



UNIVERSIDAD AUTÓNOMA DEL  
ESTADO DE QUINTANA ROO

DIVISIÓN DE ADMINISTRACIÓN TURÍSTICA Y MERCADOTECNIA

---

# Burnout en el sector restauranero en la Riviera Maya

---



TESIS  
Para obtener el grado de  
**Administración Hotelera**

PRESENTA  
**Alumno: Diana Lizeth Ramírez López**

DIRECTOR DE TESIS  
**Mtro. Alvaro Enrique Lima Vargas**



Playa del Carmen Quintana Roo, México, 7 de junio de 2023



UNIVERSIDAD AUTÓNOMA DEL  
ESTADO DE QUINTANA ROO

DIVISIÓN DE ADMINISTRACIÓN TURÍSTICA Y MERCADOTECNIA

TESIS ELABORADA BAJO LA SUPERVISIÓN DEL  
COMITÉ DE TESIS DEL PROGRAMA DE  
LICENCIATURA Y APROBADA COMO REQUISITO  
PARA OBTENER EL GRADO DE:

## LICENCIADA EN ADMINISTRACIÓN HOTELERA

COMITÉ DE TESIS



Director: Mtro. Alvaro Enrique Lima Vargas

Asesor: Mtra. Ivette Medina Mata

Asesor: Mtra. Suemi Lima Vargas

Asesor: Dr. Carlos Javier Hernández Vargas

Asesor: Dr. Oscar Martínez González

Playa del Carmen, Quintana Roo, México, 07 de junio de 2023

## **Agradecimientos**

A mi madre Ana Silvia, por siempre recibir su apoyo incondicional. Por siempre alentarme y velar por mí aun cuando ella tenía sus propias batallas. Por criarme con amor y respeto, por su esfuerzo de cada día que ha valido la pena completamente. Gracias a su confianza en todo momento, por confiar en mí incluso cuando yo no me tenía esa confianza. Siempre quise hacer cosas buenas para que se sintiera orgullosa de mí y este es un logro más.

A mi hermana mayor Gaby, por acogerme durante muchos años. Por ayudarme, cuidarme y velar por mí como su hija menor. Por siempre querer lo mejor para mí, dándome consejos para evitarme situaciones que puedan afectarme. Por los días de desayuno o pláticas en la cocina que hacían más ameno el día. Esto también es para ella, como un trofeo por lo bien que cuidó de mí.

A mis hermanos, a pesar de la distancia y la poca comunicación, sé que siempre están para apoyarme en lo que necesite, así sean dificultades o logros. Gracias por los buenos recuerdos en casa de mamá, donde solo eran risas, burlas y comidas deliciosas. Hacia que el tiempo pasará volando y sin intención de que terminará nunca.

A mi maestro de tesis, Álvaro Enrique Lima Vargas, un maestro con el que he compartido muchas pláticas y sesiones. Que mientras más pasaba el tiempo me di cuenta de la sabiduría que tenía y lo mucho que le apasionaba la enseñanza. Gracias a la confianza que me tuvo fue que pude terminar este proyecto, respondiendo todas las dudas que tenía hasta que pudiera comprender el tema y avanzar. Espero la vida lo premie por ser un excelente profesor.

A mis amigos y personas amadas como Joan, Erick, Julián, Mariana, Shaden, etc. Por hacer que el tiempo en la universidad sea más placentero y fácil de sobrellevar. Por las mañanas con desayuno, por las reuniones entre amigos. Estoy agradecida con la universidad por poner a personas tan agradables en mi camino. Gracias a ustedes no pude rendirme, siempre fueron un apoyo en mis días difíciles.

A mi mascota, Botas, el mejor regalo y compañero. Quien me acompañó en muchas clases en línea, compañero de tareas. Siempre supo cuando estaba mal y se recostaba conmigo dándome su apoyo incondicional.

Gracias a todas las personas que han estado en mi vida últimamente, me gustaría mencionarlas a todas, pero se haría más larga la lista. Solo me gustaría decir que estoy agradecida por que estén en mi vida, estoy segura de que cada uno de ustedes aportan cosas muy buenas que me ayudan a crecer como persona, como amiga, como ser humana. Espero ser una persona igual de importante en sus vidas.

La presente investigación fue realizada gracias al proyecto ZN/PI-21/22 de la Universidad Autónoma del Estado de Quintana Roo de la División de Administración Turística y Mercadotecnia

## Resumen

El sector turístico en el Estado de Quintana Roo, se caracteriza por tener altos índices de rotación, los estudios han evidenciado que la rotación de personal de algunas empresas del sector turístico puede llegar hasta el 33.8%, lo que representa 3 veces más que el promedio de las industrias. Estos datos toman importancia al considerar que el sector turístico aporta el 12% del Producto Interno Bruto (PIB) del Estado de Quintana Roo y que 1 de cada 3 pasajeros aéreos internacionales tiene como destino esta entidad. Es por ello por lo que, con la finalidad de comprender los factores que están influyendo en el desgaste laboral y poder diseñar estrategias que contrarresten los altos índices de rotación. Esta investigación cuantitativa, busca identificar el nivel de desgaste laboral o burnout de los empleados del sector restaurantero en el Estado de Quintana Roo. Los resultados de esta investigación indicaron que los aspectos de agotamiento, despersonalización e insatisfacción influyen en el burnout. Estos resultados servirán como apoyo en el diseño de estrategias de liderazgo en los grupos de trabajo y clima laboral para las empresas del sector restaurantero en el Estado de Quintana Roo.

Código JEL: M540, M540, L840, No aplica,

Palabras Clave. Satisfacción Laboral, Rendimiento laboral, Restaurantes, Generación Z.

