

Artículos originales

Job satisfaction as a predictor of Burnout and Sleep Quality in subway ticket office female employees

Satisfacción laboral como predictor de Burnout y Calidad de Sueño en Taquilleras

Unda Rojas Sara¹  <https://orcid.org/0000-0002-6113-055X>, Ramírez Pérez Jazmín¹

¹ FES Zaragoza, UNAM

Correo electrónico de contacto: saraunda@unam.mx

Fecha de envío: 06/08/2024

Fecha de aprobación: 23/11/2024

Abstract

Introduction: Ticket office female employees in the subway in Mexico City perform a fundamental job for the efficiency of the subway public transport. However, it is a complicated activity because as part of their work, they are exposed to work stressors, such as violence by the user, low salary, and shifts that can affect their quality of sleep, among others. Therefore, the study's objective was to analyze Job Satisfaction as a predictor of Burnout Syndrome and Sleep Quality in this population of workers.

Method: Participants one hundred ticket office female employees, observational, analytical, cross-sectional study with a non-probabilistic sample. Instruments: Job Satisfaction Scale S10/12; Gil-Monte's CESQT and the Mexican Sleep Scale.

Results: Job satisfaction is a predictor of Enthusiasm for work, and dissatisfaction with the supervisor is a predictor of Burnout, Psychological Exhaustion, and Indolence at work. Dissatisfaction with benefits at work is a predictor of the Guilt dimension.

Dissatisfaction with the supervisor and Psychological Exhaustion are predictors of Sleep Quality.

Conclusions: It is recommended for these workers to take breaks, improve their sleep hygiene, and conduct preventive measures.

Keywords: ticket office, burnout, sleep quality

Resumen

Introducción: Las taquilleras de la CDMX realizan un trabajo fundamental para la eficiencia del transporte colectivo "Metro", sin embargo, es una actividad complicada pues como parte de su trabajo están expuestas a estresores laborales, como la violencia por parte del usuario, el bajo salario, turnos que pueden afectar su calidad de sueño, entre otros. Por lo tanto, el objetivo del estudio fue analizar la Satisfacción laboral como predictora del Síndrome de Burnout y de la Calidad de sueño en esta población de trabajadoras.

Método: participantes 100 taquilleras, estudio observacional, analítico, transversal con una muestra no probabilística. Instrumentos: Escala de Satisfacción laboral S10/12; El CESQT de Gil-Monte y la Escala Mexicana de Sueño.

Resultados: La Satisfacción Laboral, es predictora de la ilusión por el trabajo, y la insatisfacción con el supervisor predictora del Burnout, Desgaste psíquico e Indolencia en el trabajo. La insatisfacción con las prestaciones es predictora de la dimensión de Culpa. En cuanto a la Insatisfacción con el supervisor y el Desgaste psíquico son predictores de la Calidad de sueño.

Conclusiones: Se recomienda descansos o pausas, mejorar la higiene del sueño, realizar un programa preventivo para enfrentar el Burnout.

Palabras clave: taquilleras, burnout, calidad del sueño

Introducción

Las taquilleras que realizan la venta de boletos del metro son una población de trabajadoras que ha sido poco estudiada, si bien, algunas investigaciones iniciales sobre los impactos en la salud y la doble jornada de trabajo se realizaron en los años ochenta y algún otro en los 90, a lo largo del siglo las

investigaciones a nivel internacional disminuyeron drásticamente quizá, porque en muchos países su trabajo fue reemplazado por máquinas expendedoras de boletos, al igual que lo que está ocurriendo en la Ciudad de México (CDMX) dentro del Sistema de Transporte Colectivo (STC) Metro, aunque, este trabajo sigue vigente.

Artículos originales

El STC Metro se inauguró el 4 de septiembre de 1969 en la Ciudad de México. El metro ha sido parte importante de la evolución de la ciudad. Es el principal medio de transporte y eje de movilidad y traslada más de 1,600 millones de personas al año y 3.3 millones diarios y para el 2023 se señalan 3.1 millones de usuarios, (García, 2023; Cosme, 2022)

El 29 de abril de 1967 se publicó en el Diario Oficial de la Federación el decreto presidencial que crea el STC, para operar y explorar un tren subterráneo como parte medular del sistema de transporte de la ciudad.

Hernández, (2019) explica que al Metro le cambió la cara en 1970 cuando en lugar de todos los hombres que estaban a cargo de las taquillas ingresaron decenas de jóvenes mujeres, ya que el trabajo donde solo era para hombres se convirtió en uno de mujeres, pero a ellas les quitaron la definitividad en el trabajo con el argumento de que sus funciones eran “de confianza.”, cuestión que cambió en 1973, cuando después de años de lucha lograron obtener la base y pudieron formar parte del sindicato del STC. Aunado a que las taquilleras del metro perciben un salario bajo, han luchado también por mejorar las condiciones de trabajo (Izquierdo, 2023; Morimoto, 2018)

El Metro, se conforma actualmente por 12 líneas del metro, emplea aproximadamente mil 963 taquilleras, tanto personal de taquilla como supervisoras, aunque hay cifras que mencionan hasta 4000. La actividad principal de las taquilleras es la venta de boletos, en un espacio reducido y cerrado. Palacios (1989) en un estudio realizado, refirió que el trabajo de las taquilleras es repetitivo, con altas exigencias de atención en las líneas más concurridas, además, de monótono y tedioso en las líneas con poca afluencia de público. Para todas las taquilleras está muy presente el aislamiento total en el que realizan sus trabajos y las grandes dificultades que tienen para

abandonar su puesto en el caso de necesidades tan elementales como ir al baño o comer, lo que puede ocurrir en el lapso de su turno que es de siete horas seguidas. Tampoco pueden abandonar su trabajo si su compañera del turno siguiente no ha llegado y si no acude a trabajar, tiene la obligación de cubrir el turno, lo importante es nunca dejar la taquilla sola.

Las taquilleras cubren en general tres turnos, el primero debe abrir la taquilla a las 5:00 de la mañana, antes de que empiece a funcionar el metro, la del tercer turno, debe esperar al paso del último vagón (12:30 horas de la madrugada) para poder retirarse, lo anterior para algunas representa estar listas desde las tres de la mañana si asisten al turno matutino o llegar a su casa a esa misma hora si es del último turno (Chilango, 2015)

Morimoto, (2018) señalaba que el salario que devengan depende del tabulador salarial como “taquillera” y como “taquillera A”. La primera percibía un ingreso mensual de 6 mil 385 pesos, la segunda 8 mil 470 pesos, actualmente Izquierdo, (2023) señala que el salario aumentó en 10 mil 390 pesos para la taquillera A, y la supervisora con un sueldo de 19 mil 380 pesos mensuales.

