



DOI: <https://doi.org/10.23857/dc.v11i2.4353>

Ciencias de la Salud  
Artículo de Investigación

*Factores que inciden en el Síndrome de Burnout: Una aproximación teórica*

*Factors influencing Burnout Syndrome: A theoretical approach*

*Factores que influenciam a Síndrome de Burnout: Uma abordagem teórica*

Yoli Carmen Márquez Cetre <sup>I</sup>  
[yolita502030@yahoo.es](mailto:yolita502030@yahoo.es)  
<https://orcid.org/0009-0004-2490-2647>

Jonathan Josué Nuñez Gamboa <sup>II</sup>  
[labclinico9001@gmail.com](mailto:labclinico9001@gmail.com)  
<https://orcid.org/0000-0002-2371-2268>

Natasha Jasmina Cabrera Morillo <sup>III</sup>  
[tashita\\_mor244@hotmail.com](mailto:tashita_mor244@hotmail.com)  
<https://orcid.org/0009-0004-5829-2648>

Irene Janeth Preciado Quiñónez <sup>IV</sup>  
[irenejanethemelec@gmail.com](mailto:irenejanethemelec@gmail.com)  
<https://orcid.org/0009-0007-8382-6957>

**Correspondencia:** [yolita502030@yahoo.es](mailto:yolita502030@yahoo.es)

\***Recibido:** 15 de febrero de 2025 \***Aceptado:** 09 de marzo de 2025 \* **Publicado:** 30 de abril de 2025

- I. Magister en Gerencia de Servicios de Salud, Vicealcaldesa de la Ciudad de Esmeraldas, Ecuador.
- II. Licenciado en Laboratorio Clínico, Laboratorio Clínico Nuñez, Esmeraldas, Ecuador.
- III. Licenciada en Laboratorio Clínico, Laboratorio Clínico Nuñez, Esmeraldas, Ecuador.
- IV. Médico General, Ministerio de Salud Pública, Centro de Salud Número dos, Ecuador.

## Resumen

El objetivo principal de este trabajo fue analizar de la relación entre el burnout y el rendimiento laboral en el sector hostelero. El enfoque metodológico fue cuantitativo, bajo una investigación de revisión documental a través del acceso a bases de datos, que incluyeron publicaciones en revistas indexadas, repositorios digitales de universidades nacionales e internacionales y publicaciones de organismos como la OMS, OIT, entre otros, correspondientes al periodo 2010 – 2024. Dentro de los resultados se encontró que el síndrome de burnout tiene una presencia importante en el personal que desempeña sus funciones en el sector hotelero en diversas latitudes; los factores de riesgo para el desarrollo de dicha afección tienen que ver con aspectos organizacionales que incluyen las condiciones del entorno laboral, las características de la tarea, la carga de trabajo, el apoyo percibido por sus superiores y compañeros y la satisfacción, entre otros, también los factores personales como la actitud, la autoeficacia, compromiso organizacional u otros. Asimismo, estrategias como el análisis frecuente del estrés laboral para la prevención y el entrenamiento adecuado para su afrontamiento y minimizar sus riesgos en los hoteles son muy relevantes de observar. Conclusión: se ha logrado establecer en el presente trabajo que elementos como el apoyo del supervisor, la ambigüedad del rol, conflicto de rol y sobrecarga son considerados como predictores significativos y negativos del rendimiento laboral por los autores considerados en la muestra de estudio, por tanto, es importante destacar que el síndrome de burnout en el sector hotelero se considera como un trastorno presente y cada vez más acuciante por lo que recomiendan tomar medidas para su prevención y de esta forma preservar la salud física y emocional de los empleados, además de evitar problemas laborales que influyen en el desempeño para una óptima atención al cliente que permita garantizar en el tiempo el éxito de las organizaciones empresariales del ramo.

**Palabras clave:** Agotamiento laboral; sector hotelero; riesgos; estrategias; afrontamiento.

## Abstract

The main objective of this study was to analyze the relationship between burnout and job performance in the hospitality sector. The methodological approach was quantitative, based on a documentary review using databases, including publications in indexed journals, digital repositories of national and international universities, and publications from organizations such as the WHO and ILO, among others, corresponding to the period 2010–2024. The results showed that burnout syndrome is significantly prevalent among hotel workers in various latitudes. Risk factors for the development of

## Factores que inciden en el Síndrome de Burnout: Una aproximación teórica

this condition are related to organizational aspects, including work environment conditions, task characteristics, workload, perceived support from superiors and peers, and satisfaction, among others. Also, personal factors such as attitude, self-efficacy, organizational commitment, and others are also important. Likewise, strategies such as frequent analysis of work-related stress for prevention and appropriate training to address it and minimize its risks in hotels are highly relevant. Conclusion: This study established that factors such as supervisor support, role ambiguity, role conflict, and work overload are considered significant and negative predictors of job performance by the authors included in the study sample. Therefore, it is important to highlight that burnout syndrome in the hotel sector is considered a current and increasingly pressing disorder. Therefore, they recommend taking measures to prevent it and thus preserve the physical and emotional health of employees. In addition, they recommend avoiding work-related problems that influence performance, ensuring optimal customer service and the long-term success of business organizations in this sector.

**Keywords:** Burnout; hotel sector; risks; strategies; coping.

### Resumo

O principal objetivo deste estudo foi analisar a relação entre o burnout e o desempenho no trabalho no setor da hotelaria. A abordagem metodológica foi quantitativa, tendo por base uma investigação de revisão documental através do acesso a bases de dados, que incluíram publicações em revistas indexadas, repositórios digitais de universidades nacionais e internacionais e publicações de organizações como a OMS, OIT, entre outras, correspondentes ao período de 2010 a 2024. Entre os resultados, verificou-se que a síndrome de burnout tem uma presença significativa no pessoal que desempenha as suas funções no setor hoteleiro em diversas latitudes; Os fatores de risco para o desenvolvimento desta condição estão relacionados com aspetos organizacionais, incluindo as condições do ambiente de trabalho, as características das tarefas, a carga de trabalho, o apoio percebido dos superiores e colegas e a satisfação, entre outros, bem como fatores pessoais, como a atitude, a autoeficácia, o compromisso organizacional, entre outros. Da mesma forma, estratégias como a análise frequente do stress no local de trabalho para prevenção e formação adequada para abordar e minimizar os seus riscos em hotéis são altamente relevantes. Conclusão: Foi estabelecido neste trabalho que elementos como o apoio do supervisor, a ambiguidade de papéis, o conflito de papéis e a sobrecarga são considerados preditores significativos e negativos do desempenho no trabalho pelos autores considerados na amostra do estudo, por isso, é importante destacar que a

## Factores que inciden en el Síndrome de Burnout: Una aproximación teórica

síndrome de burnout no setor hoteleiro é considerada uma perturbação presente e cada vez mais urgente, pelo que recomendam tomar medidas para a sua prevenção e desta forma preservar a saúde física e emocional dos colaboradores, bem como evitar problemas de trabalho que influenciam o desempenho para um atendimento ótimo ao cliente que permita garantir o sucesso das organizações empresariais do setor longo do tempo.

**Palavras-chave:** Burnout; setor hoteleiro; riscos; estratégias; enfrentamento.

### Introducción

Hoy en día, el mercado laboral ha experimentado cambios significativos de la mano fundamentalmente de la globalización y los avances en la tecnología que ha dado lugar a demandas de una mayor eficiencia y productividad por parte de los trabajadores, en aras al cumplimiento de dichas exigencias, los empleados están sometidos a un constante estrés laboral, por lo que actualmente encontrar en los sitios de trabajo a personas con el síndrome de burnout es muy frecuente. Se define al estrés laboral como las reacciones emocionales, fisiológicas y conductuales ante las exigencias profesionales, condición que puede generar la aparición del síndrome de burnout, un estado de agotamiento físico, mental y cognitivo (Porras et al., 2024).

El burnout es considerado en la actualidad como uno de los daños laborales de carácter psicosocial más importantes. El burnout es un proceso que surge como consecuencia del estrés laboral crónico en el cual se combinan variables de carácter individual, social y organizacional. Se trata por tanto de un síndrome con connotaciones afectivas negativas que afecta a los trabajadores en distintos niveles (personal, social y laboral) (Bresó, Salanova, & Schaufeli, 2002).

Este síndrome resulta de la exposición prolongada al estrés laboral, especialmente en profesiones de ayuda o servicio a otras personas (Day et al., 2009). El burnout se asocia con el desarrollo de problemas de salud física, mentales y ocupacionales (Gálvez, y otros, 2023). En este último grupo se menciona la insatisfacción laboral, el ausentismo, las demandas laborales, y los recursos laborales deficientes (Salvagioni et al., 2017).