# ÍNDICE

<b>Agradecimientos .....</b>	<b>2</b>
<b>Resumen .....</b>	<b>4</b>
<b>Introducción.....</b>	<b>8</b>
<b>Justificación .....</b>	<b>10</b>
<b>Capítulo I Planteamiento del Problema .....</b>	<b>12</b>
<b>1.1. Antecedentes .....</b>	<b>12</b>
<i>1.1.1. Historia del turismo .....</i>	<i>12</i>
<i>1.1.2. Historia del turismo en México .....</i>	<i>17</i>
<i>1.1.3. Turismo Regional en México .....</i>	<i>19</i>
<i>1.1.4. Centros Turísticos de México .....</i>	<i>19</i>
<i>1.1.5. Importancia del turismo en Quintana Roo.....</i>	<i>20</i>
<i>1.1.6. Economía de Quintana Roo .....</i>	<i>21</i>
<b>1.2. Problemáticas de personal en el sector restaurantero .....</b>	<b>23</b>
<b>Capítulo II Marco Teórico y Conceptual.....</b>	<b>25</b>
<b>2.1. Tipos de turismo .....</b>	<b>25</b>
<i>2.1.1 Clasificación del motivo de viaje por tipos de turismo .....</i>	<i>26</i>
<i>2.1.2 Turismo de masas .....</i>	<i>27</i>
<i>2.1.3 Turismo alternativo .....</i>	<i>28</i>
<i>2.1.4 Turismo social.....</i>	<i>29</i>
<b>2.2. Síndrome del <i>burnout</i>.....</b>	<b>30</b>
<i>2.2.1 Definición de burnout.....</i>	<i>30</i>

2.2.2	<i>Relación entre el burnout y otros conceptos</i> .....	32
2.2.3	<i>Diferencia entre burnout y estrés</i> .....	33
2.2.4	<i>Diferencia entre depresión y burnout</i> .....	34
2.2.5	<i>Variables del burnout</i> .....	36
2.2.6	<i>Consecuencias del burnout</i> .....	40
<b>2.3.</b>	<b>Modelos de burnout</b> .....	<b>42</b>
2.3.1.	<i>Modelo de Edelwich y Brodsky</i> .....	42
2.3.2.	<i>Modelo Tridimensional del MBI</i> .....	44
2.3.3.	<i>Modelo de Price y Murphy</i> .....	47
<b>2.4.</b>	<b>Corrientes de pensamiento en el <i>burnout</i></b> .....	<b>47</b>
2.4.1.	<i>Modelos basados en la Teoría Sociocognitiva del Yo</i> .....	48
2.4.2.	<i>Modelos basados en las Teorías del Intercambio Social</i> .....	50
2.4.3.	<i>Modelos basados en la Teoría Organizacional</i> .....	50
2.4.4.	<i>Modelos etiológicos basados en la Teoría Estructural</i> .....	52
<b>2.5.</b>	<b>Instrumento de medición del Burnout</b> .....	<b>52</b>
2.5.1	<i>Cuestionario de Maslach y Jackson</i> .....	53
2.5.2	<i>Cuestionario Rome burnout Inventory</i> .....	55
2.5.3	<i>Cuestionario CESQT</i> .....	56
2.5.4	<i>Escala de desgaste ocupacional (EDO)</i> .....	59
<b>Capítulo III</b>	<b>Metodología</b> .....	<b>61</b>
3.1.	<i>El modelo teórico de esta investigación</i> .....	61
3.2.	<i>Técnicas de recolección de datos</i> .....	62
3.3.	<i>Instrumento de recolección de datos y método de recolección de datos</i> ....	62
3.4.	<i>Análisis de resultado</i> .....	64

<b>Capítulo IV Resultados .....</b>	<b>66</b>
4.1. <i>Aspectos demográficos de los sujetos de estudio .....</i>	66
4.2. <i>Confiabilidad y validez de los ítems. ....</i>	68
4.3. <i>Comprobación de correlación .....</i>	71
4.3.1. <i>Agotamiento .....</i>	71
4.3.2. <i>Despersonalización .....</i>	73
4.3.3. <i>Insatisfacción de logros .....</i>	74
4.3.4. <i>General .....</i>	77
<b>Capítulo V Discusiones y conclusiones .....</b>	<b>79</b>
<i>Discusiones.....</i>	79
<i>Conclusión.....</i>	81
<i>Referencias.....</i>	83



## **Introducción**

El síndrome de burnout hace referencia a “estar quemado” por el trabajo. El cual se hace presente mediante un estado de agotamiento físico y mental, repercutiendo en la calidad de trabajo que se realiza, siendo más peligroso si las personas que lo padecen son doctores, maestros, etc. Este síndrome se empezó a investigar en 1974 por el doctor Herbert Freudenberger, quien explica este fenómeno como una sensación de frustración y tenido un estilo agotador debido a la sobrecarga de exigencias laborales. Años más tarde, en 1985, Christina Maslach y Susan Jackson explicaron que el síndrome de burnout se siente como un agotamiento emocional, despersonalización y baja realización personal, que es común que desarrollen las personas que brindan un servicio a otras.

El presente documento corresponde a la investigación realizada sobre el Burnout en el sector restaurantero de la Riviera Maya, el documento está dividido en 5 capítulos. El primer capítulo Planteamiento del Problema refiere a la historia del turismo y su importancia en Quintana Roo, así como las problemáticas que se enfrentan en el sector restaurantero. El segundo capítulo Marco Teórico y Conceptual alude a los diversos tipos de turismo que se realizan, así como a los conceptos de Burnout, donde se presenta inicialmente la definición y el concepto de burnout en comparativa con el estrés y la depresión. Posteriormente, se mencionarán las diversas corrientes de pensamiento del Burnout y los instrumentos para medir el Burnout.

En el tercer capítulo Metodología se indica el modelo teórico de la investigación, las técnicas de recolección de datos, el instrumento a utilizar y la forma de analizar los resultados. En el cuarto capítulo Resultados, se exponen los resultados obtenidos, iniciando con una descripción de los aspectos demográficos de los sujetos de estudio, seguido de

analiza de confiabilidad y valides de los ítems y las variables del estudio, para finalizar con la comprobación de las correlaciones del modelo de investigación. Por último, el quinto capítulo Discusiones y Conclusiones, realizara un análisis de los resultados presentados en el cuarto capítulo, recalando los principales hallazgos de la investigación.

Cabe hacer mención que, debido a la forma de recolectar datos (por conveniencia) y la cantidad de instrumentos recolectados (60) el modelo de la investigación puede no explicar a profundidad el comportamiento o grado de Burnout en el sector restaurantero en la Riviera Maya. Siendo este más adecuado para comprender el comportamiento o nivel de Burnout para los colaboradores o ex-colaboradores del sector restaurantero de Playa del Carmen, que adicionalmente conjuntaron el trabajo y el estudio.

## **Justificación**

El recurso humano en las organizaciones es fundamental para lograr el éxito en las organizaciones y el sector turístico no es la excepción, ya que para que una organización pueda establecer estrategias adecuadas que permitan generar competitividad al ofrecer productos o servicios adecuados para los consumidores, es necesario disponer de personal calificado (Mozo-Romero y Pérez-Santana, 2001).