Durante el desempeño de su trabajo algunas taquilleras pueden sufrir agresiones y comportamientos violentos por parte de usuarios del servicio, algunas reportan gritos, insultos, agresiones físicas como empujones, escupitajos, golpeteo del cristal; o hasta ser víctimas de robos y asaltos (Flores, 2023; Lopez, 2014)

También la carga de trabajo de las taquilleras aumenta junto con el crecimiento del número de usuarios, y con el incremento de conflictos con los mismos, aunado al maltrato que reportan recibir de su supervisora que no tiene la capacitación adecuada

Artículos originales

para realizar un buen trabajo con sus subordinadas (Flores, 2023)

Debido a las condiciones de trabajo descritas se puede considerar que las taquilleras al igual que otros grupos de trabajadoras presentan baja satisfacción laboral, están expuestas a estrés laboral crónico y pueden tener como resultado la presencia de Burnout, e incluso, después de largo tiempo y con los horarios descritos también afectaciones en la Calidad del sueño.

Romero-Polo y col. (2021) definen la Satisfacción laboral como una acumulación de sentimientos positivos y/o negativos cuando un individuo efectúa su trabajo, con un número complejo de variables que se ponen en juego como condiciones de trabajo, aspectos subjetivos y comportamentales, que pueden contribuir al aumento o disminución en la productividad, crecimiento o reducción de accidentes laborales, empleados más enérgicos o desmotivados y compromiso o falta del mismo con la empresa. Existen múltiples factores que pueden influir en la Satisfacción laboral entre los más estudiados están el salario, las prestaciones, las condiciones del ambiente laboral, el liderazgo y el ambiente social en el trabajo. Trabajadores que sufren insatisfacción laboral, tienden a la renuncia y por consiguiente los trabajadores insatisfechos, disminuyen el rendimiento laboral e incluso realizan sabotajes laborales (Vargas-Vega, et al., 2018)

Sentirse satisfecho laboralmente, puede afectar las actitudes de los trabajadores ante la vida, su familia y ante sí mismo siendo en ocasiones determinante de la salud tanto física como mental. Las evidencias en la literatura muestran que los trabajadores insatisfechos pueden generar resistencia al cambio, falta de creatividad y aumentar la probabilidad de abandono de la empresa, desempeño disfuncional del puesto de

trabajo, asociado con el incremento de accidentes y baja productividad, (Vargas-Vega, et al., 2018)

Por otro lado, numerosos estudios coinciden que, en el mercado laboral, particularmente las mujeres sufren discriminación (Canedo, 2019; Martínez-Martínez, 2020; Ortiz & Pillai, 2019; Ly Yang, 2019) lo que se manifiesta en una menor retribución, menores oportunidades de promoción o ascenso y mayores probabilidades de despido (Puma & Vargas, 2019). A pesar de lo anterior, las mujeres presentan mayor nivel de Satisfacción laboral que los varones, debido a que al momento de trabajar esperan menos de su trabajo y generan menos expectativas respecto al mismo.

Por lo tanto, la insatisfacción laboral sumada a características individuales de las trabajadoras, incrementan la probabilidad de la aparición del Síndrome de Burnout. Este surge como una consecuencia de la exposición de los trabajadores a condiciones desfavorables a su medio laboral (Yslado Méndez, y otros, 2019).

Gil-Monte (2019) considera que la relación entre satisfacción laboral y Burnout es negativa pues en la medida que aumentan los niveles de SQT disminuye la satisfacción laboral. Concretamente se ha relacionado con agotamiento emocional y con baja ilusión en el trabajo.

Cotés Hernández & Fonseca Castro (2019) realizaron una investigación sobre el síndrome del Burnout en taquilleras mexicanas, y reportan que una cuarta parte de la muestra toma algún medicamento por padecimientos que están asociados a altos niveles de estrés, como el dolor muscular. También encontraron que uno de los factores de riesgo psicosocial que anteceden al Burnout es la sobrecarga de trabajo.

Artículos originales

El Burnout es un síndrome que fue descrito por el psiquiatra Herbert Freudenberger (1974) y lo caracterizó como manifestaciones de fracaso y frustración, acompañado de una sensación de agotamiento resultado de una sobrecarga de exigencias que superaba los recursos personales del trabajador.

Maslach & Jackson (1986) dieron a conocer en una convención de la Asociación Americana de Psicología (APA) este síndrome como un proceso de estrés crónico por contacto, cuyas dimensiones son: Cansancio emocional, Despersonalización y Baja Realización profesional.

Según datos reportados por Sinchire, (2017) “En los últimos años, la prevalencia de enfermedades relacionadas con el estrés y el *Burnout*, se han incrementado significativamente, afectando al 30% de los empleados en la población general de trabajo en todo el mundo” p.4.

Yasuko (2001) explica que el *Burnout* es un síndrome relacionado con el trabajo, y que existen varios factores laborales que influyen en su presencia, como los turnos laborales, el horario de trabajo, la seguridad en el empleo, la estabilidad del puesto, la antigüedad, la incorporación de nuevas tecnologías, la estructura, el clima organizacional, la retroalimentación, las relaciones interpersonales y la estrategia empresarial entre otros.

De acuerdo con el modelo de Gil-Monte (2005) el Burnout es el resultado de la interacción de las condiciones de trabajo y las variables personales, es la enfermedad del siglo. Se presenta mayormente en profesionales del área de servicios. El síndrome de Burnout o Síndrome de Quemarse por el Trabajo (SQT) en Español, es una respuesta psicológica al estrés laboral crónico de carácter interpersonal y emocional, el entorno laboral es el desencadenante de

la sintomatología y poniendo en juego características personales que determinan la intensidad de la sintomatología y su progreso.

La baja Ilusión es el síntoma cognitivo que implica la pérdida del sentido del trabajo; el Desgaste Psíquico es el síntoma afectivo que se presenta como cansancio crónico, agotamiento y la sensación de “ya no poder más”, la Indolencia el síntoma actitudinal con manifestaciones de endurecimiento en el trato de los clientes o usuarios, y la aparición de conductas negativas hacia los clientes y la organización. Por último, una cuarta dimensión llamada Culpa que se presenta a través de pensamientos negativos que van unidos a remordimiento y arrepentimiento por tener manifestaciones distantes y deshumanizadas con los usuarios. Esta última dimensión tiende a agravar la presencia del síndrome y a complicar las consecuencias en términos de la salud tanto física como psicológica de los trabajadores que lo padecen y se le clasifica como Perfil 2. En el Perfil 1 la estrategia de afrontamiento disfuncional es el distanciamiento, y maltrato al usuario, debido a la pérdida de ilusión y al Desgaste Psíquico, lo que lleva a una baja calidad del servicio y continuas quejas de los usuarios, los trabajadores más comprometidos, tienden a corregir las fallas a través de la culpa y de realizar un esfuerzo adicional, para mejorar su actitud ante los usuarios y el trabajo, pero a la larga, el proceso regresa con mayor devastación al producirse nuevamente el ciclo, y aparece el señalado Perfil 2. Lo que puede desencadenar sintomatología ansiosa y depresiva. Entre los síntomas se pueden identificar: agotamiento, trastornos de sueño, alteraciones gastrointestinales, cardiopatías, hipertensión arterial, dolores de cabeza, irritabilidad, problemas respiratorios, alteraciones en la alimentación y coadyuvar al agravamiento de enfermedades crónico-degenerativas, de igual manera pueden presentarse dolencias musculoesqueléticas y trastornos del sueño.