El síndrome del quemado o de burnout, juega un papel muy importante hoy en día en el estrés y la salud de los seres humanos (Linares Parra & Guedez, 2021). Las cifras emitidas de un estudio realizado en un grupo de 4386 trabajadores de países de Latinoamérica revelaron una alta sensación de burnout en la región, descrita por naciones, el porcentaje de los empleados que dijo sentir agotamiento laboral fue del 94% en Argentina, 91% en Chile, 83% en Ecuador, 78% en Panamá y 77%

## Factores que inciden en el Síndrome de Burnout: Una aproximación teórica

en Perú (Melo, 2023), en tal sentido, el 52% de los trabajadores encuestados en todos los países afirmó haber sentido falta de energía o cansancio extremo. El 41%, por su parte, experimentó negativismo o cinismo en relación al trabajo, y el 23% notó una disminución en su eficacia para trabajar. Casi la mitad (48%) experimentó todos estos síntomas juntos (Melo, 2023).

Debido a que el burnout está presente en todo tipo de trabajos, deteriora la calidad de vida o es causa de un número significativo de muertes laborales y requiere tratamientos para el empleado que padece el trastorno acarreado altos costos a la economía de los países a nivel global, la Organización Mundial de la Salud (OMS) lo ha reconocido como una enfermedad profesional, incluyéndolo entre los problemas principales de salud mental en su Clasificación internacional de enfermedades (CIE-11), que entró en vigor en 2022 (OMS, 2023).

De este modo, aunque el síndrome de burnout se ha documentado con más énfasis en el ámbito de los profesionales de la salud y de la educación, en décadas recientes una línea importante de investigaciones ha extrapolado estudio del problema a otros escenarios que abarcan el ejercicio en campo del Derecho, conductores de transporte público, vigilantes de penitenciarias y profesiones afines, deportistas, amas de casa, estudiantes universitarios, personal de hostelería y paradójicamente los desempleados (Marchena & Torres, 2011).

Teniendo en cuenta que se considera el burnout como una respuesta a las demandas crónicas de tipo emocional e interpersonal en el ámbito laboral, parece lógico e interesante analizar su interacción frecuente con los clientes o usuarios. La hostelería es uno de los sectores donde los empleados experimentan un nivel alto de estrés a lo largo del día ya que sus puestos requieren un nivel alto de calidad, así como una interacción continua con los clientes o usuarios. En concordancia con ello, Yikilmaz & Palabıyık, (2023) plantean, el sector de la hostelería es un sector emocionalmente exigente y con un alto estrés y disonancia emocional, tener un contacto cercano con el cliente hace necesario aplicar correctamente estas estrategias de manejo de emociones. También, Ali, Hamid, Ryu, & Han, (2022) enfatizan que los empleados del sector hotelero enfrentan un mayor riesgo de agotamiento que otros segmentos de servicios, lo cual, según afirman Yikilmaz & Palabıyık, (2023) incide en las intenciones de dejar el trabajo que a su vez tiene un impacto significativo en el desempeño laboral.

En este sentido, el objetivo principal de este trabajo es analizar de la relación entre el burnout y el rendimiento laboral en el sector hostelero; adicionalmente, pretende evaluar si el apoyo del

## Factores que inciden en el Síndrome de Burnout: Una aproximación teórica

---

supervisor, la ambigüedad del rol, conflicto de rol y sobrecarga son predictores significativos y negativos del rendimiento laboral.

Un conocimiento adecuado sobre el síndrome de estar quemado en el trabajo contribuye al avance científico en este campo, ayuda a diseñar y plantear mejor las políticas de intervención y tratamiento para mejorar la salud y el bienestar de los trabajadores en este sector, lo que justifica el interés de abordar dicha temática.

### Metodología

El presente estudio se desarrolló bajo el enfoque cualitativo, mediante una investigación de carácter documental, descrita por las autoras Guerrero & Guerrero, (2014) como una de las técnicas de la investigación cualitativa que se encarga de recolectar, recopilar y seleccionar información de las lecturas de documentos, revistas, libros, grabaciones, filmaciones, periódicos, artículos resultados de investigaciones, memorias de eventos, entre otros; en ella la observación está presente en el análisis de datos, su identificación, selección y articulación con el objeto de estudio.

En este sentido se analizaron los resultados reportados en investigaciones realizadas en diferentes latitudes, la información recolectada fue asentada en tablas de contenido de información bajo los epígrafes de autor, año de publicación y los resultados y/o conclusiones más relevantes que exponen los investigadores consultados en sus estudios. La población estuvo simbolizada por fuentes bibliográficas electrónicas, con la finalidad de seleccionarlas se establecieron los siguientes criterios: (a) publicaciones efectuadas en el periodo 2010 – 2024, (b) publicaciones en idioma español e inglés, (c) publicaciones de naturaleza empírica y documental.

Se utilizaron los siguientes descriptores: “Síndrome de Burnout” “Factores de riesgo” “sector hotelero”. Las bases de datos consultadas fueron en páginas digitales de revistas indexadas como SciELO, Scencedirect, Redalyc, entre otras, repositorios de universidades nacionales e internacionales, tales como: Universidad Estatal Península de Santa Elena. Salinas – Ecuador, Universitas Miguel Hernández de Elche, Universidad CES. Medellín. Colombia, Universidad de Zaragoza, Zaragoza, Aragón, España, entre otras y publicaciones de organismos internaciones como la OMS Y OIT, entre otros.

La selección de los documentos se realizó bajo los criterios de inclusión y exclusión. Así, los criterios de inclusión contemplaron aspectos como idioma (español, inglés), año de publicación (2010-2024), relación con la temática. En tal sentido, dado los criterios de exclusión fueron eliminadas las

## Factores que inciden en el Síndrome de Burnout: Una aproximación teórica

publicaciones duplicadas, sin relación con la temática, de idiomas distintos al español e inglés y que además estuvieran fuera del rango establecido dentro del estudio, siendo considerados aquellos artículos que cumplen con los criterios de inclusión. Se incluyeron 32 fuentes documentales entre artículos y tesis.

El análisis de contenido fue la técnica empleada para el procesamiento de la información recopilada, en palabras del autor Riba Campos, (2006) el análisis de contenido produce resultados, interpretaciones o conclusiones como cualquier otro análisis científico. Para Penalva & Mateo, (2006) el análisis de contenido es una técnica de análisis textual que se utiliza para observar de manera indirecta a una sociedad. Como técnica basada en la documentación, esta observación no se lleva a cabo ni mediante la observación del comportamiento de los sujetos, ni tampoco conversando con ellos, sino con el estudio de los textos que esta sociedad produce.

## Resultados

*Tabla 1. Resultados de la revisión documental sobre la presencia del Síndrome de burnout en empleados del sector hotelero en diferentes latitudes*

Autor (es)/año	Población y/o muestra	Resultados y/o conclusiones
(Aguilar & Mite, 2023)	20 trabajadores del área gastronómica de una empresa hotelera. Guayaquil-Ecuador	Los principales resultados se categorizaron por los dos objetivos. El primero estuvo dimensionado por <b><u>un alto nivel de agotamiento, despersonalización y baja realización personal</u></b> , lo cual evidencia las exigencias del trabajo, y el segundo visibiliza la carencia de satisfacción a nivel personal y organizacional. Afectando el desarrollo profesional continuo basado en el rendimiento y las necesidades del personal.
(Osei, Asiedu, & Owusu, 2023)	400 trabajadores de primera línea y supervisores de 30 hoteles en Kumasi, Ashanti Región, Ghana.	Se encontró que la <b><u>intensidad del trabajo</u></b> afecta negativamente la calidad de vida y que esta relación estaba mediada por el <b><u>agotamiento</u></b> . El <b><u>desapego psicológico</u></b> no moderó la relación entre el agotamiento y la calidad de vida.
(Ahumada, Posada, & Severiche, 2023)	151 trabajadores operativos de un hotel cinco estrellas. Colombia	En el ámbito intralaboral, se observó un nivel de <b><u>riesgo medio en cuanto a cargas mentales y percepción sobre las exigencias del trabajo</u></b> , así como una exposición a <b><u>riesgo medio en demandas emocionales</u></b> y cuantitativas que afectan algunas de sus actividades. En cuanto a los factores extralaborales, se identificaron riesgos medios en la dimensión del desplazamiento del trabajo a la vivienda.