Por consiguiente, aspectos como la rotación de personal afectarán a las organizaciones. Estadísticas de LinkedIn (2022), indican que los sectores con más rotación a nivel mundial son los servicios profesionales 13.4%, tecnología con 12.4%, entretenimiento con 11.8%, tiendas de conveniencia 11.4% y el promedio de las demás industrias 10.6%.

Aunque el sector turístico no se encuentra en las industrias con más índice de rotación a nivel mundial, esta situación cambia si hablamos del Estado de Quintana Roo, en donde los estudios han evidenciado que la rotación de personal de algunas empresas del sector turístico puede llegar hasta el 33.8%, lo que representa 3 veces más que el promedio de las industrias. Estos datos toman importancia al considerar que el sector turístico aporta el 12% del Producto Interno Bruto (PIB) del Estado de Quintana Roo y que 1 de cada 3 pasajeros aéreos internacionales lo hacen para esta entidad (IMCO, 2022).

Esta problemática afecta a todos los sectores, sin embargo, nos enfocamos a la industria restaurantera. Debido a que se generan grandes pérdidas económicas para el área restaurantera al invertir en personal, pero si estos deciden no quedarse, el restaurante no genera suficiente para retribuir en ganancias. En consecuencia, es necesario identificar el desgaste laboral o burnout del personal del sector restaurantera en el Estado de Quintana Roo, para clasificar los factores que están motivando una alta rotación de personal.

Es por ello por lo que, con la finalidad de comprender los factores que están influyendo en el desgaste laboral y poder diseñar estrategias que contrarresten los altos índices de rotación. Esta investigación cuantitativa, busca identificar el nivel de desgaste laboral o burnout de los empleados del sector restaurantero en el Estado de Quintana Roo.

# Capítulo I

## Planteamiento del Problema

### 1.1. Antecedentes

#### 1.1.1. *Historia del turismo*

Los desplazamientos siempre han estado presentes en la vida de los seres humanos, desde hace miles de años el humano se ha desplazado por diversas razones, ya sea por encontrar un mejor lugar para establecerse, seguridad, mejores oportunidades de vida, alimentos, etc. Se ha vivido desde la época de los nómadas, quienes lo practicaban sin saber que en un futuro obtendría un significado y sería de gran relevancia en todo el mundo (Ramírez, 1992).

Para que la evolución del turismo se transformara en un referente del ocio y de recreación para las personas tuvo que pasar por situaciones que serían de gran relevancia, entre ellas está el desarrollo que hubo dentro de las poblaciones y la diversidad de los medios de comunicación que estaban surgiendo por lo que poco a poco fue más accesible poder moverse de un espacio a otro (Ramírez, 1992).

Para poder entender mejor el proceso de adaptación del turismo, se clasifican en diferentes épocas los sucesos más relevantes que dieron lugar a lo que conocemos hoy en día. Durante la Edad Media la gente tenía una vida tranquila ya que no había una gran población y las distancias entre las sociedades no eran muy lejanas, lo que permitía recorrer estos espacios sin muchas dificultades, de igual forma se tenían mercados en donde se llevaban a cabo los trueques o algunas actividades de compra, así como centros donde podían socializar entre ellos (Boullón, 2009).

A través de la etapa del renacimiento se comenzó a vivir la educación cultural, también empezó el gusto sobre las artes y se fueron adaptando costumbres. Las personas percibían un sueldo con base a los trabajos realizados y pese a las guerras que surgían, se comenzó a invertir de mejor manera el tiempo que tenían, llevando a cabo actividades que les permitían establecerse en otros espacios o realizando labores que les proporcionaban mayores ganancias (González y Mendoza, 2014).

Aventurarse a los viajes largos no era una opción debido a que los caminos no eran fáciles de atravesar, dificultándose aún más por la falta de alimentos. Las únicas personas que se permitían este lujo eran porque tenían dinero suficiente para poder pagar estos servicios, sin embargo, no les garantizaba que fuera algo seguro, ya que solo recorrían acorde a la habilidad de ubicación geográficas que tenían las personas contratadas (González y Mendoza, 2014).

En la edad moderna se pueden observar los primeros aposentos con el nombre de hotel. La razón por la que estos alojamientos se crearon fue debido a que personas muy famosas decidían visitar algunos sitios, ya que iban acompañadas de su séquito, que en muchas ocasiones eran más de las necesarias y no había espacios para poderlos acomodar a todos. Por lo que, optaron por hacer estas instalaciones más grandes para poder recibir a estos grupos de gran tamaño. Más tarde hace presencia el turismo moderno en el siglo XVI, donde se establecen las bases, sin embargo, no es hasta el siglo XIX en donde se le reconoce como tal (González y Mendoza, 2014).

Durante la revolución industrial en Europa, que se llevó a cabo entre el año 1750 a 1850 se creó el turismo en masas, la gente que se dedicaba a la agricultura fue adaptándose al trabajo rudo de las fábricas, lo que les generaba mayores ganancias, por lo que la riqueza familiar iba en aumento, y en consecuencia tenían más acceso a la educación. Debido a esto,

se generó una mayor cantidad de tiempo libre, repercutiendo en vacacionar, ya que ahora se tenían los medios (González y Mendoza, 2014).

Durante la edad contemporánea, nacen figuras que a través de su revolución generaron grandes cambios, haciendo notoria la diferencia entre cada época contemporánea. Como, por ejemplo, en Inglaterra se ofrecieron por primera vez travesías transoceánicas que tuvieron como beneficio el aumento de viajes de europeos que se dirigían a América. Asimismo, sin estar conscientes del nombre que llevaría, se empezó a realizar el turismo médico, turismo de montaña, ya que las personas viajaban a estos sitios por sanatorios o clínicas privadas (González y Mendoza, 2014).

Durante el año 1929 el mundo cayó en una crisis económica, que evitó el incremento del turismo en las entidades debido a la tragedia que se atravesó, seguido de esto, se vivió la Segunda Guerra Mundial hasta el año 1949, a pesar de esto, existieron mejoras en comunicaciones y transportación, que facilitó el regreso al turismo con mayor facilidad (González y Mendoza, 2014).

Años más tarde, surgió el boom turístico: se le dio este nombre por los cambios drásticos que se vivieron durante los años 1950 a 1979, el turismo internacional vio una progresión como no se había visto con anterioridad. Se crearon estilos de vida diferentes, afectando positivamente al turismo. Un tema que de igual manera va de la mano es que fue tomando importancia en la sociedad, por lo que la gente quería vivir estas experiencias. A partir de esto, se comenzó a recibir dinero para acceder a sitios culturales y conocer la historia detrás de los mismos.

