respecto a las variables de estudio, se encontró que las mujeres juzgan su trabajo más favorablemente y se sienten mejor psicológicamente. Por el contrario, tanto hombres como mujeres tienen la misma percepción de apoyo por parte de su institución. Respecto a la variable edad, parece que se relaciona con un menor nivel de satisfacción laboral. Estos datos se relacionan con lo señalado por De Diego y Vallejo et al. (2001), quienes señalan que la relación lineal entre satisfacción laboral y edad se quiebra cuando se llega a los 50 años, puesto con más edad se tendería a registrar niveles de satisfacción más bajos. En el caso de estos funcionarios, tal vez la insatisfacción pueda ser entendida por el cansancio de tantos años dentro del servicio, sumado a las inadecuadas condiciones en la que han debido desempeñar su trabajo, lo cual explica en cierta forma el menor bienestar psicológico manifestado y la menor percepción de apoyo por parte de la institución (Bravo-Yáñez y Jiménez-Figueroa, 2011).

Es importante señalar el contexto en el que desarrollan su labor los funcionarios de instituciones penitenciarias o policías de prisiones (gendarmes en Chile). Kalinsky (2008) describe su labor, mencionando que el ámbito del trabajo del agente penitenciario es la cárcel, el cual es un ambiente especial, un lugar social de muy poco prestigio y a la vez blanco de mucha atención por parte de la opinión pública. Sumado a lo anterior, uno de los principales problemas que enfrentan los funcionarios es la relación con los mismos internos, lo que implica que el funcionario deba armar estrategias para sostener una cierta tranquilidad en el espacio de reclusión (Blanco-Álvarez, 2017; García-Jiménez et al., 2014). Por otro lado, la sensación de peligrosidad en la cual se ve expuesto el funcionario en cada momento, los horarios de trabajo, el escaso contacto con familia y el exterior, la posibilidad de fuga, los motines, peleas, huelgas, etc., generan en sí mismo un elevado nivel

de estrés en los funcionarios (Bringas-Mellado et al., 2015). Además, la escasa disponibilidad de personal, y alta demanda en los centros penitenciarios genera una sensación de agobio laboral. Dowden y Tellier (2004) en un meta análisis realizado sobre el estrés en funcionarios de prisiones, advierten que las actitudes en el trabajo y los problemas específicos de estos profesionales tiene una elevada influencia en su estrés laboral, pues los funcionarios de penitenciaría son los encargados de la seguridad al interior de un centro de reclusión, de mantener el orden y de ejercer un control sobre los reclusos, destinados a conseguir una adecuada convivencia. Hernández-Martin, Fernández-Calvo, Ramos y Contador (2006), mencionan que la complejidad de la vida penitenciaria y, habitualmente, el clima donde estos trabajadores desarrollan sus funciones es considerablemente hostil, se dan problemas de indisciplina y desobediencia, comportamientos exigentes, o conductas amenazantes, agresivas y violentas (Rodríguez-Díaz et al., 2014a,b; Ruiz et al., 2014), Generando estrés en los funcionarios, específicamente, padecer el SBO (Hernández-Zamora, Olmedo-Castejon e Ibañez-Fernandez, 2004; Blanco-Álvarez, 2017; Maslach, 2003; Campbell y Henderson, 2016; Bringas-Mellado et al., 2015; Dowden y Tellier, 2004; Lambert et al., 2006; Lamber et al., 2010).

Método

Objetivo general

La presente investigación tiene como objetivo general describir y relacionar el Burnout (SBO, Síndrome de Burnout) con Satisfacción Laboral en funcionarios de Gendarmería de Arica- Chile.

Hipótesis comparativas

H1: Habrá diferencias en las dimensiones del MBI-HSS y satisfacción laboral por sexo, los varones puntuaran más en agotamiento emocional, despersonalización y estrés y menos satisfacción laboral y realización personal.

H2: Habrá diferencias en las dimensiones del MBI-HSS y satisfacción laboral por estado civil, los funcionarios solteros puntuaran más en agotamiento emocional, despersonalización y estrés y menos satisfacción laboral y realización personal.

H3: Habrá diferencias las dimensiones de MBI-HSS y satisfacción laboral por nivel educacional, los funcionarios con secundaria completa puntuaran más en agotamiento emocional, despersonalización y estrés, y menos satisfacción laboral y realización personal.

H4: Habrá diferencias en las dimensiones del MBI-HSS y satisfacción laboral por hijos, los funcionarios con a lo menos un hijo puntuaran más en agotamiento emocional, despersonalización y estrés, menos en satisfacción laboral y realización personal.

H5: Habrá diferencias en las dimensiones del MBI-HSS y satisfacción laboral por consumo de alcohol y tabaco, los que consumen más alcohol y tabaco puntuaran más en agotamiento emocional, despersonalización y estrés y menos satisfacción laboral y realización personal.

H6: Habrá diferencias significativas en SBO y satisfacción laboral general por tipo de salario, siendo los de menor salario los que puntuaran más en agotamiento emocional, despersonalización y estrés, y menos satisfacción laboral y realización personal.

H7: Habrá diferencias significativas en SBO y satisfacción laboral general por bajas médicas, los que presentan más bajas médicas puntuara alto SBO y estrés y menos satisfacción laboral.