Factores que inciden en el Síndrome de Burnout: Una aproximación teórica

		Además, <b><u>se encontraron niveles altos de estrés en áreas administrativas</u></b> , con una probabilidad de síntomas físicos, ansiedad e incluso tendencias depresivas.
(Harjanti & Akbar, 2019)	51 trabajadores del primer y nivel medio (supervisor y gerente o jefe del departamento) de tres hoteles. Surabaya. Indonesia	El resultado reveló que <b><u>el capital social tiene una influencia negativa significativa en el agotamiento laboral</u></b> , pero una influencia positiva significativa en la actuación del empleado. El resultado también demuestra que <b><u>el agotamiento laboral tiene una influencia negativa significativa en el rendimiento de los empleados</u></b>
(Acar & Erkan, 2018)	410 empleados que trabajan en 65 empresas de la Asociación de Hoteles de Turquía (TUROB)	Como resultado del análisis de los datos obtenidos, se determinó que existen varios niveles de relación y efectos entre la calidad de vida laboral de los empleados de la industria hotelera y sus síndromes de burnout. También se logra que las cualidades de vida laboral de los empleados sean moderadas, <b><u>experimenten el burnout en un nivel medio</u></b> .
(Lederer, Van Niekerk, & Okumus, 2017)	Caso de estudio. Supervisor de 50 años. Gerente de restaurante en el sector hotelero con 16 años de servicio. Florida. USA	Se observó que es un <i>trabajador con maestría en hotelería</i> , ha solicitado aproximadamente 30 puestos para los que está <i>claramente cualificado</i> , pero sólo <i>ha recibido rechazo desde dentro y fuera de su organización</i> . En la evaluación bienal 360° obtuvo una puntuación significativamente más baja que la anterior. Todavía cumple con sus deberes hacia los huéspedes y aquellos a quienes supervisa. sin embargo, se ha <i>distanciado psicológicamente</i> de sus colegas, especialmente sus superiores, no se involucra como antes, está más irritable y con una actitud más negativa, lo cual se <b><u>muestra como síntomas de agotamiento causado por realización personal reducida</u></b> (Boles et al., 2000)
(Mababu, 2016)	260 empleados de hostelería. España	Los <b><u>resultados evidencian</u></b> una <b><u>relación negativa y bidireccional</u></b> entre el <b><u>burnout y el rendimiento laboral</u></b> .
(Jiménez, 2015)	148 trabajadores que se desempeñan en distintos microsectores del Sector del Turismo y la Hospitalidad. Caracas. Venezuela	En relación al objetivo de evaluar la relación existente entre el burnout y el trabajo emocional en una muestra de empleados del sector turístico, como principal hallazgo se encontró que <b><u>la muestra de estudio presenta niveles medio-bajos de agotamiento emocional y cinismo; y un nivel alto de eficacia profesional</u></b> . Por tanto, <b><u>no se encontró presencia del síndrome de burnout entre los trabajadores evaluados</u></b>

Nota. Elaboración propia. Fuente: Búsqueda en fuentes documentales



Factores que inciden en el Síndrome de Burnout: Una aproximación teórica

De acuerdo a la revisión de trabajos empíricos sobre la presencia del síndrome de burnout en empleados del sector hotelero de distintos países, debe mencionarse que de la totalidad de los trabajos consultados, los autores (Aguilar & Mite, 2023); (Osei, Asiedu, & Owusu, 2023); (Ahumada, Posada, & Severiche, 2023); (Harjanti & Akbar, 2019); (Lederer, Van Niekerk, & Okumus, 2017); (Acar & Erkan, 2018) y (Mababu, 2016), documentan en sus hallazgos la existencia de rasgos del síndrome burnout en sus empleados, mientras que Jiménez, (2015) expresó que no se encontró presencia del síndrome de burnout entre los trabajadores evaluados. A la luz de estos datos existe un alto nivel latente de que los trabajadores en el sector hotelero poseen el síndrome referido.

Tabla 2. Resultados de la revisión documental para la identificación de los factores de riesgo del síndrome de burnout en el sector hotelero en diferentes latitudes

Autor (es)/año	Resultados y/o conclusiones
(Lukić & Garabinović, 2023 )	El análisis bibliométrico realizado encontró que solo 37 artículos relacionados con el agotamiento entre los empleados de hoteles fueron publicados en solo ocho revistas del ámbito del turismo y la hotelería indexadas en la base de datos Web of Science. El análisis de contenido reveló que el síndrome de burnout entre los empleados de hoteles depende en gran medida de <b>las características personales</b> de los empleados, así como de <b>factores organizacionales</b> .
(Yikilmaz & Palabıyık, 2023)	A partir de la evaluación minuciosa de los estudios evaluados identificaron los factores que afectan sistemáticamente al burnout en el sector hotelero como sigue: <b>estilo de liderazgo; cultura organizacional; prácticas de gestión de recursos humanos; experiencia de vida no laboral; proceso de prácticas y formación en el puesto de trabajo; características individuales</b> y capacidad del empleado; trabajo emocional y descortesía del cliente.
(Kinman, Dovey, & Teoh, 2023)	El burnout es causado por una compleja interacción de <b>factores culturales, factores contextuales e individuales</b> .
(Quimí, 2022)	Identificó dentro de los <b>factores de riesgos psicosociales</b> que más influyen en el desempeño laboral en los establecimientos hoteleros de Salinas. Provincia de Santa Elena. Ecuador, los siguientes: <b>Intralaborales (conflictos dentro de la organización</b> , motivación, estrés, acoso laboral, estilo de liderazgo de los directivos y atención a la salud de los trabajadores). <b>Extralaborales</b> (conflictos familiares asociados al trabajo, necesidades económicas insatisfechas, implicaciones derivadas de la filiación política, limitado tiempo para la recreación y el ocio). <b>Características intrínsecas del empleado</b> (rasgos de carácter, rasgos de temperamento y condiciones del entorno laboral). <b>Actitudes</b> (toma de iniciativa; compromiso organizacional, calidad del trabajo, asistencia y puntualidad y eficiencia). <b>Aptitudes</b> (comunicación interpersonal, liderazgo, trabajo en equipo y planificación y ejecución de tareas). <b>Conocimientos</b> (misión y visión de la empresa, objetivos de la empresa y funciones del puesto de trabajo)

Factores que inciden en el Síndrome de Burnout: Una aproximación teórica

(Yin, Yang, Kim, & Zhang, 2022)	Este estudio analizó empíricamente el status quo del agotamiento laboral en los futuros empleados de hoteles y sus factores que influyen. Los resultados mostraron que <b>factores personales</b> como la actitud y la autoeficacia, y <b>factores contextuales</b> como el apoyo percibido de los compañeros de trabajo y la satisfacción laboral <u>tenían un efecto negativo en el agotamiento laboral.</u>
(Srisakun, 2022)	En este estudio se identificó <u>dentro de las fuentes del agotamiento</u> entre los trabajadores de la hostelería <u>el conflicto, el estrés laboral, la elaboración del trabajo y la recompensa.</u> Especialmente el aspecto de la gestión del grado de agotamiento en función de las cuatro fuentes descritas puede contribuir a su mejoramiento en la industria hotelera
(Grobelna, 2021)	Los hallazgos del estudio confirmaron que <u>la carga de trabajo y el apoyo de los supervisores</u> son antecedentes importantes de <u>agotamiento emocional</u> , lo que, a su vez, ejerce un <u>impacto significativo</u> en la intención de los empleados del hotel de irse y <u>reduce la calidad del desempeño del servicio.</u>
(Rao & Goe, 2017)	Los resultados del estudio identificaron <u>la carga de trabajo, el control sobre el trabajo, la claridad de roles, las relaciones interpersonales, el apoyo gerencial y las políticas organizativas</u> como seis <u>factores principales que causan Estrés</u> entre los empleados de la industria hotelera
(Xu, Martinez, & Gavilanes, 2017)	Un total de 224 empleados de primera línea en 18 hoteles de cuatro y cinco estrellas en Ecuador respondieron encuestas sobre sus emociones y vida laboral. Los hallazgos sugieren que (a) <u>el agotamiento emocional</u> estuvo influenciado por la variabilidad afectiva, (b) la variabilidad afectiva medió <b>las relaciones</b> entre la <b>autoinestabilidad</b> y el pesimismo y el agotamiento emocional, y (c) la relación entre la variabilidad afectiva y el agotamiento emocional se <u>debilitó por el trabajo positivo. Reflexión.</u>
(Nuria, 2016)	La población objeto fue de 20 trabajadores de un restaurante del sector hostelero de la Región de Murcia. Los principales resultados encontrados muestran que los trabajadores se encuentran en una situación desfavorable de carácter psicosocial para la salud en las siguientes dimensiones: <u>exigencias cuantitativas, ritmo de trabajo, posibilidades de desarrollo, inseguridad sobre las condiciones de trabajo e inseguridad sobre el trabajo</u>
(Sunny Hu & Chien Wei, 2010)	Los hallazgos del estudio sugieren que <u>el principal estrés laboral de los supervisores de hoteles se origina en las características de la tarea y la carga de trabajo.</u>

Nota. Elaboración propia. Fuente: Búsqueda en fuentes documentales

En relación con la revisión documental para la identificación de los factores de riesgo del síndrome de burnout en el sector hotelero (Tabla 2), debe mencionarse que los factores personales y organizacionales, emergen en la mayoría de la literatura consultada, tal es el caso de los autores (Lukić & Garabinović, 2023 ); (Yikilmaz & Palabıyık, 2023); (Kinman, Dovey, & Teoh, 2023); (Quimí,

Factores que inciden en el Síndrome de Burnout: Una aproximación teórica

2022); (Yin, Yang, Kim, & Zhang, 2022); (Rao & Goe, 2017) y (Xu, Martinez, & Gavilanes, 2017). De igual modo se han establecido otras condiciones desencadenantes del burnot o agotamiento laboral, relacionadas, tal como refleja Srisakun, (2022) el conflicto, el estrés laboral, la elaboración del trabajo y la recompensa, Grobelna, (2021) la carga de trabajo y el apoyo de los supervisores; y Nuria, (2016) destaca las exigencias cuantitativas, ritmo de trabajo, posibilidades de desarrollo, inseguridad sobre las condiciones de trabajo e inseguridad sobre el trabajo, también Sunny Hu & Chien Wei, (2010) plantean dentro de los factores de riesgo las características de la tarea y la carga de trabajo.