En la actualidad el turismo representa uno de los fenómenos más trascendentales que la humanidad ha vivido. Es importante mencionar una definición oficial para este término,

ya que muchos autores han asignado un significado diferente al turismo a través de lo que representa para ellos (Ramírez, 1992).

La Organización Mundial de Turismo (OMT) es una asociación que se especializa en el turismo, por lo cual tiene su propia definición, basada en todos los puntos a considerar de lo que se ha vivido en el turismo. La OMT define el turismo como “El turismo comprende las actividades que realizan las personas durante sus viajes y estancias en lugares distintos al de su entorno habitual, por un período de tiempo consecutivo inferior a un año con fines de ocio, por negocios y otros” (OMT, s.f). De igual manera este suceso forma parte de la experiencia para la vida de los turistas y de los que son visitados (Toselli, 2003).

Así mismo, se implementó el término “turista” que hace referencia a la persona que hace un viaje o varios viajes, con la principal razón de recreación, también a las personas que viajan por placer o para conocer de las culturas de los lugares que visita, para admirar los paisajes o algo que les gusta y estén interesados en conocer o visitar consecutivamente (Ramírez, 1992). Por otro lado, existen diversos actores que han abonado al desarrollo del turismo como lo conocemos en la actualidad. Dentro de los principales autores podemos encontrarnos a (González y Mendoza, 2014)

- Thomas Cook, quien es conocido como el padre del turismo debido a su aportación como la primera persona en organizar un viaje y posteriormente crear la primera agencia de viajes.
- Henry Wells y William Fargo, quienes son los responsables de fundar American Express quienes masificaron el concepto de millas de viajero y crédito para el turista que en diferentes países podía ser considerado como divisa.
- George Mortimer Pullman, quien es la primera persona que decidió integrar camas a los trenes, para proporcionar a las personas un viaje más cómodo.



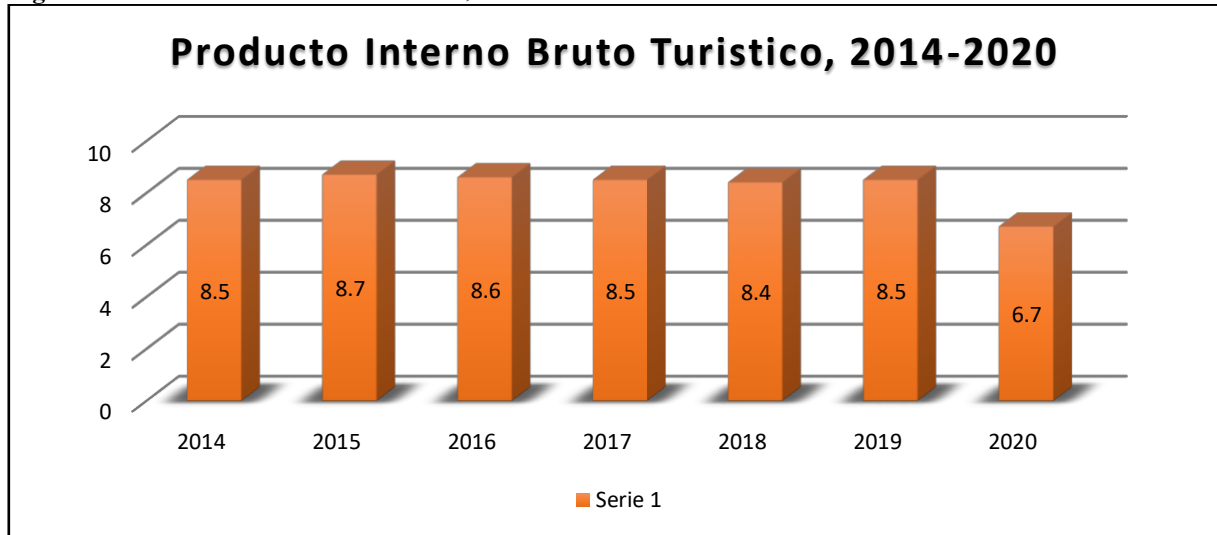
- Cesar Ritz quién es conocido como el padre de las cadenas hotelera.
- Karl Baedeker, quien es el primer editor y creador de las primeras guías de viaje.

Debido a estas aportaciones entre muchas otras, hoy en día, el turismo se ha transformado en uno de los principales representantes del comercio internacional. Y al mismo tiempo se convierte en una de las principales fuentes de ingresos para los países en vías desarrollo. Este impacto del turismo en las economías ha generado la diversificación del turismo y de las empresas prestadoras de servicios turístico estimulando la competencia entre los destinos turísticos. No obstante, es importante mencionar que la contribución del turismo en la economía de los países depende de la calidad de los servicios turísticos (OMT<sup>a</sup>, s. f.).

La OMT ofrece su ayuda para que los destinos turísticos puedan ser más rentables, repercutiendo de manera positiva, ya que se vuelve una competencia entre otros lugares turísticos nacionales o internacionales. De igual forma, la OMT solicita que los países en desarrollo pueden favorecerse principalmente del turismo sostenible. Esto con la finalidad de preservar estos espacios y la fauna que se encuentra en ella, para que generaciones futuras puedan disfrutar de ellos (OMT<sup>a</sup>, s. f.).

De acuerdo con una investigación realizada por el Instituto Nacional de Estadística y Geografía (2020) se registró un monto de 1 475 107 millones de pesos, por parte del Producto Interno Bruto Turístico que equivale al 6.7% del PIB Nacional. En el apartado del PIB Turístico esta cifra fue menor al 8.5% que fue presentado en el año 2019. La caída de estos números se debió a la pandemia por la que atravesó el mundo en 2020, durante este hecho histórico hubo cierres de negocios, en los servicios de hospedaje se presentó una caída del 13.3%, mientras que, en los restaurantes y bares se presentó una negativa de 33.4% (Figura 1).