H8: Habrá diferencias en las dimensiones de MBI-HSS y satisfacción laboral general por horario, turnos y jornada de trabajo, siendo los funcionarios con horario noche/rotativos y jornadas a tiempo parcial puntuaran más en agotamiento emocional, despersonalización y estrés, y menos satisfacción laboral y realización personal.

H9: Habrá diferencias en las dimensiones de MBI-HSS y satisfacción laboral general por años de trabajo, los de menos años de trabajo los que puntuaran más en agotamiento emocional, despersonalización y estrés, y menos satisfacción laboral y realización personal.

Hipótesis correlacionales entre MBI e instrumentos

H10: La satisfacción laboral correlacionará de forma positiva y estadísticamente significativa con realización personal, y de forma inversa con agotamiento emocional y despersonalización.

Muestra

La población está constituida por todos los funcionarios de prisiones (gendarmes) en la Región de Arica y Parinacota (N = 334) pertenecientes a las distintas unidades de trabajo. De ellos, 44 no participaron en el estudio, al encontrarse en situación de baja médica, vacaciones o permiso especial, traslado en curso o similares. El número final de participantes, por tanto, fue de 290 participantes.

Procedimiento

Este estudio ha sido aprobado para su realización por la Comisión de Investigación y ética de la dirección nacional de gendarmería de Chile y el equipo de salud mental de Chile, a través de su formalización en las cartas y solicitudes correspondientes, las cuales, a su vez dieron la orden a la Dirección Regional de Arica y Parinacota para que se realizase la investigación en la ciudad. Con el visto bueno de la institución se procedió a capacitar al personal de salud mental de Arica y Parinacota de gendarmería mediante formación on-line para la correcta aplicación y comprensión de la batería de instrumentos. Se procedió a realizar un piloto con 30 participantes para adaptar las preguntas al contexto nacional y local. Con los resultados, se modificaron algunas preguntas para su mejor comprensión, y se procedió a generalizar la aplicación de los cuestionarios modificados a todos los funcionarios de penitenciaría. Sumado a lo anterior, se les entregó un sobre a cada participante, en el que se han adjuntado una batería de cuestionarios, en el que se incluyen; carta de presentación (donde se agradecía el consentimiento y la participación en este estudio y se aseguraba la total confidencialidad de los datos), variables sociodemográficas, conductas saludables y laborales, los cuestionarios MBI y Cuestionario de Satisfacción Laboral S20/23. Posterior a ello, se realizaron visitas para coordinar la adecuada aplicación y supervisión de los cuestionarios entregados, estas visitas se realizaron en los distintos centros y secciones de trabajo, tales como; centro de patronato local de reos Arica, unidad de servicios especiales penitenciarios Arica, centro de estudio y trabajo Arica, centro de reinserción social Arica, dirección regional de Arica y Parinacota, centro de internación penitenciario - centro de reinserción cerrado Arica.

Para la recolección de datos, se entregó a cada persona participante el cuestionario para que lo contestase. La cumplimentación tenía lugar en el lugar de trabajo de manera supervisada por un investigador (psicólogo) cualificado para tal función. Se aseguró el anonimato en la respuesta, obteniendo el consentimiento informado de todos los participantes. El tiempo necesario para la aplicación del instrumento fue de 15 minutos, aproximadamente.

Descripción de los instrumentos empleados

Maslach Burnout Inventory, en su versión para profesionales de servicios humanos (MBI-HSS) (Maslach & Jackson, 1986, adaptación al español por Gil-Monte, 2005), validado en Chile por Olivares (2009), en una muestra de 548 trabajadores chilenos de servicios públicos; funcionarios de prisiones, funcionarios públicos del área de la salud, y fiscalizadores públicos de distintos centros localizados en Santiago de Chile.

El cuestionario consta de 22 ítems que se distribuyen en tres escalas denominadas “Agotamiento emocional”, “Despersonalización” y “Realización personal”. En todas ellas los contenidos y la frecuencia de los sentimientos descritos en sus ítems se valoraron en una escala de 7 puntos (0 “Nunca”, 1 “Pocas veces al año o menos”, 2 “Una vez al mes o menos”, 3 “Unas pocas veces al mes o menos”, 4 “Una vez a la semana”, 5 “Pocas veces a la semana”, 6 “Todos los días”). La escala agotamiento emocional (AE) se define como la experiencia en la que los trabajadores sienten que ya no pueden dar más de sí mismos a nivel afectivo. Es una situación de agotamiento de la energía o los recursos emocionales propios debido al contacto diario y continuo con personas a las que hay que atender como objeto de trabajo y que presentan problemas o resultan problemáticas. Está formada por 9 ítems. La escala de despersonalización (DP) está formada por 5 ítems que describen actitudes y sentimientos negativos, como el cinismo hacia las personas destinatarias del trabajo. Estas personas son vistas por los profesionales con indiferencia y de forma deshumanizada debido a un endurecimiento afectivo, lo que conlleva que les culpen de sus problemas. Por último, la escala de realización personal en el trabajo (RP) definida como la tendencia de los profesionales a evaluarse negativamente, en especial su habilidad para realizar el trabajo y para tratar con las personas a las que atienden. Los trabajadores se

sienten descontentos consigo mismo e insatisfechos con sus resultados laborales. Está compuesta por 8 ítems. En la muestra de la presente investigación, las fiabilidades que arrojaron los análisis de consistencia interna, medidos a través del alfa de Crombach son similares al de otras investigaciones (ver tabla 1).