Artículos originales

La presencia de alteración de sueño es una consecuencia obvia del Burnout (Cruz & Fuentes Su, 2019; Gil-Monte, 2005).

Las taquilleras, además, de presentar el Síndrome de *Burnout* pueden mostrar problemas relacionados con la calidad del sueño, debido al manejo de horarios que se encuentran en el área de taquilla, principalmente en la apertura que inicia a las 4:50 de la mañana y cierre de servicio que es después de la media noche (00:30hrs.). Las consecuencias del Síndrome pueden ser potencialmente serias, este puede manifestarse con trastorno del sueño, todo lo cual puede aumentar el número de errores, originando deterioro de la calidad del servicio y como consecuencia los conflictos con el usuario, dando como resultado una insatisfacción de las taquilleras.

Entre las consecuencias físicas y psicosociales con mayor importancia en las alteraciones del sueño se encuentran los trastornos del sueño, los cuales se presentan principalmente en sociedades industrializadas. Los trastornos del sueño crónicos son un factor de riesgo significativo para una gran diversidad de enfermedades crónicas, que van desde las enfermedades cardiovasculares, hasta los trastornos psiquiátricos, emocionales y cognitivos (Carrillo-Mora, Barajas-Martinez, Sanchez-Vazques, & Rangel-Caballero, 2018)

Tribis-Arrospe, et al., (2021) explican que trabajar a turnos y forzar al organismo a activarse cuando tiende al descanso, ocasiona incapacidad de adaptación a estos cambios rápidos en los sistemas endógenos, provocando la disminución en cantidad y calidad de sueño en el 20-80% de estos trabajadores.

La clasificación internacional de los trastornos del sueño ha agregado al apartado de trastornos de sueño del ritmo circadiano, el trastorno del trabajo en turnos debido al impacto que está generando esta situación

(Tellez-Lopez, Villegas-Guinea , Juarez-García, Segura Herrera, & Aviles, 2015)

Satizábal-Moreno & Marín-Ariza (2018) definen a la calidad de sueño como un complejo fenómeno en el cual se involucran aspectos cuantitativos y cualitativos del sueño, y se asocia con estimaciones subjetivas en relación con la facilidad o dificultad de aparición del sueño, el tiempo total de sueño, el despertar temprano, la agitación durante la noche, los movimientos realizados durante el sueño, la tensión y falta de calma cuando se intenta dormir, así como la profundidad del sueño. Sin embargo, existe una correlación negativa entre estrés y calidad de sueño, ya que, a mayores niveles de estrés, peor calidad de sueño.

Los trastornos de sueño tienen consecuencias físicas y a nivel metabólico como aumento en el hambre e impacto negativo en el metabolismo de carbohidratos e intolerancia a la glucosa, también consecuencias inmunológicas como respuestas disminuidas en la producción de anticuerpos, riesgos cardiovasculares y de cáncer (Benavides-Endara & Ramos-Galarza, 2019)

Adicionalmente de acuerdo con cifras presentadas por la clínica de trastornos de sueño de la Facultad de medicina de la UNAM, en México, 45 por ciento de la población adulta presenta mala calidad del sueño, lo que se refleja en la dificultad para levantarse, cansancio, somnolencia desde las primeras horas de la mañana y deterioro de la calidad de vida (Boletín UNAM, 2017).

El trabajo de taquillera es algo complejo que puede desarrollar, insatisfacción, Burnout y alterar la calidad de sueño por la actividad que realizan. Por lo anterior, el objetivo del estudio es señalar como la Satisfacción Laboral puede predecir, el Síndrome de

Artículos originales

Burnout y la Calidad de sueño en esta población de trabajadoras.

Método

El diseño fue observacional, analítico y transversal.

Las participantes fueron 100 taquilleras de 42 estaciones y cinco líneas del Sistema de Transporte Colectivo Metro (STC) a través de un muestreo por conveniencia de dos líneas del metro, pertenecientes a los tres turnos.

Los criterios de inclusión fueron trabajadoras en activo que se encontraran laborando en cualquiera de los tres turnos del metro.

Instrumentos

1. Escala de Satisfacción Laboral S10/12 de Meliá & Peiró, 1989 validada y adaptada en trabajadores mexicanos por Tovalín, Rodríguez, Unda y Sandoval, 2015. Contiene 12 frases a responder en cuatro opciones: (1) muy insatisfecho, (2) insatisfecho, (3) satisfecho, (4) muy satisfecho, con un Alfa de Cronbach de .88. Los puntos de corte se establecieron en el percentil 33 y 75.
2. Cuestionario para la evaluación del Síndrome de Quemarse por el Trabajo (CESQT) Validado en población mexicana por Gil-Monte, Unda Rojas, & Sandoval Ocaña, 2009. Es un instrumento de autoinforme compuesto por 20 ítems que se evalúan mediante cinco opciones de respuesta a saber: (0) Nunca, (1) algunas veces al año, (2) algunas veces al mes, (3) algunas veces por semana, (4) todos los días. Integra cuatro dimensiones: Ilusión por el trabajo (Alfa= .90), Desgaste Psíquico (Alfa=.88), Indolencia (Alfa=.84) y Culpa (Alfa =.71). Los puntos de corte fueron los

establecidos de acuerdo con el Manual de CESQT (muy bajo, bajo, medio, alto y crítico).

3. Escala Mexicana para evaluar el sueño de Fernández Cruz, 2013 que está compuesto por 20 ítems y se evalúan mediante la siguiente escala de frecuencia: (1) 0 Noches-Días, (1) 1-2 Noches-Días, (3) 3-4 Noches-Días, (4) 5-6 Noches-Días, (5) 7 Noches-Días. Alfa=.79; los puntos de corte fueron los siguientes: a) se considera buena calidad de sueño al obtener un puntaje de 0-19 puntos en la escala, b) se considera una calidad de sueño regular al obtener 20-38 puntos en la escala. c) se considera mala calidad de sueño al obtener un puntaje de 39-76 puntos en la escala.
4. Cuestionario de datos sociodemográficos, socio laborales y reporte de enfermedades o dolencias de elaboración propia.