**Figura 1.** *Producto Interno Bruto turístico, 2014-2020*



*Fuente:* Elaboración propia basado en INEGI (2020)

### **1.1.2. Historia del turismo en México**

En México, el turismo es parte de los principales aportes a la economía nacional, por lo que se presta mucha atención a este rubro con la finalidad de poder aprovecharlo al máximo, beneficiando al país y a las áreas visitadas. El turismo es uno de los sectores con mayor éxito económico, ya que hace una aportación efectiva a la balanza productiva, debido a que representa el 14.2% de los empleos ya sea de manera directa e indirecta en la economía (Altés, 2006). Antes de 1946 el turismo en México no era apreciado como una actividad la cual el gobierno sintiera una responsabilidad de dirigir, por lo que no se asimilaba la importancia que este pudiera tener en el ámbito económico. Este suceso empezó a tomar relevancia hasta el sexenio del presidente Miguel Alemán, fue donde se comenzó a financiar al Turismo (Jiménez, 1993)

El Fondo Nacional de Fomento al Turismo (FONATUR) impulso los centros turísticos a nivel nacional desde los años 60, que tenían como principal característica de impulsar las regiones del país, las cuales se buscaba que tuvieran la capacidad de desarrollarse mediante el turismo. La planeación de zonas turísticas permite la mejora en la

calidad del servicio, proporcionando un impulso económico gracias a la industria turística, como es el caso de Cancún, ya que superó todas las expectativas y se establece en una fuente de ingresos considerable. Por lo que, Cancún cambió la actividad económica de los pueblos que se encontraban en toda la Riviera para crear al turismo como su principal actividad económica (Torruco, 1988)

Sin embargo, para poder llegar a lo que se conoce como un país turístico, el gobierno mexicano llevó a cabo una variedad de medidas que ayudarían a desarrollar la labor turística en el país, las cuales fueron divididas en cuatro secciones (Jiménez, 1990):

1. **Comunicaciones y transportes:** para esto se llevó a cabo la construcción de carreteras, líneas aéreas y nuevos aeropuertos que facilitarían el camino a otros lugares dentro del país.
2. **Alojamiento:** se buscaba poder construir centros asociados al sector turístico, como de hoteles y restaurantes, ya que la falta de infraestructura turística resultaba en una de las carencias del turismo en México. Con el tiempo se crearon más espacios que tenían la función de ofrecer actividades relacionadas con el turismo como: espacios que venden tours, complementos para las actividades turísticas, arrendadoras de autos, etc.
3. **Atractivos turísticos:** se trabajó en la conservación de lugares turísticos que tenía el país y se realizó la promoción de sus costumbres y tradiciones, con el resultado de hacer interesante al país provocando que las personas nacionales y extranjeras quisieran conocer cada rincón del país.
4. **Capacitación:** creación de una escuela especialista en la promoción turística y el sector hotelero.

### 1.1.3. Turismo Regional en México

En la actualidad, la secretaria de Turismo del gobierno federal cuenta con un Programa Regional que busca integrar a las regiones que cuentan con atractivos turísticos, a través de la designación de recursos federales como: la transferencia de tecnología, y orientación estratégica de los proyectos para que se pueda llevar cabo inversiones y exista un crecimiento en los mercados; está compuesto por seis programas a nivel regional:

1. ***Mundo Maya*** (Campeche, Chiapas, Quintana Roo, Tabasco y Yucatán).
2. ***Fronteras*** (Baja California, Chihuahua, Coahuila, Nuevo León, Sonora y Tamaulipas).
3. ***Ruta de los Dioses*** (Oaxaca, Puebla, Tlaxcala, Veracruz y Distrito Federal)
4. ***Tesoros Coloniales del Centro de México*** (Aguascalientes, Durango, Guanajuato, Michoacán, Querétaro, San Luis Potosí y Zacatecas).
5. ***Corazón de México*** (DF, Estado de México, Guerrero, Hidalgo, Morelos y Tlaxcala)
6. ***Circuito Mar de Cortes- Barrancas del Cobre*** (Baja California Sur, Sinaloa, Chihuahua y Sonora)

### 1.1.4. Centros Turísticos de México

En el año de 1991 las regiones dentro de México que sobrepasaban el millón de visitas eran: Ciudad de México, Guadalajara, Cancún y Acapulco (Frejomil y Crispin, 2007). Acapulco con 1,580,656, Guadalajara con 2,150,572 y Ciudad de México con 2,338,511. Los Centros Turísticos Planeados de México nacieron como una forma de promoción que beneficiaría el crecimiento económico nacional y en específico a las regiones donde se encontrarían estos centros. De esta manera el gobierno opto por esta manera para reactivar la economía a través de las exportaciones y el turismo. Sin embargo, para el turismo, el Estado se vuelve el responsable para impulsar nuevos centros turísticos para atraer a los visitantes a través del modelo de sol y playa (Jiménez, 1993).

Uno de los Centros Íntegramente Planeados en México, es Cancún que se encuentra ubicado en el estado de Quintana Roo. Fue planeado por FONATUR ya que cuenta con islas, cenotes, esteros, infinidad de flora y fauna, además de que se encuentra cerca la segunda barrera de arrecife más grande del mundo. Para la infraestructura: se crearon carreteras, zonas hoteleras (que en la actualidad es una de las más visitadas en todo el mundo), plazas comerciales, zonas con acceso fácil a agua, líneas de electricidad y telefonía. Con el pasar de los años, no se esperaba que Cancún obtuviera la importancia que tiene hoy en día, siendo un lugar turístico muy visitado. Atrayendo turistas nacionales y extranjeros que deciden visitar la Riviera con el fin de tomar un descanso de su rutina (FONATUR, 2019).

#### **1.1.5. Importancia del turismo en Quintana Roo**

Quintana Roo es un estado dentro de México, el cual se encuentra ubicado al sureste del territorio nacional. Quintana Roo está ubicado en la porción oriental de la Península de Yucatán, tiene una superficie de 50 843 km<sup>2</sup>, lo cual es equivalente al 2.56% del territorio. Al norte limita con el Golfo de México y el estado de Yucatán, al este se encuentran las aguas del Mar Caribe; al sur con Belice y al oeste con el estado de Campeche. La entidad fue dividida a su vez en 7 municipios: Othón Puerto Blanco, Felipe Carrillo Puerto, José María Morelos, Cozumel, Lázaro Cárdenas, Benito Juárez e Isla Mujeres. Años más tarde, el 28 de Julio de 1993 se incluye el octavo municipio “Solidaridad”, y en los años siguientes se añaden los municipios de Tulum, Bacalar, Puerto Morelos e Isla Mujeres (Herrera ,2018).

Cámara (2007) menciona que se puede dividir al estado de Quintana Roo en tres regiones acorde a características particulares como económicas, sociales y geográficas:

**La región Norte:** se conforma con los municipios de Isla Mujeres, Benito Juárez, Solidaridad, Puerto Morelos, Tulum y Cozumel. Se caracteriza principalmente por ser la zona con mayor flujo económico y demográfico. Esta área cuenta con aproximadamente el 90%

de la infraestructura turística del estado; sus actividades económicas se centralizan en el sector de servicios como: hoteles, comercios, restaurantes, lo que permite que sea generadora de empleo en la región. Esta región se divide en dos subregiones: en una se encuentra Cancún-Isla Mujeres y del otro lado es la Riviera Maya, son desarrollos turísticos diferenciados uno del otro.