Tabla 3. Resultados de la revisión documental para identificar las estrategias de prevención del síndrome de burnout en el sector hotelero en diferentes latitudes.

Autor (es)/año	Resultados y/o conclusiones
(DCH, 2024)	Dentro de las estrategias que pueden ayudar a evitar el burnout en las organizaciones, se tiene: un <b>liderazgo positivo</b> , establecer horarios laborales muy bien delimitados; evitar la sobrecarga laboral, implementar el trabajo híbrido y home office; <b>resaltar lo bueno de cada colaborador</b> , fomentar los tiempos de descanso; entre otros. De este modo, <b>Construir espacios de trabajo</b> donde los <b>colaboradores se sientan a plenitud</b> , percibiendo un verdadero propósito asociado a sus funciones y un <b>clima organizacional saludable</b> , debe ser prioridad en las organizaciones en estos tiempos donde el síndrome de burnout es una enfermedad laboral recurrente.
(Shabankare & Louise, 2024)	Si el agotamiento está afectando a la salud mental como trabajador en el sector de la hostelería, se recomienda: <b>buscar apoyo, priorizar el autocuidado, establecer límites, administrar el tiempo sabiamente y aceptar el cambio.</b>
(Feria, Ram, & Desmedt, 2024)	<b>El agotamiento en el sector de la hostelería se puede prevenir estableciendo objetivos y expectativas realistas</b> como: <i>claridad de los objetivos, delegar funciones, cultura positiva, gestión del tiempo personal, gestión de las expectativas personales y organizacionales y aprendizaje continuo.</i>
(Kinman, Dovey, & Teoh, 2023)	Abordar el burnout y sus efectos negativos puede ser un desafío es por ello fundamental identificar y modificar los factores causales, <b>fomentar una vida saludable ambiente de trabajo y promover un trabajo de buena calidad.</b> En el nivel individual, las intervenciones implican <b>psicoeducación, asesoramiento y el</b>

Factores que inciden en el Síndrome de Burnout: Una aproximación teórica

	<b>fomento de la resiliencia, o la mejora del autocuidado o el afrontamiento habilidades.</b>
(Ali et al., 2022)	El estudio abordó empleados de diferentes organizaciones hoteleras (n = 346). La evidencia estadística apoyó los supuestos teóricos de que <b>el liderazgo ético predice negativamente el agotamiento de los empleados</b> , y el bienestar subjetivo y la resiliencia median esta relación.
(Hoyos, Niebles, & Santamaría, 2022 )	El Análisis bibliométrico de 2066 de documentos científicos y académicos (artículos) relacionados con las variables de estudio entre los años 2000 y 2021, permiten indicar que los hallazgos resaltan la importancia de <b>analizar el estrés laboral y sus riesgos en los hoteles</b> , para ver las implicaciones en el desempeño de los trabajadores.
(Srisakun, C; Oentoro, W, 2022)	La población objetivo incluye 63 cadenas hoteleras en Bangkok y 554 empleados de primera línea. El resultado indica que <b>la pasión por el servicio desempeñó el papel de reducir significativamente el impacto del agotamiento emocional y la despersonalización en la intención de irse</b> . Con base en estos hallazgos, se puede sugerir que reclutar y retener a empleados apasionados de primera línea que tengan pasión por trabajar, especialmente pasión por brindar servicio a los clientes, debe considerarse como un factor importante para reducir la intención de irse, lo que eventualmente puede llevar a reducir la tasa de rotación.
(Psírculo Creativo, 2020)	<b>Las claves de la intervención para disminuir el estrés laboral</b> y prevenir las consecuencias negativas sobre el trabajador y la organización residen en dos pilares fundamentales: <b>la prevención y el entrenamiento adecuado para su afrontamiento</b> . Algunas de las <u>estrategias recomendadas</u> son: <i>técnicas de relajación y/o meditación, diálogo interno</i> (análisis de la propia situación laboral), <i>gestión de emociones, auto organización personal y profesional, nutrición, descansos en horario de trabajo, autocuidado, actividad física, actividad artística, hacer comunidad y pedir ayuda profesional, acudir a terapia</i> .
(Chang Cheng & Yang, 2018)	La investigación abordó 355 empleados de hoteles de primera línea en Taiwán. Este estudio examinó la relación entre <b>el diseño del trabajo y la satisfacción laboral en la industria hotelera</b> , considerando específicamente <b>el papel mediador del agotamiento laboral y el papel moderador del apoyo organizacional percibido (POS por sus siglas en inglés)</b> . Los hallazgos que respaldan la creación de empleo se asocian positivamente con la satisfacción laboral; el agotamiento laboral media

Factores que inciden en el Síndrome de Burnout: Una aproximación teórica

	negativamente la relación entre la elaboración del trabajo y la satisfacción laboral; y apoyo organizacional percibido (POS) modera las relaciones entre la elaboración del trabajo, el agotamiento laboral y la satisfacción laboral. Estos datos sugieren cursos de acción para los administradores de recursos humanos en les empresas hoteleras
(Muñoz, Rodríguez, & Niebles, 2016)	Se recomendó a las instituciones de salud <b>implementar <u>estrategias como realizar actividades de relajación y recreación 15 minutos durante la jornada laboral,</u></b> esto con la finalidad de disipar situaciones de estrés
(Ojedokun, Idemudia, & Omotoso, 2013)	El estudio reveló que <b><u>el apoyo organizacional percibido y la autoeficacia</u></b> tienen relaciones inversas con el síndrome de burnout y sus dimensiones. Estos hallazgos implican que es posible que diferentes partes interesadas en la industria hotelera en Nigeria <b><u>reduzcan la incidencia del alto agotamiento entre los trabajadores hoteleros</u></b> proporcionando apoyo organizacional adecuado para hacer frente a demandas laborales difíciles y organizando capacitación en autoeficacia para mejorar la confianza de los individuos en sus capacidades para afrontar el agotamiento laboral. Esta intervención puede estar <b><u>orientada al individuo, a la organización</u></b> o una combinación de <b><u>ambas.</u></b>
(Asensio, y otros, 2014)	Los resultados indican que <b><u>el control, la comunidad y la congruencia de valores fueron amortiguadores exitosos en las relaciones entre demandas laborales y las dimensiones del burnout</u></b> en una muestra de 418 empleados que trabajan en diversas asociaciones de hostelería, incluidos restaurantes y hoteles en España.
(OIT, 2012)	El agotamiento emocional (burn-out), en todas las profesiones y todos los trabajadores, se reconoce como un problema global. <b><u>La promoción de la salud en el lugar de trabajo</u></b> tiene potencial para mejorar la vida laboral y, como tal, es un componente <b><u>vital del incremento de la productividad y del desempeño en el lugar de trabajo.</u></b> Integrar medidas de promoción de la salud en los sistemas de gestión de la seguridad y salud en el trabajo fortalece las prácticas de salud en el trabajo, contribuyendo al <b><u>desarrollo de una cultura de la prevención.</u></b>

*Nota. Elaboración propia. Fuente: Búsqueda en fuentes documentales*

Respecto a los resultados obtenidos de la revisión documental para identificar las estrategias de prevención del síndrome de burnout en el sector hotelero en diferentes latitudes (Tabla 3), debe

## Factores que inciden en el Síndrome de Burnout: Una aproximación teórica

---

mencionarse que los autores analizados plantean diversas tácticas para lograr alcanzar dicho cometido en las organizaciones en general y en el sector de la industria hotelera en particular, de esta forma ha registrado el documento (DCH, 2024) destaca el liderazgo positivo; en la misma línea Ali et al., (2022) plantean el liderazgo ético.