Procedimiento

Se aplicó el cuestionario fuera de las horas de trabajo de manera individual a través de la concertación de citas, solo participaron las que aceptaron voluntariamente y firmaron carta de consentimiento informado. La aplicación duró entre 30 a 40 minutos.

Análisis de datos

Se realizaron estadísticos descriptivos (media, desviación estándar) para evaluar las variables sociodemográficas y sociolaborales

También, la prueba del Alfa de Cronbach para indicar la confiabilidad de los instrumentos de las variables de Satisfacción laboral, Burnout y Calidad de sueño.

También se realizó la prueba de correlación producto momento de Pearson, para saber la relación entre las variables de estudio (Satisfacción laboral, Burnout y Calidad de sueño).

Artículos originales

Por último, se realizaron análisis de regresión lineal múltiple con el método de pasos sucesivos para indicar si la Satisfacción laboral y sus dimensiones es predictora del Burnout y Calidad de sueño.

Resultados

De las 100 taquilleras activas del Sistema de Transporte Colectivo Metro, que laboran en los distintos turnos, se encontró una edad promedio de 38.7 años (22-67), con una antigüedad promedio de 11.7 años (1-38); 28% son solteras, 37% casadas, 21% divorciadas, 3% viudas y 11% en unión libre; 74% reportan tener hijos; el grado de escolaridad que tienen es 56% preparatoria, 17% educación técnica, 24% estudios profesionales, 2% secundaria y 1% posgrado.

Por los tres turnos se distribuyeron de la siguiente manera: 34% del primer turno (04:50-12:00 hrs.), 33% del segundo turno (11:35-18:35 hrs.) y 33% del tercer turno (18:35-00:30 hrs.). El 18% reporta haberse ausentado durante el último año por lo menos un día y una trabajadora reporta 21 días de ausencia; 14% señala tener auxiliar durante su jornada laboral; el 54% y 40% reportan una muy baja y baja percepción salarial, mientras que 4% y 2% reportan media y alta percepción salarial. El 11% dice haber sufrido violencia física como escupitajos o golpes por parte de algún usuario y 86% haber sufrido violencia psicológica como insultos, amenazas y groserías. Además, 40% reporta haber estado expuesta a algún acto delictivo como asalto, intento de secuestro y persecución.

En cuanto a salud, el 33% reportaron padecer alguna enfermedad crónico-degenerativa, (diabetes, hipertensión, cardiopatías y obesidad), 27% reporta fumar, 42% señala consumir alcohol y 66% reporta padecer síntomas musculoesqueléticos (dolor de espalda, cuello, manos y rodilla).

Como observamos en la Tabla 1 se presentan niveles de insatisfacción laboral en el 68% de las taquilleras, particularmente en las del grupo de edad de 51 años o más (86.7%), seguido por el grupo de 31 a 40 años con (66.7%). En cuanto a la presencia de Burnout, se concentran en 60% de las taquilleras que reportan niveles altos y críticos del síndrome, particularmente en el grupo de 41 a 50 años seguido por el grupo de 31 a 40 años. En lo que respecta a la Calidad de sueño el 53% reporta niveles regulares y el 19% mala Calidad de sueño.

Tabla 1 Grupo de edad y niveles de Satisfacción laboral, Burnout y Calidad de Sueño

| Grupo de Edad | Satisfacción Laboral | | | Burnout | | | Calidad de sueño | | | |
|---------------|----------------------|-------|------|---------|-------|-------|------------------|-------|---------|-------|
| | 1 | 2 | 3 | bajo | medio | alto | crítico | buen | regular | mala |
| 20-30 | 18 | 7 | 2 | 3 | 7 | 8 | 9 | 9 | 14 | 4 |
| | 66.7% | 25.9% | 7.4% | 11.1% | 25.9% | 29.6% | 33.3% | 33.3% | 51.9% | 14.8% |
| 31-40 | 24 | 10 | 2 | 8 | 7 | 11 | 10 | 10 | 19 | 7 |
| | 66.7% | 27.8% | 5.6% | 22.2% | 19.4% | 30.6% | 27.8% | 27.8% | 52.8% | 19.4% |
| 41-50 | 13 | 7 | 2 | 4 | 3 | 8 | 7 | 7 | 10 | 5 |
| | 59.1% | 31.8% | 9.1% | 18.2% | 13.6% | 36.4% | 31.8% | 31.8% | 45.5% | 22.7% |
| 51-Mas | 13 | 2 | 0 | 4 | 4 | 2 | 5 | 2 | 10 | 3 |
| | 86.7% | 13.3% | 0.0% | 26.7% | 26.7% | 13.3% | 33.3% | 13.3% | 66.7% | 20.0% |
| Total | 68 | 26 | 6 | 19 | 21 | 29 | 31 | 28 | 53 | 19 |
| | 68.0% | 26.0% | 6.0% | 19.0% | 21.0% | 29.0% | 31.0% | 28.0% | 53.0% | 19.0% |

Nota: Niveles de satisfacción: (1) Insatisfecho, (2) Medianamente Satisfecho (3) Satisfecho

Los resultados de los estadísticos descriptivos indican un buen comportamiento entre los instrumentos utilizados; (ver Tabla 2) las Alfas oscilan entre 0.70 y 0.90 para Satisfacción laboral, Burnout y Calidad de Sueño.

En cuanto a la satisfacción laboral la media más baja se presentó en satisfacción con las prestaciones. La

Artículos originales

ilusión presenta el nivel más alto (M=2.3), seguida por la Indolencia y después el Desgaste psíquico, los niveles de Culpa presentaron la media más baja. Para la Calidad de sueño la media fue de 25.8, que se encuentra en el rango intermedio que es de 20-38.

En general los resultados de Asimetría y Curtosis fueron los adecuados, a excepción de Culpa con asimetría de 1.66 y Curtosis de, 2.69

Como observamos en la Tabla 3, la satisfacción laboral correlaciona positivamente con ilusión en el trabajo, mientras que negativamente con Burnout, Desgaste Psíquico, Indolencia y Calidad de sueño. Particularmente las correlaciones negativas más altas negativas y significativas se presentan entre Satisfacción con el supervisor y Burnout, Desgaste Psíquico, Indolencia y Calidad de Sueño. Particularmente con la dimensión de Culpa solo hay una correlación positiva y significativa con Satisfacción por las prestaciones.