**La Región Maya:** esta región está formada por dos partes, la zona del noreste del estado, donde se encuentra el municipio de Lázaro Cárdenas y la zona rural del municipio de Solidaridad, pese a que se encuentra muy cerca del principal sitio de mayor crecimiento económico no recibe los mismos beneficios que esa área; la zona incluye a los municipios de José María Morelos, Felipe Carrillo Puerto y Othón Puerto Blanco. Sus actividades económicas se basan en el sector primario agropecuario y forestal, por lo que se encuentra desligada del desarrollo turístico y presenta suspensión económico y social.

**La región Frontera Sur:** se encuentran los municipios de Othón Puerto Blanco y Bacalar. En esta área se encuentran las instituciones estatales y representaciones de distintas instancias federales. Se realizan relaciones económicas con Belice y también se llevan a cabo actividades agropecuarias.

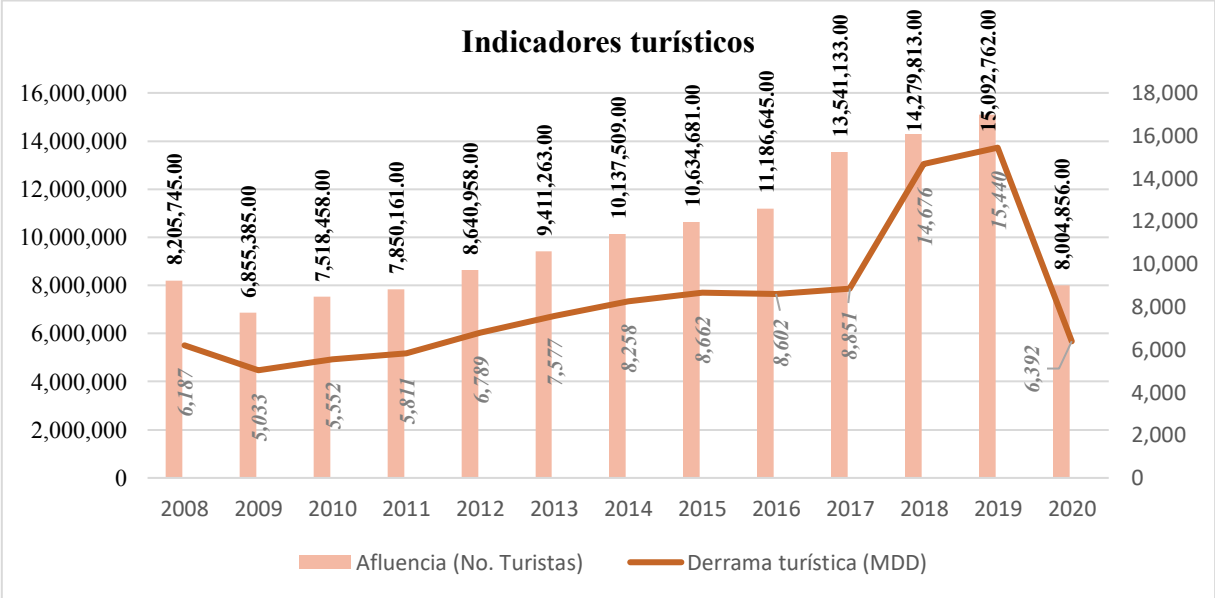
#### **1.1.6. Economía de Quintana Roo**

El estado de Quintana Roo tiene una ubicación geográfica privilegiada y una variedad y diversas riquezas naturales, lo que le permite convertirse en el principal destino turístico de México y el Caribe (Cámara, 2007). Durante la década de los ochenta, el turismo estaba tomando más relevancia, siendo que para este año contribuía un 70% al PIB estatal, y en los noventa empezó el desarrollo de la Riviera Maya tras el éxito que estaban teniendo por el destino turístico de Cancún.

La disposición económica de Quintana Roo a partir de los años 90 se enfocó casi completamente al sector turismo, ya que el 70% de su PIB corresponde con a este sector. Sin embargo, a través de los años se ha podido observar las diferentes unidades económicas por las que se genera la economía en dicho estado. Los cambios en la estructura económica para el año 2014 se dividen en el sector hotelero, comercio, manufactura, y servicios de apoyo a los negocios (Herrera ,2018).

Tras lo vivido por la pandemia de Covid-19, en el año 2020 el estado de Quintana Roo vivió el peor nivel de afluencia turística durante esa década. Siendo mayor el número que en año 2009 durante la crisis sanitaria (AH1N1) y la crisis económica de dicho año (OMS, 2020). Desglosando las entidades en donde hubo mayor disminución de visitantes, estas fueron: Chetumal con una disminución de 64.1% con un total de 245,835 turistas. Cozumel con un -56.9% con 405,733. La Riviera maya tuvo una pérdida del 48.3% con 3.37 millones de turistas y Cancún con una pérdida del 44.0% con un 3.36 millones como se observa en la Figura 2 (Vázquez, 2021).

**Figura 2. Indicadores turísticos**



Fuente: Elaboración propia basado en Vázquez, 2021

## 1.2. Problemáticas de personal en el sector restaurantero

De acuerdo con los resultados arrojados por el censo Económico que se llevó a cabo por el gobierno de México en el año 2019, la rotación de empleados en la industria alimenticia fue de 11.5% en empresas con un aproximado de 10 personas, de 18.7% en empresas con aproximadamente 50 colaboradores, un 25.2% en empresas de 250 empleados, y de 28.4% en empresas con más de 251 colaboradores (INEGI, 2021)

El porcentaje más alto de falta de personal es en las áreas de cocina y de meseros, donde en el caso de meseros se debe a que la gran mayoría de los candidatos no tiene el conocimiento de inglés que se necesita, y son muy pocos los que tienen el nivel de inglés requerido siendo esto un impedimento para la contratación, como bien se sabe, la Riviera Maya es un lugar turístico que tiene millones de visitas extranjeras, por lo que el tema del conocimiento del idioma inglés si es un requerimiento importante.