Asimismo, Kinman, Dovey, & Teoh, (2023) destaca la cuestión de fomentar una vida saludable ambiente de trabajo y promover un trabajo de buena calidad, en congruencia con ello la publicación (OIT, 2012) habla de la promoción de la salud en el lugar de trabajo y el desarrollo de una cultura de la prevención. En otro hito, el establecimiento de un clima organizacional saludable es señalado como una estrategia preventiva del burnout por los autores (DCH, 2024); (Ojedokun, Idemudia, & Omotoso, 2013), el apoyo dentro de la organización es sugerido en los textos emitidos por (Shabankare & Louise, 2024); (Chang Cheng & Yang, 2018); (Ojedokun, Idemudia, & Omotoso, 2013).

También se plantean otras estrategias como la resiliencia (Kinman, Dovey, & Teoh, 2023); (Ali, Hamid et al., 2022); el autocuidado (Shabankare & Louise, 2024); (Kinman, Dovey, & Teoh, 2023) la educación (Kinman, Dovey, & Teoh, 2023), el afrontamiento (Kinman, Dovey, & Teoh, 2023), el aprendizaje continuo (Feria, Ram, & Desmedt, 2024), la prevención (Psírculo Creativo, 2020), (OIT, 2012), el diseño del trabajo (Chang Cheng & Yang, 2018).

Igualmente, como una estrategia fundamental se denota el hecho de analizar el estrés laboral y sus riesgos en los hoteles (Hoyos, Niebles, & Santamaría, 2022), el establecimiento objetivos y expectativas realistas como: claridad de los objetivos, delegar funciones, cultura positiva, gestión del tiempo personal, gestión de las expectativas personales y organizacionales (Feria, Ram, & Desmedt, 2024); la pasión por el servicio desempeñó el papel de reducir significativamente el impacto del agotamiento emocional y la despersonalización (Srisakun, C; Oentoro, W, 2022), así mismo recomienda (Psírculo Creativo, 2020) el empleo de técnicas de relajación y/o meditación, diálogo interno (análisis de la propia situación laboral), gestión de emociones, auto organización personal y profesional, nutrición, descansos en horario de trabajo, autocuidado, actividad física, actividad artística, hacer comunidad y pedir ayuda profesional, acudir a terapia.

Por su parte, sugiere Muñoz, Rodríguez, & Niebles, (2016) implementar estrategias como realizar actividades de relajación y recreación 15 minutos durante la jornada laboral, esto con la finalidad de disipar situaciones de estrés. En síntesis, esta intervención puede estar orientada al individuo, a la organización o una combinación de ambas (Ojedokun, Idemudia, & Omotoso, 2013).

## Discusión

El síndrome de burnout está presente en la mayoría del sector hotelero en las diversas latitudes del orbe, tal como reportan los autores consultados (Tabla 1) Aguilar & Mite, (2023) quien desarrolló su investigación con una muestra de 20 trabajadores del área gastronómica de una empresa hotelera. Guayaquil-Ecuador, donde evidencio un alto nivel de agotamiento, despersonalización y baja realización personal. También, (Osei, Asiedu, & Owusu, 2023) abordaron a 400 trabajadores de primera línea y supervisores de 30 hoteles en Kumasi, Ashanti Region, Ghana, encontrando dada la intensidad del trabajo indicios de agotamiento, percibido como desapego psicológico en los empleados.

En otro aporte de los autores Ahumada, Posada, & Severiche, (2023), cuya población contempló 151 trabajadores operativos de un hotel cinco estrellas. Colombia, observó un riesgo medio en cuanto a cargas mentales y demandas emocionales, mientras que en el personal administrativo se encontraron niveles altos de estrés con una probabilidad de síntomas físicos, ansiedad e incluso tendencias depresivas. Igualmente, Harjanti & Akbar, (2019) en su indagación en 51 trabajadores del primer y nivel medio (supervisor y gerente o jefe del departamento) de tres hoteles en Surabaya. Indonesia, encuentran agotamiento laboral significativo en rendimiento de los empleados. En la misma línea, Acar & Erkan, (2018) utilizaron una muestra de estudio contentiva de 410 empleados que trabajan en 65 empresas de la Asociación de Hoteles de Turquía (TUROB), cuyos hallazgos revelan que los trabajadores experimenten el burnout en un nivel medio.

En el mismo orden los autores Lederer, Van Niekerk, & Okumus, (2017) en la universidad central de Florida en Estados Unidos, plantearon un estudio de caso con un supervisor gerente de un restaurante en el sector hotelero con 16 años de servicio, con maestría en hotelería, los hallazgos dan cuenta que el empleado muestra síntomas de agotamiento causado por realización personal reducida. En este mismo orden, Mababu, (2016) realiza su indagación en la Universidad a Distancia de Madrid (UDIMA), España con 260 empleados de hostelería, los resultados evidencian una relación significativa, negativa y bidireccional entre el burnout y el rendimiento laboral en dichos trabajadores. Finalmente, Jiménez, (2015) en su estudio realizado en la Universidad Central de Venezuela. Caracas, encontró que la muestra de estudio presenta niveles medio-bajos de agotamiento emocional y cinismo; y un nivel alto de eficacia profesional, pese a ello, concluyó que no se encontró presencia del síndrome de burnout entre los trabajadores evaluados.

## Factores que inciden en el Síndrome de Burnout: Una aproximación teórica

Con tales datos se puede destacar que en cada una de los estudios referidos se encontró la presencia de burnout en los establecimientos hoteleros.

En este sentido Carrasco, (2022) indica que el síndrome de Burnout, también conocido como síndrome del trabajador quemado, es un problema de salud ocupacional que puede afectar a cualquier persona que trabaje en una empresa. Aunque el sector salud y educación son las ocupaciones más estudiadas a nivel nacional e internacional en relación al síndrome de Burnout, otras poblaciones afectadas son el personal de hostelería, entre otras (Marchena & Torres, 2011). Este síndrome se caracteriza por una sensación de agotamiento emocional, despersonalización y disminución del rendimiento laboral Carrasco, (2022) en concordancia con lo reflejado en los resultados de las publicaciones antes referidas.

En cuanto a los resultados de la revisión documental para la identificación de los factores de riesgo del síndrome de burnout en el sector hotelero en diferentes latitudes (Tabla 2) se encuentra de la revisión literaria realizada que están relacionados básicamente con los factores contextuales e individuales (Kinman, Dovey, & Teoh, 2023); (Yikilmaz & Palabıyık, 2023); (Lukić & Garabinović, 2023), también influye la carga de trabajo (Grobelna, 2021), (Sunny Hu & Chien Wei, 2010); las relaciones interpersonales y las políticas organizativas (Rao & Goe, 2017); las posibilidades de desarrollo, inseguridad sobre las condiciones de trabajo e inseguridad sobre el trabajo.

Al respecto, coincidiendo con los hallazgos de la literatura analizada Apiquian, (2007) plantea que los factores que más se han estudiado como variables que intervienen en el desarrollo del síndrome de Burnout son: las características del puesto y el ambiente de trabajo, Los turnos laborales y el horario de trabajo; la seguridad y estabilidad en el puesto, la antigüedad profesional, el progreso excesivo o el escaso, la incorporación de nuevas tecnologías en las organizaciones, la estructura y el clima organizacional, oportunidad para el control, retroalimentación, las relaciones interpersonales, el salario, la estrategia empresarial y los factores personales (edad, sexo, estado civil).

Según Nuria, (2016) la exposición a factores de riesgo psicosocial puede tener consecuencias sobre la salud de tipo físico (trastornos gastrointestinales, cardiovasculares, respiratorios, endocrinos, musculares, dermatológicos, inmunológicos, sexuales y otros) y psicológicos (alteraciones del sistema nervioso, trastornos del sueño, depresión, ansiedad, trastornos afectivos, trastornos de la personalidad, trastornos alimenticios, drogodependencias, entre otros). El mismo autor Nuria, (2016) destaca que estos problemas de salud tienen sus consecuencias en el ámbito laboral (deterioro del ambiente de trabajo, disminución del rendimiento y de la productividad, bajas, absentismo,



## Factores que inciden en el Síndrome de Burnout: Una aproximación teórica

---

incapacidades laborales, y un de un incremento en el número de accidentes). De ahí la importancia de establecer estrategias tendientes a evitar o minimizar la presencia del síndrome de burnout en las organizaciones, como aquellas del sector hotelero.

La evidencia empírica recopilada de los estudios consultados propone estrategias de prevención para hacer frente a los riesgos que comporta el síndrome de burnout en el sector hotelero en diferentes latitudes (Tabla 3) esto se ve explicado por (DCH, 2024) organismo el cual destaca que un liderazgo positivo puede ayudar a evitar el burnout en las organizaciones, en concordancia con esto Ali, Hamid, Naveed, Siddique, Ryu, & Han, (2022) pone de relieve en sus resultados que el liderazgo ético ayuda en la minimización del agotamiento de los empleados y por tanto en el bienestar subjetivo y la resiliencia de los trabajadores. Autores como Feria, Ram, & Desmedt, (2024) sugieren que el agotamiento en el sector de la hostelería se puede prevenir estableciendo objetivos y expectativas realistas, mientras que Kinman, Dovey, & Teoh, (2023) denota que, en el nivel individual, las intervenciones implican psicoeducación, asesoramiento y el fomento de la resiliencia, o la mejora del autocuidado o el afrontamiento habilidades.