Tabla 2 Estadísticos descriptivos de las variables de estudio

| | M | DE | Asimetría | Curtosis | Rango | Alfa |
|------------------------------|------|-------|-----------|----------|-------|------|
| Satisfacción Global | 2.5 | 0.404 | -0.518 | 0.268 | 1-4 | 0.88 |
| Satisfacción Ambiente Físico | 2.7 | 0.464 | -0.779 | 0.242 | 1-4 | 0.84 |
| Satisfacción Supervisión | 2.7 | 0.443 | -0.512 | 0.673 | 1-4 | 0.89 |
| Satisfacción Prestaciones | 1.6 | 0.601 | 0.227 | 0.75 | 1-4 | 0.82 |
| Ilusión | 2.3 | 1.25 | -0.243 | -1.15 | 0-4 | 0.9 |
| Desgaste Psíquico | 1.2 | 0.848 | 0.422 | 0.595 | 0-4 | 0.88 |
| Indolencia | 1.3 | 0.884 | 0.644 | -0.085 | 0-4 | 0.84 |
| Culpa | .36 | 0.491 | 1.66 | 2.69 | 0-4 | 0.71 |
| Burnout | 1.5 | 0.846 | 0.222 | -0.847 | 0-4 | 0.9 |
| Calidad de sueño | 25.8 | 11.1 | 0.331 | -0.622 | 0-76 | 0.8 |

Fuente: Elaboración propia

Tabla 3. Correlaciones entre Satisfacción laboral, Burnout y Calidad de sueño

| | IL | DP | INDO | CUL | Burnout | CS |
|---------|---------|---------|---------|--------|---------|---------|
| SL | .483** | -.436** | -.262** | 0.126 | -.531** | -.268** |
| SAF | .342** | -.336** | -0.079 | 0.150 | -.344** | -0.125 |
| SS | .476** | -.451** | -.333** | 0.036 | -.557** | -.289** |
| SP | .369** | -.242* | -.201* | .200* | -.380** | -.248* |
| IL | 1 | -.477** | -.307** | 0.059 | -.821** | -.232* |
| DP | -.477** | 1 | .455** | .285** | .767** | .257** |
| INDO | -.307** | .455** | 1 | .409** | .730** | .238* |
| CUL | 0.059 | .285** | .409** | 1 | .198* | 0.055 |
| Burnout | -.821** | .767** | .730** | .198* | 1 | .304** |

*p<.05, **p<.001

Nota: IL=Ilusión, DP=Desgaste Psíquico, IN=Indolencia, CL=Culpa, BR=Burnout, CS=Calidad de Sueño.

Tabla 4. Resultados de Satisfacción Laboral como predictora de Burnout y Calidad de Sueño

| | R2 | R(Cambio) | F | β | T |
|-----------------------------------|------|-----------|--------|-------|----------|
| Satisfacción Laboral | | | | | |
| VD Ilusión | .233 | .233 | 29.841 | .483 | 5.463** |
| Satisfacción con la Supervisión | | | | | |
| VD Burnout | .311 | .311 | 44.171 | -.557 | -6.646** |
| VD Desgaste Psíquico | .203 | .203 | 24.994 | -.451 | -4.999** |
| Indolencia | .111 | .111 | 12.203 | -.333 | -3.493* |
| Calidad de Sueño | .084 | .084 | 8.957 | -.289 | -2.943* |
| Satisfacción con las Prestaciones | | | | | |
| VD Culpa | .040 | .040 | 4.092 | .200 | 2.023* |
| Burnout | | | | | |
| VD Calidad de sueño | .092 | .092 | 9.974 | .304 | 3.138* |

*p<.05, **p<.001

En la tabla 4 observamos que la Satisfacción laboral predice de manera positiva a la ilusión en el trabajo en un 48.3%; la Satisfacción con la supervisión predice negativamente de acuerdo con los resultados de la ecuación al Burnout (55.7%), al Desgaste

Artículos originales

Psíquico (45.1%), a la Indolencia (33.3%) y a la Calidad de sueño (28.9%).

En cuanto a la Satisfacción por las Prestaciones recibidas, la ecuación muestra una predicción positiva con Culpa (20%). Por último, el Burnout contribuye a predecir a la Calidad de sueño de manera positiva (30.4%)

Discusión

De acuerdo con el objetivo planteado, los resultados muestran que la satisfacción laboral es predictora de Burnout y de Calidad de sueño, particularmente la satisfacción con el supervisor. En la correlación de variables observamos que la Supervisión laboral tiene una relación positiva y significativa con la Ilusión por el trabajo, y la Satisfacción con el supervisor tiene una relación negativa y significativa con Desgaste psíquico, Indolencia y Calidad de sueño. Particularmente la satisfacción con las prestaciones tiene una relación positiva y significativa con Culpa.

También los resultados muestran que el Burnout tiene una relación positiva y significativa con calidad de sueño.

Lo anterior se puede explicar pues de acuerdo con los resultados obtenidos, seis de cada 10 trabajadoras reportan Insatisfacción por su trabajo, particularmente con la supervisión, cinco de cada 10 presentan niveles de Burnout, alto o crítico y siete de cada diez, presenta algún grado de afectación en su Calidad de Sueño.

Si bien la evidencia empírica de diversos muestra a la satisfacción laboral como un protector para sufrir Burnout, es esta población, la supervisión, tiene un sentido de labor inadecuado, pues las trabajadoras señalan que la supervisora es la que otorga permisos, como ejemplo, para poder resolver necesidades básicas como ir al baño, por lo que cuando apremia la necesidad, ellas deben solicitar permiso por teléfono a su supervisor(a), que puede tardar en responder

desde minutos hasta horas; deben permanecer dentro de la taquilla el turno completo, sin posibilidad de descanso y de ingesta de alimentos, y el incumplimiento puede generar una sanción, por otro lado, si por cualquier motivo, la compañera del siguiente turno no llega, las taquilleras no pueden dejar el lugar de trabajo solo, por lo que es necesario continuar atendiendo a los usuarios hasta cumplir el siguiente turno.

En algunos estudios, como el de Mendoza-Mestanza, (2018) señalan que la satisfacción laboral, es un indicador de bienestar y de calidad de vida, aunado a aspectos emocionales positivos y negativos con consecuencias tanto individuales como organizacionales, por lo que éste grupo de trabajadoras se manifiesta en gran vulnerabilidad, además algunos estudios reportan que existe una discriminación de la mujer en el mercado de trabajo, lo que significa que para ellas existe una menor retribución, menos oportunidades y mayores tasas de despido. Sánchez-Castillo (2012) tiene resultados opuestos en cuanto a satisfacción laboral en trabajadoras mujeres pues en su estudio, la mayoría (Médicas y maestras) presentan mayores niveles de satisfacción, esto puede explicarse por la profesión y el puesto de trabajo que desempeñan, pues si bien, muchas de ellas presentan dificultades por la doble jornada de trabajo, el salario y el reconocimiento de su trabajo, puede contribuir a tener mejor satisfacción a diferencia del grupo poblacional de taquilleras.