Entre las razones por la cual existe mucha rotación en los restaurantes de México es por un mal ambiente de trabajo, la falta de comunicación, la competencia por las propinas, y los bajos sueldos, que apenas y se consideren las prestaciones de ley y los turnos laborales poco éticos, es decir que exista una explotación en los turnos laborales o no sea algo rotativo para todos. De acuerdo con estas situaciones de trabajo, muchos individuos asumen su puesto como algo temporal, ya que no generan un vínculo de lealtad con la empresa, buscando estar preparados para cambiar a otro restaurante que les ofrezca mayores beneficios. (UFS, 2023)

Se destacan 3 razones que podrían ser las causas de la rotación del personal en restaurantes:

**La necesidad de sueldos más competitivos:** los individuos buscan empleos que les ayuden a sustentar su hogar, en caso de que exista uno dónde ofrezcan un sueldo más alto que el lugar donde se encuentre, sería capaz de abandonarlo.



**La búsqueda de condiciones laborales más humanas:** buscan empleos dónde se les dé un trato justo, que se respeten sus aportaciones y no les sobrecarguen de trabajo, además de brindarles la confianza para estar dentro de ese círculo.

**La ambición por nuevas oportunidades de crecimiento:** el lugar dónde desean desarrollarse como profesionales es uno que no les cerrará las puertas en caso de que deseen escalar para seguir aprendiendo nuevas cosas

Las consecuencias de la renuncia o despido de un colaborador repercuten negativamente en el servicio y los beneficios del restaurante. Muchos restaurantes contratan a colaboradores jóvenes, siendo esta su primera oportunidad laboral, por lo que no cuentan con experiencia suficiente, haciendo que los costos de capacitación sean aún más eminentes. Siendo que también, el proceso de búsqueda, selección y contratación de nuevos colaboradores implica importantes pérdidas económicas para el negocio.

## Capítulo II

### Marco Teórico y Conceptual

#### 2.1. Tipos de turismo

En la actualidad existe una gran variedad de turismo, los cuales se enfocan en satisfacer las características y necesidades específicas de los turistas mediante el aprovechamiento de los recursos de los destinos turísticos. Por lo que los tipos de turismo se clasifican para partir de las aspiraciones que tienen los visitantes. La creación y definición de los tipos de turismo puede variar para cada autor debido a que cada uno lo interpreta a partir de sus perspectivas y conocimientos (Ledhesma, 2018)

Un suceso que podría ocurrir es que los turistas practicaran más de un turismo al mismo tiempo, ya que su paseo está configurado para realizar una serie de actividades que encajan en diferentes tipologías de acuerdo con el enfoque por el cual se opte (Rodríguez, et. al, 2012), por lo que no siempre se puede hacer un análisis individual de cada viaje.

Ledhesma (2018) clasifica los tipos de turismo en relación con un país en particular como:

**Turismo doméstico o interno:** habla sobre los residentes que deciden viajar dentro de su propio país, con la finalidad de conocer más a fondo su país de origen.

**Turismo receptivo o receptor:** son visitantes que no son residentes del país, pero que llegan a él para poder explorar.

**Turismo emisor o egresivo:** son las personas que se encuentran viviendo en un país determinado, sin embargo, viajan a otros países diferentes.

Por otro lado, (Rodríguez, et. al, 2012), optó por clasificar en cuatro categorías las emociones por las que atraviesa un turista para practicar el turismo: físicas, culturales,

prestigio, posición y personales. Sin embargo, por sí solo no podría ser una razón para experimentar el turismo ya que, se basa a partir de otras detonantes para poder tomar la decisión de hacerlo.

### **2.1.1 Clasificación del motivo de viaje por tipos de turismo**

Es importante mencionar que la clasificación del turismo se puede llevar a cabo de diferentes maneras, ya que existen un sinnúmero de razones por las cual un individuo realiza turismo. La clasificación de ahora será por lo motivos estadísticos de la demanda turística. Es una parte fundamental, ya que, mediante esta clasificación se estudia el comportamiento del visitante respecto al consumo que genera y a los gastos que realiza.

Esta clasificación fue propuesta en 1979 por la Organización de las Naciones Unidas (ONU, s.f), para analizar los segmentos en la demanda turística, para después realizar planeaciones, comercializaciones una vez conociendo el perfil de los visitantes.

Acorde a las categorizaciones de la ONU son:

- 1. Por el motivo de viaje:** se conocen los propósitos del porque decidieron hacer el viaje y del destino escogido.
  - Ocio, vacaciones.
  - Visitas a familiares y/o amigos.
  - Por negocios y motivos profesionales.
  - Por salud.
  - Religión.
  - Otros motivos.
  
- 2. Duración del viaje:** es una clasificación en relación con otras, ya que en base al tiempo en el que estará de viaje influye en la función principal del desplazamiento.

3. **Por origen y destino a visitar:** se decide realizar la clasificación del lugar de origen de los visitantes, de esta forma se puede determinar los lugares que más visitan dicho país.
4. **Por zona de residencia o destino en el interior del país:** se lleva a cabo esta clasificación cuando se tiene un interés específico en un espacio dentro del país. También se quiere saber cuáles son los estados o residencias son las que salen a conocer el resto del país.

Otra clasificación que se usa para dar un enfoque sociológico se describe en las siguientes formas:

### **2.1.2 Turismo de masas**

Se le conoce a este fenómeno de esta forma, debido a que las personas que desean viajar a un lugar fuera de su lugar de origen buscan poder rodearse de otras personas que hayan ido con la misma finalidad, es decir, buscan sentirse incluidos durante la estancia que se encuentren. De alguna manera les hace sentir más cómodos y les permite familiarizarse con el entorno y la gente. Se puede percibir principalmente en el turismo de playa, debido a que las personas salen de su lugar de origen como ocio, para tener un descanso de su rutina (González y Mendoza, 2014).

Una forma de poder percibirlo es por la similitud de los viajes en los turistas, en muchas ocasiones se puede observar que cuentan con la estancia para su viaje, también cuentan con la alimentación para los días de visita y en muchas ocasiones adquieren tours, recorridos con itinerarios programados para conocer la mayor cantidad de lugares importantes, puede que en algunas ocasiones el precio sea considerablemente más bajo debido a que pueden incorporar a más gente en la práctica de turismo (Holden, 2008).

### 2.1.3 Turismo alternativo

Si bien, como se había mencionado anteriormente el turismo forma parte fundamental de la economía de muchos países, y también podemos comprender la magnitud de lo que representa el turismo en masas. Sin embargo, trae consigo acciones negativas por los problemas ambientales que se viven, todo esto debido a la gran cantidad de personas que se recibe (Ledhesma,2018).