La importancia de analizar el estrés laboral y sus riesgos en los hoteles, ha sido catalogado por Hoyos, Niebles, & Santamaría, (2022) como una variable para ver las implicaciones en el desempeño de los trabajadores. Srisakun, C; Oentoro, W, (2022) postulan que la pasión por el servicio desempeñó el papel de reducir significativamente el impacto del agotamiento emocional y la despersonalización en la intención de irse. La institución Psírculo Creativo, (2020) hace hincapié en que las claves de la intervención para disminuir el estrés laboral y prevenir las consecuencias negativas sobre el trabajador y la organización residen en dos pilares fundamentales: la prevención y el entrenamiento adecuado para su afrontamiento.

Por su parte, Chang & Yang, (2018) pone la atención en el diseño del trabajo y la satisfacción laboral en la industria hotelera, considerando específicamente el papel mediador del agotamiento laboral y el papel moderador del apoyo organizacional percibido (POS por sus siglas en inglés) para disminuir el agotamiento laboral y elevar la satisfacción laboral.

Desde la perspectiva de los autores Muñoz, Rodríguez, & Niebles, (2016) implementar estrategias como realizar actividades de relajación y recreación 15 minutos durante la jornada laboral, con la finalidad de disipar situaciones de estrés puede contribuir a evitar el agotamiento laboral. También Ojedokun, Idemudia, & Omotoso, (2013) han encontrado que el apoyo organizacional percibido y la autoeficacia pueden reducir la incidencia del alto agotamiento entre los trabajadores hoteleros. Los

## Factores que inciden en el Síndrome de Burnout: Una aproximación teórica

autores Asensio, y otros, (2014) incluyen dentro de las estrategias para combatir el burnout: el control, la comunidad y la congruencia de valores fueron amortiguadores exitosos en las relaciones entre demandas laborales y las dimensiones del burnout.

La valoración de la Organización Internacional del Trabajo (OIT) da cuenta de que la promoción de la salud en el lugar de trabajo tiene potencial para mejorar la vida laboral y, como tal, es un componente vital del incremento de la productividad y del desempeño en el lugar de trabajo. Apoya la gestión del desarrollo de una cultura de la prevención en el entorno laboral.

En atención a lo expuesto Ali, Hamid, Naveed, Siddique, Ryu, & Han, (2022) consideran que, aunque el problema del agotamiento de los empleados es un fenómeno común en el lugar de trabajo, la mayoría de las empresas tienden a relacionarlo como un problema personal lo cual es una idea errónea. Coincidiendo con esta idea Rothstein, (2021) indicó que el agotamiento es un desafío que se relaciona con la organización, no con los individuos, lo que implica que el liderazgo en una organización tiene un papel claro en la reducción del agotamiento de los empleados (Kelly & Hearld, 2020).

En este sentido, los líderes corporativos deben ser responsables de proteger a sus empleados contra el trato injusto y la carga de trabajo. Además, deben brindar el apoyo necesario a los empleados para reducir el riesgo de agotamiento, en este particular la literatura específica diferentes enfoques de liderazgo para una gestión organizacional eficaz, incluido el liderazgo ético, según Kalyar, Usta, & Shafique, (2020) el papel del liderazgo ético influye en diferentes resultados de los empleados, incluida la creatividad; el aprendizaje organizacional (Usman & Hameed, 2017); la innovación organizacional Shafique, Ahmad, & Kalyar, (2020) y el aprendizaje exploratorio (Ali et al., 2022).

En opinión de la autora Apiquian, (2007), a este síndrome se le puede hacer frente más fácilmente en la fase inicial que cuando ya está establecido. En las primeras fases es posible que los compañeros se den cuenta antes que el propio sujeto, por lo que amigos, compañeros o superiores suelen ser el mejor sistema de alarma precoz para detectar el Burnout y por lo tanto todos los profesionales del equipo tienen que darse cuenta que son ellos mismos los que representan la mejor prevención de sus compañeros.

A tal efecto, Guerrero & Rubio, (2005) considera que, para explicar la complejidad del síndrome de burnout, éste se ha de enfocar desde una perspectiva amplia, lo que a su vez nos lleva a plantear que la forma más eficaz de abordar la prevención y el tratamiento del mismo es una intervención integral que actúe en las dimensiones individual, social y organizacional. Coincide con esta apreciación

## Factores que inciden en el Síndrome de Burnout: Una aproximación teórica

---

Apiquian, (2007) quien señala que el síndrome de burnout afecta muchas áreas de la vida, por lo que es importante que las intervenciones consideren tres niveles: individual, grupal y organizacional.

La mencionada autora denota que a nivel individual se debe considerar los procesos cognitivos de auto evaluación de los empleados, y el desarrollo de estrategias cognitivo- conductuales que les permitan eliminar o mitigar la fuente de estrés, evitar la experiencia de estrés, o neutralizar las secuencias negativas de esa experiencia para adaptarse a las circunstancias. En cuanto al nivel grupal se debe potenciar la formación de las habilidades sociales y de apoyo social de los equipos de trabajo y, a nivel organizacional: eliminar o disminuir los estresores del entorno organizacional que dan lugar al desarrollo del síndrome.

### Conclusiones

En atención al objetivo planteado en este trabajo referido a analizar de la relación entre el burnout y el rendimiento laboral en el sector hostelero, se puede indicar sobre la base de los resultados presentados por los autores consultados que efectivamente existe una relación directamente proporcional entre ambos elementos, es decir, el desempeño laboral se ve afectado de manera importante por el agotamiento de los empleados.

Elementos como el apoyo del supervisor, la ambigüedad del rol, conflicto de rol y sobrecarga son considerados como predictores significativos y negativos del rendimiento laboral por los autores considerados en la muestra de estudio.

Es importante destacar que el síndrome de burnout en el sector hotelero se considera como un trastorno presente y cada vez más acuciante por lo que recomiendan tomar medidas para su prevención y de esta forma preservar la salud física y emocional de los empleados, además de evitar problemas laborales que influyen en el desempeño para una óptima atención al cliente que permita garantizar en el tiempo el éxito de las organizaciones empresariales del ramo.

### Referencias

1. Acar, A., & Erkan, M. (2018). The Effects of Quality of Work Life on Burnout Syndrome: A Study on Hospitality Industry. <https://www.semanticscholar.org/paper/The-Effects-of-Quality-of-Work-Life-on-Burnout-A-on-Acar-Erkan/c6b6ccfb6c092b2aa34520f3abfdd6e001e51471>.

Factores que inciden en el Síndrome de Burnout: Una aproximación teórica

2. Aguilar, R., & Mite, J. (2023). Estudio de caso: síndrome de Burnout en los colaboradores del área de cocina de una empresa hotelera en la ciudad de Guayaquil-Ecuador. Universidad Católica de Santiago de Guayaquil. [https://rraae.cedia.edu.ec/Record/UCSG\\_9b03cd63241457f05e635334a1904e99](https://rraae.cedia.edu.ec/Record/UCSG_9b03cd63241457f05e635334a1904e99).
3. Ahumada, I., Posada, J., & Severiche, C. (2023). Riesgos psicosociales en trabajadores operativos de establecimientos de alojamiento y hospedaje. *Biociencias*, 18(2).<https://doi.org/10.18041/2390-0512/biociencias.2.10587>.
4. Ali, A., Abdul Hamid, T., Tahir Naveed, R., Siddique, I., Bobby Ryu, H., & Han, H. (2022). Preparing for the “black swan”: Reducing employee burnout in the hospitality sector through ethical leadership. *Front. Psychol*; Volume 13. <https://doi.org/10.3389/fpsyg.2022.1009785>. <https://www.frontiersin.org/journals/psychology/articles/10.3389/fpsyg.2022.1009785/full>.
5. Ali, M., Qu, Y., Shafique, S., Pham, N., & Usman, M. (2022). The role of ethical leadership in enhancing exploitative and explorative learning simultaneously: what does it matter if employees view work as central? *Pers. Rev.* 51,doi: 10.1108/PR-12-2019-0708, pp.787–804.
6. Apiquian, A. (2007). El Síndrome de Burnout en las Empresas. Universidad Anáhuac México Norte. ercer Congreso de Escuelas de Psicología de las Universidades Red Anáhuac. Mérida, Yucatán. <https://www.ucm.es/data/cont/media/www/pag-30022/sindrome%20burnout.pdf>, pp. 1-7.
7. Asensio, A., Leiter, M., Gascón, S., Gumuchian, S., Masluk, B., Herrera, P., y otros. (2014). Value congruence, control, sense of community and demands as determinants of burnout syndrome among hospitality workers. University of Zaragoza, Zaragoza, Aragón, Spain.[https://zaguan.unizar.es/record/129445/files/texto\\_completo.pdf](https://zaguan.unizar.es/record/129445/files/texto_completo.pdf), pp.24.
8. Bresó, E., Salanova, M., & Schaufeli, W. (2002). NTP 732: Síndrome de estar quemado por el trabajo "Burnout" (III): Instrumento de medición. Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el Trabajo (INSST)/Ministerio de Trabajo y Asuntos Sociales de España. [https://www.insst.es/documents/94886/326775/ntp\\_732.pdf](https://www.insst.es/documents/94886/326775/ntp_732.pdf), pp.1-5.
9. Carrasco, T. (2022). El síndrome Burnout en la empresa. *Almanaque* 40, DOI:10.58479/almanaque.2022.50. [https://www.researchgate.net/publication/371454676\\_El\\_sindrome\\_Burnout\\_en\\_la\\_empresa](https://www.researchgate.net/publication/371454676_El_sindrome_Burnout_en_la_empresa), pp. 77 - 90 .