Tabla 1: Comparativa de confiabilidad de MBI-HSS en distintos países

Autores	Alfa	Alfa	Alfa
	AE	DP	RP
Maslach & Jackson, 1986	,90	,70	,71
Gil-Monte y Peiró (2005)	,85	,58	,71
Olivares (2009)	,87	,69	,80
Rodríguez Amaya (2014)	,86	,70	,79
La presente investigación	,89	,64	,74

Es importante mencionar que en Chile no existe validación del MBI-HSS en funcionarios de prisiones, el estudio de Olivares (2009) en personal que trabaja con personas con discapacidad es lo más cercano a ello, pues utiliza los criterios de Maslach y Jackson (1986) y el MBI-HSS. En Sudamérica, existe una investigación que aplica el MBI-HSS de Maslach y Jackson (1986) en 111 guardianes penitenciarios de Bucaramanga, Colombia, (Rodríguez Amaya, 2014).

Cuestionario de Satisfacción Laboral S20/23 (Meliá y Peiró, 1989), en Chile no se encuentran validaciones del cuestionario de satisfacción laboral, sin embargo, existen algunos artículos en Chile y Sudamérica que utilizan el S20/23, uno de ellos el de Jiménez, Jara y Miranda (2012) que analiza Burnout, Apoyo Social y Satisfacción Laboral en docentes.

El cuestionario considera, la información objetiva del trabajo y aquellos elementos subjetivos asociados a diferentes aspectos del trabajo, obteniéndose de esta forma, una medida global de satisfacción laboral. Su forma de respuesta es a través de una escala tipo Likert de 7 puntos. Posee una fiabilidad en el estudio original de ,92 y se compone de dos partes, la primera de ellas es de tipo descriptiva la cual no se utilizó en esta investigación, pues ya existían dichas preguntas. La segunda parte del cuestionario, evalúa aquellos elementos subjetivos asociados a las percepciones que los que responden tienen respecto a

diferentes aspectos de su trabajo (Cornejo, Moyano, Avendaño, Acevedo y Jiménez, 2010). Es importante mencionar que gran parte de la investigación considera el índice de consistencia interna del cuestionario de manera general, sin embargo, en la presente investigación se explicitarán las fiabilidades de forma general y para cada dimensión, los cuales van de ,74 a ,96.

Diseño

El diseño de la investigación es de tipo ex post facto retrospectivo con alcance descriptivo-correlacional y causal, pues permite observar el fenómeno tal y como se dan en su contexto natural, para después analizarlos. Los participantes son observados en su ambiente natural, en su realidad. Sumado a esto, el corte de estudio es transaccional o transversal, pues se recolectan datos en un solo momento, en un tiempo único. Su propósito es describir variables, y analizar su incidencia e interrelación en un momento dado.

Resultados

A continuación se describen los análisis estadísticos realizados en esta investigación. Se han organizado de acuerdo con los objetivos e hipótesis planteados en la misma. Para dichos análisis se ha utilizado el paquete estadístico SPSS-IBM 23.0

Hipótesis comparativas

Para corroborar los requisitos de normalidad se aplicó una prueba de Kolmogorov-Smirnov para una muestra encontrando significaciones menores a ,05 concluyendo que la distribución no es normal en las variables, por ello se procede a trabajar con análisis no paramétricos a través de U de Mann-Whitney para las variables con dos categorías de respuesta y Kruskal-Wallis para variables con más de dos categorías de respuesta.

H1: Habrá diferencias en las dimensiones del MBI-HSS, y satisfacción laboral por sexo, los varones puntuaran más en agotamiento emocional, despersonalización y menos satisfacción laboral y realización personal (ver tabla 2)

Según la tabla no existen diferencias entre las variables sexo, SBO y satisfacción laboral.

H2: Habrá diferencias en las dimensiones del MBI-HSS y satisfacción laboral por estado civil, los funcionarios solteros puntuaran más en agotamiento emocional, despersonalización y estrés y menos satisfacción laboral y realización personal (ver tabla 3).

Según los resultados no paramétricos de comparaciones de medias, los participantes casados presentan las medias más altas en la dimensión de agotamiento emocional y satisfacción laboral en comparación a los participantes solteros. En el resto de las variables no se presentan diferencias en significación.

H3: Habrá diferencias las dimensiones de MBI-HSS y satisfacción laboral por nivel educacional, los funcionarios con secundaria completa puntuaran más en agotamiento emocional, despersonalización y estrés, y menos satisfacción laboral y realización personal (ver tabla 4).

Según los resultados los funcionarios de gendarmería con educación media completa presentan el rango promedio más alto en la dimensión de agotamiento emocional en comparación a los funcionarios con educación superior, en el resto de las variables no existen diferencias.

H4: Habrá diferencias en las dimensiones del MBI-HSS y satisfacción laboral por hijos, los funcionarios con a lo menos un hijo puntuaran más en agotamiento emocional, despersonalización y estrés, menos en satisfacción laboral y realización personal (ver tabla 5).

Según los resultados no paramétricos indican que existen diferencias en despersonalización, siendo los funcionarios que no tienen hijos los que presentan las medias más altas en comparación a los que no tiene hijos.