Peláez, (2023) señala que en una encuesta llevada a cabo por Capterra, empresa de asesoría con 1045 trabajadores mexicanos, señala que la insatisfacción laboral está asociada a altos niveles de estrés, un salario inadecuado, falta de reconocimiento de los esfuerzos realizados en el trabajo, además de falta de equilibrio entre el trabajo y la vida familiar y pocos programas de promoción, aspectos que pueden explicarse claramente en este grupo de trabajadoras.

Artículos originales

Además, Ordoñez-Hernández, Contreras-Estrada, & Gonzales-Baltazar (2017) reportan en su estudio que la insatisfacción laboral en las mujeres trabajadoras es resultado de un bajo soporte institucional como falta de apoyo por parte de los superiores, mala supervisión laboral, pocas oportunidades de promoción, inseguridad en el trabajo, pocos derechos contractuales además de poca capacitación en el trabajo. Podemos explicar entonces porque las taquilleras muestran niveles altos de insatisfacción laboral y presentan Burnout y afectaciones en su calidad de sueño; su trabajo tiene pobre reconocimiento de su trabajo, mala supervisión y exposiciones a violencia por parte de algunos usuarios, por lo que es un trabajo resulta estresante que conduce a la presencia de Burnout, cuya característica principal es el Desgaste psíquico y la Indolencia. García (2023) señala que las taquilleras normalmente tienen actitudes inadecuadas y groseras con los usuarios, siempre se encuentran distraídas y realizan otras actividades ajenas a la atención de usuarios, como por ejemplo textear en su teléfono, tener audífonos, hablar por teléfono, además señala que es poco común encontrar taquilleras amables con los usuarios. Lo anterior resulta una forma disfuncional de enfrentar las condiciones estresantes.

Garduño & Rodríguez (1994) en su estudio sobre taquilleras describen las condiciones de trabajo, son complejas, su labor consiste en tener interacción constante con los usuarios a través de la venta de boletos y abonos, además de contabilizar el dinero recaudado de la venta al final de cada jornada, esta actividad la realizan durante siete horas de trabajo continuo en el espacio confinado de las taquillas, donde normalmente se encuentran solas, las investigadoras consideran que la actividad realizada es monótona y repetitiva, además tienen una supervisión constante que evita se despeguen de la taquilla, aún para satisfacer sus necesidades fisiológicas.

Los niveles de Burnout presentados por las taquilleras se encuentran por encima de otros colectivos de trabajadoras en particular en mujeres que cuidan ancianos (Gerocultoras) que se presentan en 48.5% incluyendo casos altos y críticos y en docentes (52.4%), Ezquerro Blanco, 2014; Nieto Bejarano & Ortega Valencia, 2015 encontraron que el 40% de cajeras de una empresa de consumo, presentan niveles altos del Burnout, aun así, es menor que nuestro grupo de estudio.

Además, el Burnout está asociado a diferentes padecimientos como la depresión, ansiedad, enfermedades psicosomáticas, dolencias musculoesqueléticas, trastornos de sueño, síntomas gástricos, padecimientos cardiovasculares (Gil-Monte, 2019)

La mala calidad de sueño puede traer consecuencias importantes en las trabajadoras del primer y tercer turno como se hipotetizó, lo que contribuye a Abarca Castro, Peñafiel Rodríguez, Santillán Chávez, Buenaño Bayas, & Abarca Santillán, (2018) en su estudio señalan que condiciones laborales desfavorables pueden desencadenar estrés laboral, como causa común de bajas laborales que se manifiesta en una demanda intensa o prolongada de actividad y tiene posibilidad de afectar física o psicológicamente al trabajador, estas condiciones señaladas son propias de las taquilleras del metro. Además, el estrés está relacionado estrechamente con tareas aburridas y monótonas, exposición a situaciones de violencia, falta de reconocimiento, condiciones ambientales del lugar de trabajo, confinamiento entre otras. Por lo que podemos concluir que las dificultades laborales en las taquilleras pueden contribuir a las afectaciones en su calidad de sueño y en su salud. Pero por ser un grupo de mujeres podemos adicionar que los resultados también podrían estar ligados a la doble jornada existente pues como trabajadoras se ven obligadas a

Artículos originales

realizar, ese trabajo en el hogar, que no se examina, pero aun así existe y que es una de las limitaciones del estudio.

Las pocas investigaciones que existen en esta población de trabajadoras en los últimos quince años, podemos considerar que éste trabajo de taquillera para el transporte público poco a poco va desapareciendo. En la ciudad de México, ya contamos con máquinas expendedoras en varias estaciones de diferentes líneas del metro, así como en otras plataformas de transporte como el Metrobús, gracias a ellas la mayoría de los usuarios optan por usar las máquinas en lugar de los servicios de las taquilleras, esto podría contribuir a un factor adicional para sufrir estrés debido a que su puesto de trabajo se ve amenazado.

En conclusión, las condiciones de trabajo predictoras de la Insatisfacción laboral, el Burnout y la mala Calidad de sueño se asocian a una baja Satisfacción laboral. Se sugiere tomar acciones preventivas como promover el reconocimiento del trabajo de taquilla y su utilidad social promover días de descanso en taquilleras