Factores que inciden en el Síndrome de Burnout: Una aproximación teórica

10. Chang Cheng, J., & Yang, Y. (2018). Hotel employee job crafting, burnout, and satisfaction: The moderating role of perceived organizational support. *International Journal of Hospitality Management* Volume 72. <https://doi.org/10.1016/j.ijhm.2018.01.005>. <https://www.sciencedirect.com/science/article/abs/pii/S0278431916303449>, pp.78-85 .
11. Day, A., Sibley, A., Scott, N., Tallon, J., & Ackroyd, S. (2009). Workplace risks and stressors as predictors of burnout: The moderating impact of job control and team efficacy. *Can J Adm Sci Rev Can Sci Adm*; 26(1). doi:10.1002/cjas.91, pp.7-22.
12. DCH. (2024). Síndrome Burnout en el Trabajo: Estrategias Efectivas. Organización Internacional de Directivos de Capital Humano (DCH). <https://www.orgdch.org/ltm/sindrome-burnout-en-el-trabajo-estrategias-efectivas/>.
13. Feria, C., Ram, R., & Desmedt, D. (2024). A continuación, te explicamos cómo puedes prevenir el agotamiento estableciendo objetivos y expectativas realistas en el sector de la hostelería. Comunidad de LinkedIn. <https://www.linkedin.com/advice/3/heres-how-you-can-prevent-burnout-setting-kcgdc>.
14. Gálvez, R., Fernandez, D., Kirschbaum, J., Cutimbo, J., Dávila, G., Ugas, C., y otros. (2023). Prevalencia del síndrome de burnout en el personal de un hospital de tercer nivel de salud especializado en pediatría. *Investig Innov Clin Quir Pediatr*. 2023;1(2). <https://doi.org/10.59594/iicqp.2023.v1n2.58>, pp.11-19.
15. Grobelna, A. (2021). Emotional exhaustion and its consequences for hotel service quality: the critical role of workload and supervisor support. *Journal of Hospitality Marketing & Management* Volume 30- Issue 4. <https://doi.org/10.1080/19368623.2021.1841704>, pp.395-418.
16. Guerrero, E., & Rubio, J. (2005). Estrategias de prevención e intervención del burnout en el ámbito educativo. *Salud Mental*, Vol. 28, No. 5. <https://www.scielo.org.mx/pdf/sm/v28n5/0185-3325-sm-28-05-27.pdf>, pp.27-33.
17. Guerrero, G., & Guerrero, M. (2014). Metodología de la investigación. México D.F: Grupo Editorial Patria.
18. Harjanti, D., & Akbar, F. (2019). Job Burnout and Employee Performance in Hospitality Industry: The Role of Social Capital. *Jurnal Teknik Industri*, Vol. 21, No. 1. DOI: 10.9744/jti.21.1.15-24, pp.15-24.

Factores que inciden en el Síndrome de Burnout: Una aproximación teórica

19. Hoyos, L., Niebles, W., & Santamaría, A. (2022). Aplicaciones bibliométricas al estudio del estrés laboral como factor de riesgo las organizaciones. *Investigación e Innovación en Ingenierías*; vol. 10, núm. 2, DOI: <https://doi.org/10.17081/invinno.10.2.5974>. <http://portal.amelica.org/ameli/journal/778/7784089002/html/>.
20. Jiménez, I. (2015). Burnout y Trabajo Emocional en empleados del Sector Turístico. Universidad Central de Venezuela. Caracas. Trabajo de titulación. <http://saber.ucv.ve/bitstream/10872/18928/1/BURNOUT%20Y%20TRABAJO%20EMOCIONAL%20SECTOR%20TUR%20C3%8DSTICO%2023FEB.pdf>, pp.167.
21. Kalyar, M., Usta, A., & Shafique, I. (2020). When ethical leadership and LMX are more effective in prompting creativity. *Baltic J. Manag*; (15), doi: 10.1108/BJM-02-2019-0042, pp. 61–80.
22. Kelly, R., & Hearld, L. (2020). Burnout and leadership style in behavioral health care: a literature review. *J. Behav. Health Serv. Res.* 47. doi: 10.1007/s11414-019-09679-z, pp.581–600.
23. Kinman, G., Dovey, A., & Teoh, K. (2023). Burnout in healthcare: risk factors and solutions. SOM: Supporting occupational health and wellbeing professionals. [https://www.som.org.uk/sites/som.org.uk/files/Burnout\\_in\\_healthcare\\_risk\\_factors\\_and\\_solutions\\_July2023.pdf](https://www.som.org.uk/sites/som.org.uk/files/Burnout_in_healthcare_risk_factors_and_solutions_July2023.pdf), pp.1-37.
24. Lederer, J., Van Niekerk, M., & Okumus, F. (2017). Burnout in the Hospitality Industry: The case of a Restaurant Manager. *Journal of Hospitality & Tourism Cases*; Volume 5, Number 4. <https://doi.org/10.1177/216499871700500409>. <https://journals.sagepub.com/doi/abs/10.1177/216499871700500409?download=true&journalCode=htca>, pp.81-84.
25. Linares Parra, G., & Guedez, Y. (2021). Síndrome de burnout enfermedad invisible entre los profesionales de la salud. *Aten Primaria*; 53(5): 102017.doi: 10.1016/j.aprim.2021.102017. <https://www.ncbi.nlm.nih.gov/pmc/articles/PMC7994441/>.
26. Lukić, J., & Garabinović, D. (2023). Personal and organizational factors impacting burnout syndrome among hotel employees: A bibliometric and content analysis. *Hotel and Tourism Management*; Vol. 11, No. 2. DOI: <https://doi.org/10.5937/menhottur2302129L>. <https://www.htmanagementvb.com/index.php/HITM/article/view/285>.

Factores que inciden en el Síndrome de Burnout: Una aproximación teórica

27. Mababu, R. (2016). La relación entre el burnout y el rendimiento laboral en los profesionales de hostelería. *Revista Internacional de Humanidades Médicas* 5(1). DOI:10.37467/gka-revmedica.v5.828. .
28. Marchena, J., & Torres, D. (2011). Población a Riesgo de Desarrollar Síndrome de Burn - Out y Cuáles sus Factores de Riesgo. Universidad CES. Medellín. Colombia. Trabajo de Especialización.  
[https://repository.ces.edu.co/bitstream/handle/10946/1787/Poblacion\\_riesgo\\_Sindrome.pdf?sequence=2](https://repository.ces.edu.co/bitstream/handle/10946/1787/Poblacion_riesgo_Sindrome.pdf?sequence=2), pp.81.
29. Melo, F. (2023). Burnout. Agotamiento laboral. Statista.  
<https://es.statista.com/grafico/31217/empleados-que-sintieron-agotamiento-laboral-por-pais-y-causas-posibles/>.
30. Muñoz Rojas, D., Rodríguez Lopez, J., & Niebles Núñez, W. (2016). El autocuidado del síndrome de burnout: Una reflexión teórica. *Saber, Ciencia y Libertad*; Volumen 11, No. 2.  
<https://doi.org/10.18041/2382-3240/saber.2016v11n2.520>.  
<https://revistas.unilibre.edu.co/index.php/saber/article/view/520>, pp. 97-103.
31. Nuria, N. (2016). Riesgos Psicosociales en el Sector Hostelería. Universitat Miguel Hernández de Elche. Trabajo de Fin de Máster.  
<https://dspace.umh.es/bitstream/11000/3282/1/Iba%c3%bllez%20Nicol%c3%a1s,%20Nuria%20TFM.pdf%20Hecho.pdf>, pp.44.
32. OIT. (2012). SOLVE: Integrando la promoción de la salud a las políticas de SST en el lugar del trabajo. Organización Internacional del Trabajo (OIT). Ginebra.  
[https://www.ilo.org/sites/default/files/wcmsp5/groups/public/@ed\\_protect/@protrav/@safe\\_work/documents/instructionalmaterial/wcms\\_203378.pdf](https://www.ilo.org/sites/default/files/wcmsp5/groups/public/@ed_protect/@protrav/@safe_work/documents/instructionalmaterial/wcms_203378.pdf), pp.348.
33. Ojedokun, O., Idemudia, E., & Omotoso, A. (2013). Cuando brindar hospitalidad se convierte en daño colateral: variables psicoorganizativas y agotamiento laboral entre los trabajadores hoteleros en la Nigeria metropolitana. *SA j. Indiana. Psicólogo*. vol.39 n.1 Johannesburgo.  
[https://scielo-org-za.translate.google/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S2071-07632013000100016&\\_x\\_tr\\_sl=en&\\_x\\_tr\\_tl=es&\\_x\\_tr\\_hl=es-419&\\_x\\_tr\\_pto=sc](https://scielo-org-za.translate.google/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2071-07632013000100016&_x_tr_sl=en&_x_tr_tl=es&_x_tr_hl=es-419&_x_tr_pto=sc).
34. OMS. (2023). Clasificación Internacional de Enfermedades Para las Estadísticas de Mortalidad y Morbilidad. Guía de Referencia 11ª. Revisión. Organización Mundial de la Salud (OMS). [https://icd.who.int/es/docs/GuiaReferencia\\_CIE\\_11\\_Feb2023.pdf](https://icd.who.int/es/docs/GuiaReferencia_CIE_11_Feb2023.pdf), pp.482.