H5: Habrá diferencias en las dimensiones del MBI-HSS y satisfacción laboral por consumo de alcohol y tabaco, los que consumen más alcohol y tabaco puntuaran más en agotamiento emocional, despersonalización y estrés y menos satisfacción laboral y realización personal (ver tabla 6 y 7).

Según los resultados indican que no existen diferencias entre: agotamiento emocional, realización personal, despersonalización, satisfacción laboral y consumo de alcohol y tabaco.

H6: Habrá diferencias significativas en SBO y satisfacción laboral general por tipo de salario, siendo los de menor salario los que puntuaran más en agotamiento emocional, despersonalización y estrés, y menos satisfacción laboral y realización personal (ver tabla 8).

Según los resultados existen diferencias entre: Satisfacción laboral y sueldo, siendo los participantes que más ingresos perciben los que presentan mayor satisfacción laboral (media de 167.20 sueldo de 100 a 1250 euros, media de 145.96 para los sueldos entre 626 y 1000 euros y media de 120.26 para los sueldos entre 250 y 625), en comparación a los de menor ingreso o sueldo. Sin embargo, no existen diferencias en significación en agotamiento emocional, realización personal, despersonalización y sueldo líquido mensual.

H7: Habrá diferencias significativas en SBO, estrés y satisfacción laboral general por bajas médicas, los que presentan más bajas médicas puntuara alto SBO y menos satisfacción laboral (ver tabla 9).

Según los resultados no existen diferencias entre: Agotamiento emocional, realización personal, despersonalización, satisfacción laboral, y baja médica.

H8: Habrá diferencias en las dimensiones de MBI-HSS y satisfacción laboral general por horario, turnos y jornada de trabajo, siendo los funcionarios con horario noche/rotativos y jornadas a tiempo parcial puntuaran más en agotamiento emocional, despersonalización y estrés, y menos satisfacción laboral y realización personal (ver tabla 10 y 11).

Según los resultados indican que no existen diferencias entre: agotamiento emocional, realización personal, despersonalización, satisfacción laboral y horario y turno de trabajo. Según los resultados no existen diferencias en agotamiento emocional, realización personal y despersonalización y satisfacción laboral.

H9: Habrá diferencias en las dimensiones de MBI-HSS y satisfacción laboral general por años de trabajo, los de menos años de trabajo los que puntuaran más en agotamiento

emocional, despersonalización y estrés, y menos satisfacción laboral y realización personal (ver tabla 12).

Según los resultados indican que no existen diferencias entre: agotamiento emocional, realización personal, despersonalización, satisfacción laboral y años de servicio. H10: La satisfacción laboral correlacionará de forma positiva y estadísticamente significativa con realización personal, y de forma inversa con agotamiento emocional y despersonalización (ver tabla 13).

Para el contraste de las hipótesis se empleó el coeficiente de correlación de Pearson. En la tabla se muestran las correlaciones estadísticamente con significación entre los factores del burnout (MBI-HSS), y satisfacción laboral. Se puede observar cómo la dimensión realización personal ofrece un mayor número de asociaciones significativas, todas ellas positivas: satisfacción intrínseca del trabajo ($r = ,41$; $**p \leq 0,01$), y satisfacción laboral ($r = ,62$; $**p \leq 0,01$). En cuanto a la despersonalización, el factor satisfacción con la supervisión correlaciona significativamente y positivamente ($r = -,25$; $**p \leq 0,01$), y correlaciona de forma inversa satisfacción con la participación ($r = -,26$; $**p \leq 0,01$). Por otro lado, el agotamiento emocional correlaciona significativamente con satisfacción con la supervisión ($r = -,30$; $**p \leq 0,01$).

Discusión

La presente investigación se centra de manera específica en análisis de síndrome de burnout y satisfacción laboral en funcionarios de prisiones en la ciudad de Arica- Chile. Los cuestionarios aplicados en la investigación presentan niveles aceptables en cuanto a sus consistencia interna, los cuales indican que sus propiedades psicométricas se ajustan a la aplicación y contexto carcelario, además, concuerdan con los resultados otras investigaciones (Maslach y Jackson, 1986; Gil-Monte, 2005; Olivares, 2009; Gil-Monte y Peiró, 2000; Hernández-Martín et al., 2006; Álvarez-Cabrera et al., 2016, 2018).

Por otro lado, al describir los niveles de SBO según dos grados (presencia y ausencia) en relación a las variables de satisfacción laboral, se pueden señalar que en primer lugar, y respecto a la percepción de satisfacción laboral y SBO, se encontró que los funcionarios quemados por su trabajo se sienten igual de satisfechos que los no quemados o sin SBO.

Estos resultados son similares al de otras investigaciones (Hernández-Martin et al., 2006a,b; Gastaldi et al., 2014; Manzano-García y Ayala-Calvo, 2013; Romero et al., 2017; Sanjuán y Ávila, 2016; Antoniou y Drosos, 2017; Martínez et al., 2017).

Por otro lado, los participantes que presentan altos niveles de satisfacción laboral en su trabajo, están más realizados personalmente, a diferencia de los que presentan bajas satisfacción, pues están más agotados emocionalmente y despersonalizados con su trabajo. Los funcionarios de prisiones más satisfechos de forma general, es decir, mayor satisfacción intrínseca y con la supervisión, están menos quemados, lo que coincide con estudios en los que se evidencian relaciones entre insatisfacción laboral y síndrome de burnout (Barría, 2002; Topa y Morales, 2005). Es importante destacar que gran parte de las investigaciones en centros penitenciarios han demostrado niveles relativamente bajos de satisfacción laboral (Castle y Martin, 2006).