Referencias

- Benavides-Endara, P. y Ramos-Galarza, C. (2019). Fundamentos neurobiológicos del sueño. *Revista Ecuatoriana de Neurología*, 28(3), 73-80. http://scielo.senescyt.gob.ec/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2631-25812019000300073
- Boletín, UNAM, (2017), En México, 45 por ciento de la población adulta tiene mala calidad del sueño UNAM-DGCS (182) https://www.dgcs.unam.mx/boletin/bdboletin/2017_182.html
- Benavides-Endara, P. y Ramos-Galarza, C. (2019). Fundamentos neurobiológicos del sueño. *Revista Ecuatoriana de Neurología*, 28(3), 73-80. http://scielo.senescyt.gob.ec/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2631-25812019000300073
- Boletín, UNAM, (2017), En México, 45 por ciento de la población adulta tiene mala calidad del sueño UNAM-DGCS (182) https://www.dgcs.unam.mx/boletin/bdboletin/2017_182.html
- Canedo, A. (2019). Discriminación en el mercado laboral de los pueblos indígenas en México: un análisis de descomposición de las diferencias salariales. *Revista Iberoamericana – Nórdica de Estudios Latinoamericanos y Caribeños*, 48(1). <https://www.iberoamericana.se/articles/10.16993/iberoamericana.433/>
- Carrillo-Mora, P., Barajas-Martínez, K. G., Sánchez-Vázquez, I., & Rangel-Caballero, M. F. (2018). Trastornos del sueño: ¿qué son y cuáles son sus consecuencias?. *Revista de la Facultad de Medicina (México)*, 61(1), 6-20. http://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0026-17422018000100006
- Cosme Manuel, (2022, 4 septiembre). El Metro, más de 50 años recorriendo las venas de la ciudad. *El Sol de México | Noticias, Deportes, Gossip, Columnas*. <https://www.elsoldemexico.com.mx/metropoli/cdmx/metro-ciudad-de-mexico-cumple-51-anos-aniversario-inauguracion-4-septiembre-1969-4118468.html#:~:text=La%20inauguraci%C3%B3n%20del%20Metro%20el,estren%C3%B3%20dicho%20medio%20de%20transporte>
- Chilango. S/A, 2015, Yo taquillera del metro, <https://www.chilango.com/general/yo-taquillera-del-metro/#:~:text=La%20vida%20como%20taquillera,hace%20el%20corte%20de%20caja>.
- Cortés, A. y Fonseca, M. (2019). Afluencia de Usuarios y Desgaste Ocupacional (Burnout) en Taquilleras del Sistema de Transporte Colectivo Metro de la Ciudad de México [Tesis de pregrado, Universidad Nacional Autónoma de México]. Dirección General de Bibliotecas Tesiunam Digital. <http://132.248.9.195/ptd2019/abril/0787934/Index.html>
- Cruz, D., Puentes, A., (2017), Relación entre las diferentes dimensiones del síndrome de Burnout y las estrategias de afrontamiento empleadas por los guardas de seguridad de una empresa privada de la ciudad de Tunja, . *Psicogente*, 20(38), 268-281. <https://doi.org/10.17081/psico.20.38.2548>
- Diario Oficial de la Federación (1967) Creación del Sistema de Transporte Colectivo para el Distrito Federal. https://www.dof.gob.mx/nota_to_imagen_fs.php?codnota=4739563&fecha=29/04/1967&cod_diario=204221
- Ezquerro, J., El síndrome de quemarse por el trabajo (burnout) en gerocultoras y docentes: evaluación, prevalencia y proceso de desarrollo, tesis de grado, Universidad de Valencia, <http://hdl.handle.net/10550/36210>
- Fernández, K. (2013). *Contribuciones estadísticas en la elaboración de la Escala mexicana de Calidad de sueño* [Tesis de especialización, Universidad Veracruzana].

Artículos originales

- Archivo digital.
<https://www.uv.mx/eme/files/2012/11/Contribuciones-estadisticas-en-la-elaboracion-de-la-escala-mexicana-de-calidad-de-sueno.pdf>
- Figueiredo Ferraz, H., Grau, E., Gil-Monte, P. y García-Juesas, J. (2012). Síndrome de quemarse por el trabajo y satisfacción laboral en profesionales de enfermería. *Psicothema*, 24(2), 271-276.
- Figueiredo-Ferraz, H. y Grau-Alberola, E. (2019). *Estrés Laboral y Síndrome de Quemarse por el Trabajo (Burnout)*. En P. Gil-Monte (Coord). Prevención y tratamiento del Síndrome de quemarse por el trabajo (Burnout). Editorial Pirámide.
- Flores, D., (8 de junio, 2023), La soledad de las taquilleras que trabajan en el Metro, *Índigo*, <https://www.reporteindigo.com/reporte/la-soledad-de-las-taquilleras-que-trabajan-en-el-metro-condiciones-laborales-salud-derechos/>
- Freudenberger, H. J. (1974). Staff burnout. *Journal of social issues*, 30(1), 159-165. <https://doi.org/10.1111/j.1540-4560.1974.tb00706.x>
- García, Ana, (2023) Nada es igual desde la pandemia: menos gente viaja en el metro y crece el uso de otros transportes públicos, *El economista*, 18 de agosto, <https://www.economista.com.mx/politica/Nada-es-igual-desde-la-pandemia-menos-gente-viaja-en-Metro-y-crece-el-uso-de-otros-transportes-publicos-20230818-0056.html>
- Garduño, M. y Rodríguez, J. (1994). *Salud y Doble Jornada: Las Taquilleras del Sistema de Transporte Colectivo (Metro)*. En V. Salles & E. Mc Phail. (Eds). Nuevos Textos y Renovados Pretextos (pp. 317-352). Colegio de México.
- Gil-Monte, P. (2005). *El Síndrome de Quemarse por el Trabajo (Burnout)*. Una enfermedad Laboral en la Sociedad del Bienestar. Editorial Pirámide.
- Gil-Monte, P. (2011). Cuestionario para la Evaluación del Síndrome de Quemarse Por el Trabajo. TEA Ediciones, S.A
- Gil-Monte, P., (2019), *Prevención y tratamiento del Síndrome de quemarse por el trabajo* (Burnout), Madrid, Pirámide
- Gil-Monte, P., Unda, S. y Sandoval, J. (2009). Validez Factorial del Cuestionario del Síndrome de Quemarse por el Trabajo (CESQT) en una Muestra de Maestros Mexicanos. *Salud Mental*, 32(3), 205-215.
- Hernández, E. (2019, agosto 31). Ella es Maricela, taquillera en el Metro desde 1970. *El Universal*. <https://www.eluniversal.com.mx/metropoli/cdmx/ella-es-maricela-taquillera-en-el-metro-desde-1970>
- Instituto Mexicano del Seguro Social [IMSS]. (2010). Memoria estadística 2009. México, Ciudad de México: IMSS.
- Izquierdo, I. (2023). *¿Cuánto ganan las taquilleras del metro de la cdmx y que pasara con ellas tras el adiós de los boletos?*. Infobae. <https://www.infobae.com/mexico/2023/11/29/cuanto-ganan-las-taquilleras-del-metro-de-la-cdmx-y-que-pasara-con-ellas-tras-el-adios-a-los-boletos/>
- Jaraiseh, N. (2015). Estrés laboral y síndrome de burnout: pausas activas como método de afrontamiento. Tesis. Universidad internacional sek, quito. López, j. (22 de mayo, 2014), Acusan violencia a taquilleras del Metro. *Periódico Reforma*, <https://www.reforma.com/aplicacioneslibre/articulo/default.aspx?id=239660&md5=55011bea5003aec9b5fe3fd2226190df&ta=0dfdbac11765226904c16cb9ad1b2efe>
- Martínez-Martínez, OA, Nikolova, SP, Coutiño - Vázquez, B. y Ramírez - López, A. (2020). Barreras para la inclusión de la discapacidad: necesidades sociales y discriminación en México. *Política latinoamericana*, 11(2), 254-274. <https://onlinelibrary.wiley.com/doi/abs/10.1111/lamp.12189>
- Maslach, C. & Jackson, S. (1986). MBI: Maslach Burnout Inventory Manual (2da. ed.). Palo Alto, University of California, Consulting Psychologists Press. https://www.researchgate.net/publication/311611859_Christina_Maslach_comprendiendo_el_burnout
- Melia, J. y Peiró, J. (1989). El Cuestionario de Satisfacción S10/12: Estructura Factorial, Fiabilidad y Validez. *Revista de Psicología del Trabajo y de las Organizaciones*, 4(11), 179-187.
- Mendoza-Mestanza, G., (2018) Importancia de la calidad de vida y la satisfacción laboral en las condiciones actuales de trabajo, *Revista Gestar*. 1(2)10-24 <https://doi.org/10.46296/gt.v1i2.0004>
- Morimoto, H. (2018, 10 de febrero). Las taquillas del metro ¿cuánto ganan y cuál es su historia?. *Breaking*. <https://breaking.com.mx/2018/02/las-taquillas-del-metro-cuanto-ganan-historia/>
- Mouzo, J. (2019, mayo 28). El burnout toma peso en la lista de dolencias de la OMS. *El país*. https://elpais.com/sociedad/2019/05/27/actualidad/1558956228_933147.html
- Nieto, N. y Ortega, V. (2015). *Diagnóstico del Síndrome de Burnout en cajeras de una empresa de consumo masivo: caso estudio nabor- rengifo S.A en la ciudad de Popayan Cauca en el año 2015* [Tesis de Especialidad, Fundación universitaria católica Lumen Gentium Facultad de Ciencias empresariales]. <https://repository.unicatolica.edu.co/bitstream/handle/20.500.12237/675/FUCLG0015418.pdf?sequence=1>
- Ordóñez-Hernández, C., Contreras-Estrada, M. y González-Baltazar, R. (2017). Calidad de vida laboral, catastrofismo