Factores que inciden en el Síndrome de Burnout: Una aproximación teórica

35. OMS, & OIT. (2021). OMS/OIT: Casi 2 millones de personas mueren cada año por causas relacionadas con el trabajo. Organización Mundial de la Salud (OMS)/Organización Internacionnal del Trabajo (OIT). <https://www.who.int/es/news/item/16-09-2021-who-ilo-almost-2-million-people-die-from-work-related-causes-each-year>.
36. Osei, V., Asiedu, F., & Owusu, R. (2023). Work intensity, burnout and quality of work life in the hotel industry: The moderating role of psychological detachment. *Journal of Human Resources in Hospitality & Tourism*; Volume 22 - Issue 1. <https://doi.org/10.1080/15332845.2023.2126929>, pp.26-48.
37. Penalva, C., & Mateo, M. (2006). *Tècniques qualitatives d'investigació*. Alacante. España: Universitat d'Alacant.
38. Porras, E., Guzmán, M., Barragán, L., Quintanar, M., Linares, O., & Garza, L. (2024). Estrés laboral, burnout y factores asociados a su aparición en técnicos en urgencias médicas. *Psicología y Salud*; Vol.34, Núm. 1. <https://doi.org/10.25009/pys.v34i1.2847>. <https://psicologiaysalud.uv.mx/index.php/psicysalud/article/view/2847>.
39. Psírculo Creativo. (2020). *Guía Prevención del Burnout*. Psírculo Creativo: Psicología para las organizaciones. <https://www.sesst.org/wp-content/uploads/2021/07/guia-prevencion-del-burnout-.pdf>, pp.34.
40. Quimí, J. (2022). *Riesgo Psicosocial y Desempeño Laboral en el Sector Hotelero de la Provincia de Santa Elena*. Universidad Estatal Península de Santa Elena. Salinas – Ecuador. Trabajo de Maestría. <https://repositorio.upse.edu.ec/bitstream/46000/7083/1/UPSE-MTH-2022-0017.pdf>, pp.172.
41. Rao, E., & Goe, A. (2017). Factors causing work related stress in the Hospitality Sector: A study of employees in three-star hotels in Dehradun Region - India. *IARS' International Research Journal*, vol. 7, núm. 1. <https://www.redalyc.org/pdf/6638/663873416001.pdf>.
42. Riba Campos, E. (2006). *El análisis de contenido en perspectiva cualitativa*. Universitat Oberta de Catalunya. [https://openaccess.uoc.edu/bitstream/10609/140407/7/Ana%20C2%BFllisis%20de%20datos%20en%20la%20Administracio%20BFn%20Pu%20C2%BFblica%20II\\_Mo%20BFdulo7\\_El%20ana%20C2%BFllisis%20de%20contenido%20en%20perspectiva%20cualitativa.pdf](https://openaccess.uoc.edu/bitstream/10609/140407/7/Ana%20C2%BFllisis%20de%20datos%20en%20la%20Administracio%20BFn%20Pu%20C2%BFblica%20II_Mo%20BFdulo7_El%20ana%20C2%BFllisis%20de%20contenido%20en%20perspectiva%20cualitativa.pdf), pp.86.



Factores que inciden en el Síndrome de Burnout: Una aproximación teórica

43. Rothstein, L. (2021). Burnout: The organizational phenomenon leaders must address. University of Minnesota Extension. <https://extension.umn.edu/community-news-and-insights/burnout-organizational-phenomenon-leaders-must-address>.
44. Salvagioni, D., Melanda, F., Mesas, A., González, A., Gabani, F., & Andrade, S. (2017). Physical, psychological and occupational consequences of job burnout: A systematic review of prospective studie. Van Wouwe JP, ed. PLOS ONE;12(10):e0185781. doi:10.1371/journal.pone.0185781.
45. Shabankare, K., & Louise, C. (2024). ¿Qué hacer si el agotamiento está afectando a tu salud mental en el sector de la hostelería? Comunidad de LinkedIn. Alemania. <https://www.linkedin.com/advice/1/what-do-you-burnout-affecting-your-mental-health-hospitality-0fy4e?lang=es&originalSubdomain=es>.
46. Shafique, I., Ahmad, B., & Kalyar, M. (2020). How ethical leadership influences creativity and organizational innovation. *Eur. J. Innov. Manag;* (23), doi: 10.1108/EJIM-12-2018-0269, pp.114–133.
47. Srisakun, C. (2022). The Review of Four Factors as a Contributor to Burnout in the Hotel Industry : A Conceptual Model of the Sources of Burnout . *Journal of Thai Hospitality & Tourism;* Vol. 17, No. 1. <https://so04.tci-thaijo.org/index.php/tourismtaat/article/view/241401>.
48. Srisakun, C; Oentoro, W. (2022). The Moderating Role of Passion for Service in The Hospitality Industry: Burnout Model. *Suranaree Journal Social Science;* Vol. 16, No. 2 / DOI: <https://doi.org/10.55766/AASD6482>. <https://so05.tci-thaijo.org/index.php/sjss/article/view/251463>, .
49. Sunny Hu, H., & Chien Wei, C. (2010). Job stress, coping strategies, and burnout among hotel industry supervisors in Taiwan. *The International Journal of Human Resource Management;* 21(8). DOI:10.1080/09585192.2010.483867, pp.1337-1350.
50. Usman, M., & Hameed, A. (2017). The effect of ethical leadership on organizational learning: evidence from a petroleum company. *Business Econ. Rev;* ( 9), doi: 10.22547/BER/9.4.1, pp.1–22.
51. Xu, S., Martinez, L., & Gavilanes, J. (2017). Emotional Exhaustion Among Hotel Employees: The Interactive Effects of Affective Dispositions and Positive Work Reflection. Sage

Factores que inciden en el Síndrome de Burnout: Una aproximación teórica

---

- Journals; Volume 59, Issue 3. <https://journals.sagepub.com/doi/10.1177/1938965517748774>.  
<https://doi.org/10.1177/1938965517748774>.
52. Yikilmaz, I., & Palabıyık, N. (2023). Burnout in Hospitality Sector: A Focused Review of The Research Literature. Academy Global Publishing House. Ege 10th International Conference on Social Sciencies. [https://www.researchgate.net/publication/377576879\\_Burnout\\_in\\_Hospitality\\_Sector\\_A\\_Focused\\_Review\\_of\\_The\\_Research\\_Literature](https://www.researchgate.net/publication/377576879_Burnout_in_Hospitality_Sector_A_Focused_Review_of_The_Research_Literature), pp.3133-3144.
53. Yin, X., Yang, Y., Kim, H., & Zhang, Y. (2022). Examining the job burnout of Chinese hospitality management students in internships via the transactional model. *Front. Psychol*; Volume 13. <https://doi.org/10.3389/fpsyg.2022.973493>.  
<https://www.frontiersin.org/journals/psychology/articles/10.3389/fpsyg.2022.973493/full>.

©2025 por los autores. Este artículo es de acceso abierto y distribuido según los términos y condiciones de la licencia Creative Commons Atribución-NoComercial-CompartirIgual 4.0 Internacional (CC BY-NC-SA 4.0) (<https://creativecommons.org/licenses/by-nc-sa/4.0/>).