En conclusión, las características de la muestra y de los instrumentos de medida utilizados en nuestra investigación respaldan la rigurosidad y utilidad de los resultados obtenidos. Estos, además, se han mostrado consistentes con la descripción teórica y conceptual del SBO, permitiendo su discusión en el contexto de la evidencia acumulada. Todo ello, unido al hecho de que esta investigación sobre SBO en funcionarios/as de prisiones en el contexto chileno es poco estudiada, lo cual, invita a pensar que los hallazgos descritos suponen una aportación de relevancia al debate en Latinoamérica. En el caso concreto de Chile, país donde se realizó el estudio, sería deseable incrementar el número de regiones en las cuales se desarrollan investigaciones centradas en el impacto del SBO en el colectivo de gendarmes, propiciando así la posibilidad de comparación de resultados y el avance en el análisis sistemático de este objeto de estudio. Los altos niveles de SBO detectados justifican, igualmente, el diseño de investigaciones de carácter longitudinal que permitan establecer con claridad los determinantes organizacionales, laborales y psicosociales del síndrome. En especial los hallazgos ponen de manifiesto la centralidad de la despersonalización entre los gendarmes chilenos/as, lo que sugiere que el diseño de intervenciones en el marco de dicho colectivo se beneficiaría de un énfasis en dicha dimensión. Por el mismo motivo, sería especialmente provechosa una línea de investigación centrada en el estudio de las causas que subyacen a esta dimensión del SBO y de las

consecuencias de los altos niveles de despersonalización en la salud mental y en el funcionamiento laboral, profesional y social de los funcionarios de prisiones.

Referencias

- Álvarez-Cabrera P., Chacón Fuertes, F., Sánchez Moreno, E. y Araya Urquiola, Y. (2016). Síndrome de Burnout y variables psicosociales en funcionarios penitenciarios de Arica- Chile. *Revista Fides Et Ratio*, 16, 49-79.
- Álvarez-Cabrera P., Chacón Fuertes, F., Sánchez Moreno, E. y Araya Urquiola, Y. (2016). Síndrome de Burnout y Estrés Laboral en funcionarios de prisiones en Chile. *Revista Iberoamericana de Psicología: Ciencia y Tecnología*, 9 (1), 63-72.
- Antoniou, A. S., y Drosos, N. (2017). Coping Strategies of Greek 6th Grade Students: Their Relationship with Anxiety and Trait Emotional Intelligence. *International Journal of Learning, Teaching and Educational Research*, 16, 57-71.
- Barría, J. (2002) “Síndrome de Burnout en Asistentes Sociales del Servicio Nacional de Menores de la Región Metropolitana de Chile”, *PSYCHE* , 12 (1), 213-226
- Blanco-Álvarez, T. (2017). Factores asociados al estrés laboral en policías penitenciarios costarricenses. *Revista Costarricense de Psicología*, 36 (1).
- Bravo-Yáñez, C. Y Jiménez-Figueroa A. (2011). Bienestar psicológico, apoyo organizacional percibido y satisfacción laboral en funcionarios penitenciarios de Chile. *Rev. Esp. Sanid. Penit.*, 13, 91-99.
- Bringas-Molleda, C., Fernández-Muñiz, A., Álvarez-Fresno, E., Martínez-Cordero, A. y Rodríguez-Díaz, FJ. (2015). Influencia del síndrome de burnout en la salud de los trabajadores penitenciarios. *Rev. Esp. Sanid. Penit.*, 17, 67-74 9
- Castle, T. y Martin, J. (2006). Occupational hazard: Predictors of stress among jail correctional officers. *American Journal of Criminal Justice*, 31, 65-80. <http://dx.doi.org/10.1007/BF02885685>
- Cornejo, F., Moyano, E., Avendaño, M., Acevedo, M., y Jiménez, A. (2010). *Propiedades psicométricas del cuestionario de satisfacción laboral S20-23*. En Moyano (Ed.), *Calidad de vida en el Chile del bicentenario*. Santiago: Talca.