Artículos originales

- y aceptación del dolor crónico osteomuscular en mujeres trabajadoras. *Ciencia y Trabajo*, 19(58), 26-30.
- Ortiz Rodríguez, J. y Pillai, VK (2019). Promoviendo el apoyo a la igualdad de género entre las mujeres en México: Importancia de la participación laboral. *Trabajo social internacional*, 62(1), 172-184. <https://journals.sagepub.com/doi/full/10.1177/0020872817717323>
- Palacios, M. (1989). Condiciones de trabajo y salud en el Metro. *Salud Problema*, (16), 27-42. https://www.researchgate.net/publication/264348182_Condiciones_de_trabajo_y_salud_en_el_Metro/stats
- Peláez, B., (2023), El 69% de los empleados en México está satisfecho con su trabajo actual, <https://www.capterra.mx/blog/4140/estudio-satisfaccion-en-el-trabajo-en-mexico>
- Puma, L., y Vargas, N., (2019), Factores asociados a la intención de rotación laboral en el personal de ventas Retail, Tesis para obtener licenciatura en Psicología, Universidad nacional de San Agustín
- Rodríguez, M., Gallego-Gómez, J., Vera, T., López, M., Marín, M. y Simonelli-Muñoz, A. (2018). Somnolencia diurna excesiva e higiene del sueño en adultos trabajadores de España. *Anales del Sistema Sanitario de Navarra*, 41(3), 329-338. <https://dx.doi.org/10.23938/assn.0378>
- Romero-Polo, J., Mercado-Pacheco, A., Díaz-Cárdenas, S. y de la Valle-Archibold, M. (2021). Satisfacción laboral y condiciones laborales en odontólogos de Cartagena de Indias-Colombia. *Archivos de Medicina*, 21(1), 138-149. <https://doi.org/10.30554/archmed.21.1.3864.2021>
- Sánchez-Castillo, C., (2012), Satisfacción de mujeres trabajadoras con la relación familia y trabajo, *Revista Médica del Instituto Mexicano del Seguro Social*, 50, (2), 135-140 <https://www.redalyc.org/pdf/4577/457745494005.pdf>
- Sinchire, M., (2017), Síndrome de Burnout en médicos del Hospital General Teófilo Dávila de Machala. *Universidad Nacional de Loja*, Tesis para obtener grado de médico general.
- Sedighi, R. y Kurane, A. (2018). Discriminación de la mujer en el empleo: un estudio en Teherán, Irán. *Voice of Intellectual Man-An International Journal*, 8(1), 1-18. <https://www.indianjournals.com/ijor.aspx?target=ijor:voim&volume=8&issue=1&article=001>
- Téllez-López, A., Villegas-Guinea, D., Juárez-García, D., Segura Herrera, Luis Guillermo; Avilés, Luis Fuentes Trastornos y calidad de sueño en trabajadores industriales de turno rotatorio y turno fijo diurno *Universitas Psychologica*, vol.
- Tovalin, H., Unda, S. y Sandoval, J. (2015). Manual para la Evaluación de Factores Psicosociales en Pemex, Exploración y Producción. Facultad de Estudios Superiores Zaragoza.
- Tribis-Arrospe, B., Ballesteros-Peña, S., Abecia Inchaurregui, L. C., Egea-Santaolalla, C., Guerra-Martin, L. y Álvarez Ruiz de Larrinaga, A. (2020). Calidad del sueño y adaptación a los turnos rotatorios en trabajadores de ambulancias de emergencias del País Vasco. *Anales del Sistema Sanitario de Navarra*, 43(2), 189-202. https://scielo.isciii.es/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1137-66272020000200008
- Vargas Vega, T. de J., Vizuett Balderas, V., Amador Montiel, E., Becerra Córdova, L. E., & Villegas González, E. (2018). La satisfacción laboral y su influencia en la productividad. *Revista Latinoamericana De Investigación En Organizaciones, Ambiente Y Sociedad*, 9(13), 129-153. <https://doi.org/10.33571/teuken.v9n13a5>
- Yasuko, B. (2001). Modelo para la investigación del proceso del síndrome de Burnout. *Psicología y Salud*, 11(1), 73-80.
- Yslado Méndez, R., Norabuena Figueroa, R., Loli Poma, T., Zarzosa Marquez, E., Padilla Castro, L., Pinto Flores, I., y Rojas Gamboa, A., (2019). Síndrome de burnout y la satisfacción laboral en profesionales de la salud. *Horizonte Médico (Lima)*, 19(4), 41-49. <https://dx.doi.org/10.24265/horizmed.2019.v19n4.06>

Declaración de conflicto de intereses

Los autores de este artículo expresan que no tuvieron ningún conflicto de intereses durante la preparación de este documento ni para su publicación.

Obra protegida con una licencia Creative Commons