- De Diego Vallejo, R., Diego Vallejo, J., y Olivar Parra, S. (2001). Satisfacción laboral de los trabajadores de banca. *Psicothema*, 13 (4), 629-635.
- Dowden, C. y Tellier, C. (2004). Predicting work-related stress in correctional officers: A meta-analysis. *Journal of Criminal Justice*, 32, 31-47.
- García-Jiménez, J.J. C., Godoy-Fernández, B., Llor-Esteban, J.A., Ruiz-Hernández, A. (2014). Differential profile in partner aggressors: Prison vs. mandatory community intervention programs *The European Journal of Psychology Applied to Legal Context*, 6,69-77.
- Gastaldi, F.G.M., Pasta, T., Longobardi, C., Prino, L. E. y Quaglia, R. (2014). Measuring the influence of stress and burnout in teacher-child relationship. *European Journal of Education and Psychology*, 7, 17-28. doi: 10.1989/ejep.v7i1.149"
- Gil-Monte, P. R. (2005). *El síndrome de quemarse por el trabajo (Burnout): una enfermedad laboral en la sociedad del bienestar*. Madrid, España: Pirámide.
- Gil-Monte, P.R. y Peiró, J.M. (1999). Validez factorial del "Maslach Burnout Inventory" en una muestra multiocupacional. *Psicothema*, 11, 679-689.
- Griffin, M. L., Hogan, N. L., Lambert, E. G., Tucker-Gail, K. A., y Baker, D. N. (2010). Job involvement, job stress, job satisfaction, and organizational commitment and the burnout of correctional staff. *Criminal Justice and Behavior*, 37(2), 239-255.
- Güilgüiruca, M., Góngora, R.y Moya, C. (2015). Factores de riesgo psicosocial y estrés percibido en trabajadores de una empresa eléctrica en Chile. *Med Segur Trab.*, 61 (238) 57-67.
- Hernández Zamora, G.L., Olmedo Castejón, E. e Ibáñez Fernández, I. (2004). Estar quemado (burnout) y su relación con el afrontamiento. *International Journal of Clinical and Health Psychology*, 4, 323-336.
- Hernández, L., Fernández, B., Ramos, F. y Contador, I. (2006). Burnout, expectativas de control y afrontamiento en un grupo de funcionarios de prisiones. *Revista de Psicopatología y Psicología Clínica*, 11 (3), 155-164.
- Hernández-Martín, L., Fernández-Calvo, B., Ramos, F. y Contador, I. (2006a). El Síndrome de burnout en funcionarios de vigilancia de un centro penitenciario. *International Journal of Clinical and Health Psychology*, 6, 599-611.

- Hernández-Martín, L., Fernández-Calvo, B., Ramos, F. y Contador, I. (2006b). Burnout, expectativas de control y afrontamiento en un grupo de funcionarios de prisiones. *Revista de Psicopatología y Psicología Clínica*, 11, 155- 164.
- Jiménez, A., Jara, M.J., y Miranda, E. (2012). Burnout, apoyo social y satisfacción laboral en docentes. *Revista semestral de la Asociación Brasileña de Psicología Escolar y Educativa*, 16 (1), 125-134.
- Kalinsky, B. (2008). El agente penitenciario: la cárcel como ámbito laboral. *Runa*, 28, 43-57
- Lambert, E. G., Hogan, N. L., y Allen, R. (2006). Correlates of correctional officers Job stress: The impact of organizational structure. *American Journal of Criminal Justice*, 30, 227-246. <http://dx.doi.org/10.1007/BF02885893>
- Lambert, E. G., Hogan, N. L., Jiang, S., Elechi, O., Benjamin, B., Morris, A., Laux, J. M., y Dupuy, P. (2010). The relationship among distributive and procedural justice and Correctional life satisfaction, burnout, and turnover intent: An exploratory study. *Journal of Criminal Justice*, 38, 7-16. <http://dx.doi.org/10.1016/j.jcrimjus.2009.11.002>
- Manzano-García, G. y Ayala-Calvo, J.C. (2013). New Perspectives: Towards an integration of the concept “burnout” and its explanatory models. *Anales de Psicología*, 29, 800-809. doi: <http://dx.doi.org/10.6018/analesps.29.3.145241>
- Martínez Arroyo, M^a. (2017). Formalización del concepto de Afrontamiento: una aproximación en el cuidado de la Salud. *La Palma*, 11, (3), 744.
- Maslach, C. y Jackson S.E. (1986). *Maslach Burnout Inventory*. California: Consulting Psychologists Press.
- Maslach, C. y Jackson, S. (1982). *Burnout in health professions: a social psychological analysis*. En: Sanders, G. & Suls, J. (eds). *Social psychology of health and illness* (pp. 227-251). Hillsdale: Erlbaum.
- Maslach, C. (1976). Burnout-out. *Human Behavior*, 5, 16-22.
- Maslach, C. (2003). *Job burnout: New directions in research and intervention*. *Current Directions in Psychological Science*, 12, 189-192. Maslach y Jackson, 1986

- Meliá, J. L., y Peiró, J. M. (1989). La medida de la satisfacción laboral en contextos organizacionales: El Cuestionario de Satisfacción S20/23. *Psicologemas*, 5, 59-74.
- Olivares, V. (2009). Análisis de las propiedades psicométricas del Maslach Burnout Inventory Human Services (MBI-HSS) en profesionales chilenos. *Ciencia y Trabajo*, 34, 217-221.
- Rodríguez Díaz, F. J., Álvarez, E., García, F., Longoria, B., y Noriega, M. I. (2014a). *El Sistema Penitenciario: Un análisis desde el ayer para el mañana*. En E. García-López (Ed.), *Psicopatología Forense. Comportamiento Humano y Tribunales de Justicia* (pp. 733-790). México: Manual Moderno.
- Rodríguez Díaz, F. J., Álvarez, E., García, F., Longoria, B., y Noriega, M. I. (2014b). *Modelo Alternativo de Intervención Educativa en el contexto penitenciario*. Propuesta de un planteamiento desde la UTE de Villabona (Asturias). *Aula Abierta* (en revisión).
- Rodríguez-Amaya, R. (2014). Síndrome de burnout en guardianes penitenciarios, Bucaramanga, Colombia. *Revista Colombiana de Psiquiatría*, 43, 146-153. <http://dx.doi.org/10.1016/j.rcp.2014.03.001>
- Romero Godínez, E., Gómez Maqueo, E., Durán Patiño, C., y Ruiz Badillo, A. (2017). Afrontamiento y algunos problemas internalizados y externalizados en niños. *Acta de Investigación Psicológica*. 7, (3), 2757-2765.
- Ruiz, J. I., Bringas, C., Rodríguez, F. J., y García, E. (2014). Validación transcultural de una escala de Clima Emocional para ámbitos organizacionales penitenciarios (CEP). *Revista Latinoamericana de Psicología* (en revisión).
- Salanova, M. y Llorens, S. (2008). Estado actual y retos futuros en el estudio del Burnout. *Papeles del Psicólogo*, 29(1), 59-67
- Sanjuán y Ávila, (2016). Afrontamiento y motivación como predictores del bienestar subjetivo y psicológico Pilar Sanjuán y María Ávil. *Revista de Psicopatología y Psicología Clínica*, 21, 1-10. doi: 10.5944/rppc.vol.21.num.1.2016.15401
- Schaufeli, W. y Peeters, M. (2000). Job stress and burnout among correctional officers: A literature review. *International Journal of Stress Management*, 7, 19-48. <http://dx.doi.org/10.1023/A:1009514731657>

Topa Cantisano, G. y Morales Domínguez, J. (2005). Determinantes específicos de la satisfacción laboral, el burnout y sus consecuencias para la salud: un estudio exploratorio con funcionarios de prisiones. *International Journal of Psychology and Psychological Therapy* 5, (1), 73-83.

Anexos:

Tabla 2: Comparación entre dimensiones y la variable sexo

	Sexo	N	Rango Promedio	U de Mann-Whitney	W de Wilcoxon	Z	Sig. asintótica
Agotamiento emocional	Hombre	210	125,37				
	Mujer	40	126,19	4172,50	26327,50	-,06	,94
	Total	250					
Realización personal	Hombre	222	127,82				
	Mujer	35	136,49	3623,00	28376,00	-,64	,52
	Total	257					
Despersonalización	Hombre	222	131,99				
	Mujer	39	125,37	4109,50	4889,50	-,50	,61
	Total	261					
Satisfacción laboral	Hombre	230	138,22				
	Mujer	42	127,10	4435,00	5338,00	-,84	,39
	Total	272					

Tabla 3: Comparación entre dimensiones y la variable estado civil

	Estado Civil	N	Rango promedio	U de Mann-Whitney	W de Wilcoxon	Z	Sig. asintótica
Agotamiento emocional	Soltero	78	117,81				
	Casado	189	140,68	6108,50	9189,50	-2,20	,02
	Total	267					
Realización personal	Soltero	78	137,57				
	Casado	196	137,47	7638,50	26944,50	-,00	,99
	Total	274					
Despersonalización	Soltero	77	137,14				
	Casado	198	138,33	7557,00	10560,00	-,11	,91
	Total	275					
Satisfacción laboral	Soltero	83	128,26				
	Casado	207	152,41	7159,50	10645,50	-2,21	,02
	Total	290					

Tabla 4: Comparación entre dimensiones y la variable nivel educacional

	Nivel educacional	N	Rango promedio	U de Mann-Whitney	W de Wilcoxon	Z	Sig. asintótica
Agotamiento emocional	Media completa	116	142,85				
	Superior	147	123,44	7267,50	18145,50	-2,05	,04
	Total	263					
Realización personal	Media completa	119	133,81				
	Superior	150	135,94	8783,50	15923,50	-,22	,82
	Total	269					
Despersonalización	Media completa	122	131,73				
	Superior	148	138,60	8568,50	16071,50	-,72	,47
	Total	270					
Satisfacción laboral	Media completa	127	146,77				
	Superior	158	139,97	9554,50	22115,50	-,69	,48
	Total	285					

Tabla 5: Comparación entre dimensiones y la variable hijos

	Hijos	N	Rango promedio	U de Mann-Whitney	W de Wilcoxon	Z	Sig. asintótica
Agotamiento emocional	si	201	132,07				
	no	60	127,41	5814,50	7644,50	-,42	,67
	Total	261					
Realización personal	si	211	137,95				
	no	57	121,72	5285,00	6938,00	-1,40	,16
	Total	268					
Despersonalización	si	210	129,77				
	no	59	153,63	5096,00	27251,00	-2,08	,03
	Total	269					
Satisfacción laboral	si	224	147,13				
	no	60	125,23	5684,00	7514,00	-1,83	,06
	Total	284					

Tabla 6: Comparación entre dimensiones y la variable consumo de alcohol

	Consumo de alcohol	N	Rango promedio	U de Mann-Whitney	W de Wilcoxon	Z	Sig. asintótica
Agotamiento emocional	Si	226	133,15				
	No	38	128,62	4146,50	4887,50	-,33	,73
	Total	264					
Realización personal	Si	229	136,11				
	No	41	132,10	4555,00	5416,00	-,30	,76
	Total	270					
Despersonalización	Si	231	135,73	4558,00	31354,00	-,13	,89

	No	40	137,55				
	Total	271					
	Si	243	143,81				
Satisfacción laboral	No	43	141,74	5149,00	6095,00	-,15	,88
	Total	286					

Tabla 7: Comparación entre dimensiones y la variable consumo de tabaco

	Consumo de tabaco	N	Rango promedio	U de Mann-Whitney	W de Wilcoxon	Z	Sig. asintótica
	Si	153	135,75				
Agotamiento emocional	No	113	130,46	8301,00	14742,00	-,55	,57
	Total	266					
	Si	156	146,63				
Realización personal	No	117	124,16	7623,50	14526,50	-1,33	,16
	Total	273					
	Si	155	138,98				
Despersonalización	No	119	135,58	8993,50	16133,50	-,35	,72
	Total	274					
	Si	165	149,48				
Satisfacción laboral	No	124	139,04	9491,00	17241,00	-1,05	,29
	Total	289					

Tabla 8: Comparación entre dimensiones y la variable salario (sueldo o remuneración)

	aprox. ¿cuánto es su sueldo líquido mensual?	N	Rango promedio	Chi-cuadrado	gl	Sig. asintót.
Agotamiento emocional	250 y 625 euros	62	145,17			
	626 y 1000 euros	136	144,46	,091	2	,95
	1000 y 1250 euros	68	147,80			
	Total	266				
Realización personal	250 y 625 euros	61	148,41			
	626 y 1000 euros	141	138,05	3,057	2	,21
	1000 y 1250 euros	71	157,20			
	Total	273				
Despersonalización	250 y 625 euros	61	145,11			
	626 y 1000 euros	142	144,48	,090	2	,95
	1000 y 1250 euros	71	147,80			
	Total	274				
Satisfacción laboral	250 y 625 euros	66	120,26			
	626 y 1000 euros	148	145,96	11,256	2	,00
	1000 y 1250 euros	75	167,20			
	Total	289				

Tabla 9: Comparación entre dimensiones y la variable baja médica

	Baja médica	N	Rango promedio	U de Mann-Whitney	W de Wilcoxon	Z	Sig. asintótica
Agotamiento emocional	Si	149	130,68				
	No	115	134,86	8296,50	19471,50	-,44	,65
	Total	264					
Realización personal	Si	155	136,46				
	No	117	136,56	9061,00	21151,00	-,01	,99
	Total	272					
Despersonalización	Si	157	137,81				
	No	115	134,71	8821,50	15491,50	-,32	,74
	Total	272					
Satisfacción laboral	Si	164	144,66				
	No	123	143,13	9978,50	17604,50	-,15	,87
	Total	287					

Tabla 10: Comparación entre dimensiones y la variable horario y turno de trabajo

	Horario y turno de trabajo	N	Rango promedio	U de Mann-Whitney	W de Wilcoxon	Z	Sig. asintótica
Agotamiento emocional	Horario diurno	132	139,27				
	Noche/rotativo	131	124,68	7687,00	16333,00	-1,55	,12
	Total	263					
Realización personal	Horario diurno	137	136,70				
	Noche/rotativo	134	135,28	9083,00	18128,00	-,14	,88
	Total	271					
Despersonalización	Horario diurno	137	134,04				
	Noche/rotativo	135	139,00	8910,50	18363,50	-,52	,60
	Total	272					
Satisfacción laboral	Horario diurno	146	144,96				
	Noche/rotativo	139	140,94	9861,00	19591,00	-,41	,68
	Total	285					

Tabla 11: Comparación entre dimensiones y la variable jornada de trabajo

	Jornada de trabajo	N	Rango promedio	U de Mann-Whitney	W de Wilcoxon	Z	Sig. asintótica
Agotamiento emocional	A tiempo completo	177	132,37				
	A tiempo parcial	78	118,09	6130,00	9211,00	-1,42	,15
	Total	255					
Realización	A tiempo completo	182	134,96	7014,00	10417,0	-,78	,43

personal	A tiempo parcial	82	127,04		0		
	Total	264					
Despersonalización	A tiempo completo	184	132,92		24457,0		
	A tiempo parcial	81	133,19	7437,00	0	-,02	,97
	Total	265					
Satisfacción laboral	A tiempo completo	193	142,48		11283,0		
	A tiempo parcial	85	132,74	7628,00	0	-,93	,35
	Total	278					

Tabla 12: Comparación entre dimensiones y la variable años de servicio

	Años de servicio	N	Rango	Chi-cuadrado	gl	Sig. asintót.
			promedio			
Agotamiento emocional	Más de 6 meses a 5 años	34	142,47	,388	2	,824
	5 años a 10 años	49	151,74			
	Más de 10 años	207	144,52			
	Total	290				
Realización personal	Más de 6 meses a 5 años	34	167,96	4,860	2	,088
	5 años a 10 años	49	129,09			
	Más de 10 años	207	145,70			
	Total	290				
Despersonalización	Más de 6 meses a 5 años	34	137,96	,507	2	,776
	5 años a 10 años	49	142,49			
	Más de 10 años	207	147,45			
	Total	290				
Satisfacción laboral	Más de 6 meses a 5 años	34	142,96	5,224	2	,073
	5 años a 10 años	49	121,31			
	Más de 10 años	207	151,64			
	Total	290				

Tabla 13: Correlación entre MBI-HSS, satisfacción laboral y afrontamiento al estrés

Factores de Afrontamiento al estrés y factores de satisfacción laboral	Agotamiento Emocional	Despersonalización	Realización Personal
Satisfacción con la supervisión	-,30 (*)	-,25(**)	
Satisfacción con el ambiente físico			
Satisfacción con las prestaciones recibidas			
Satisfacción intrínseca del trabajo			,41(**)
Satisfacción con la participación		-,26(*)	
Satisfacción general			,62 (**)