Debido a esto, nació el turismo alternativo, que tiene la finalidad de bajar el impacto ambiental para que no se le ponga fin y evitar un desbordamiento económico dentro de la región. La manera en la que funciona es teniendo un acercamiento con los residentes, que ellos les faciliten los servicios que los turistas requieran como el hospedaje, los alimentos, etc. De esta forma los visitantes pueden tener un acercamiento a la cultura que está presente, además de que se preserva los lugares con la que cuenta la comunidad (González y Mendoza, 2014) Parte de los elementos que forma parte del turismo en relación con la naturaleza son

- Involucra viajar a áreas naturales, el turismo se realiza en todo momento dentro de estas áreas.
- Minimiza el impacto, pese a que muchos turistas deseen llevar a cabo este turismo, se busca que el impacto ambiental que ellos generen siga siendo menor.
- Construye consciencia y respeto ambiental y cultural, permite que las personas que lo realicen se lleven una experiencia memorable. Generando que aprendan a cuidar el medio ambiente para su vida diaria.
- Provee beneficios financieros y empoderamiento a la comunidad local, estabilizando su economía y parte de la ayuda va para el área natural que desean preservar.

- Aumenta la sensibilidad sobre la situación ambiental, social país receptor, ya que conocen sus historias y les permite familiarizarse con ellos provocando que exista una línea de simpatía, dando como resultado apoyo a sus culturas y costumbres

#### **2.1.4 Turismo social**

Principalmente se desarrolla para el sector con menores ingresos de la población. En ocasiones es suscitado o subsidiado por organizaciones o agrupaciones que tienen como fin brindar el apoyo para que los individuos gocen de estos viajes con un gasto mínimo. Sus principales allegados son: los obreros, jubilados y estudiantes (González y Mendoza, 2014). Como se ha estudiado, podemos percibir que existen muchas formas de clasificar el turismo ya que, a través de los años que ha estado presente en nuestras vidas, se ha ido desarrollando con más fuerza, provocando que existan muchas formas de clasificarlos.

## **2.2. Síndrome del *burnout***

En el ámbito profesional se han vivido cambios en las últimas décadas, una transformación que no a todos a favorecido, ya que las exigencias de las organizaciones pueden ser muy demandantes, ocasionando riesgos para los trabajadores, perjudicando el rendimiento laboral. Con base a esto nacen los conceptos psicológicos que hoy en día conocemos como *burnout*, es mejor conocido como el “síndrome del trabajador quemado”, este concepto se ha estudiado en las últimas décadas debido al impacto que está generando en la comunidad (Albanesi et. al, 2006; Martínez et. al., 2004).

### **2.2.1 Definición de *burnout***

El término *Burnout*, es una palabra que podemos traducir a “estar quemado por el trabajo”, este concepto ha tomado relevancia a través de los años y se escucha hablar de ello en cualquier campo laboral. A pesar de ello, fue en el año 1974 cuando se empleó por el psiquiatra Herbert Freudenberger por primera vez centrándose en el área clínica, este hecho se llevó a cabo cuando se desarrolló una investigación sobre el comportamiento y deterioro que se reflejaba en el personal de salud que administraba un programa de adolescentes delincuentes (Freudenberger, 1974).

Debido a esto, este fenómeno es uno de los principales objetivos de la investigación en psicología. La “Society for Industrial and Organizational Psychology” (SIOP), es una asociación internacional de psicólogos que decidió incorporar a sus áreas de interés el término *burnout* dándole la misma importancia que selección de personal, la cultura y el clima organizacional, actitudes en el lugar de trabajo, la evaluación de personal (Fischer, 1983). Cherniss es uno de los primeros autores que profundiza la importancia que tiene el trabajo como factor detonante en la aparición del *burnout* y lo define como “*cambios*

*personales negativos que ocurren a lo largo del tiempo en trabajadores con trabajos frustrantes o con excesivas demandas”* (Cherniss, 1980).

El *burnout* lo podemos reducir a estas palabras: el agotamiento de los trabajadores que se vive a través de un periodo largo, a su vez, se puede apreciar como el interés en el trabajo va disminuyendo.

Alarcón (2001), hace una mención recalcando que el Burnout se desarrolla exclusivamente con la respuesta de estrés que se da en un contexto laboral, mientras que el estrés puede ser experimentado por todo tipo de personas sin especificar alguna característica, el *burnout* suele ser habituado por los individuos que cuentan con alguna motivación, tienen expectativas y sus objetivos elevados, por ende, los trabajadores que no cuentan con estas características, experimentarán estrés laboral, pero no *Burnout*.

Los autores Maslach y Jackson (1981), consideran que existe una relación entre estrés y el Síndrome del *Burnout* ya que el estrés brota de la interacción social entre el individuo que presta sus servicios y el cliente, pero cuando empiezan a vivir el estrés excesivo, repercute en el profesional debido a que llega a especular que su trabajo ya no tiene sentido. Por lo tanto, se puede entender que el estrés por cuenta propia no es el causante del Síndrome, pero no es irrelevante ya que si es un factor clave que causa que desarrolle el *burnout*.

Mas tarde gracias a la definición que nos plantearon Edelwich y Brodsky (1980), nos relatan que se trata de una pérdida de energía y motivos por parte de la gente dentro de sus áreas profesionales, por ende, repercute en las condiciones de trabajo que realizan.

Haciendo mención del pensamiento del autor Fischer (1983) define el síndrome *Burnout* como un estado de trauma narcisista que lleva a la eliminación de la autoestima. En el mismo año Harrison (1983) especifica lo siguiente: Las personas que trabajan en profesiones de servicio están motivadas para ayudar a los demás. Si en su entorno laboral



hay factores que dificultan su tarea, con el tiempo se va presentando el *burnout*, asimismo, se ve afectado de manera negativa su deseo por ayudar a otras personas.

De acuerdo a algunos datos proporcionados por la Organización Internacional del Trabajo (OIT, 2016) se considera que los componentes psicosociales son escenarios que se encuentran presentes en la vida laboral de todas las persona, éstas vienen en relación con la organización del trabajo, el área de trabajo y puesto que cada persona ejerce, la elaboración de la tarea, en algunas ocasiones tiene relación con el entorno de trabajo y se toma en cuenta que pueden ocasionar una afectación en la salud de los trabajadores y el desempeño que puede darle a su trabajo.

Los factores psicosociales pueden beneficiar o afectar las acciones dentro del área laboral y, por ende, la calidad de vida; si hablamos de la primera parte, puede provocar el desarrollo de la gente dentro de su área, por otro lado, cuando las situaciones son perjudiciales podrían ser la causa del estrés de los trabajadores, siendo casos extremos padecer de *burnout*, logrando perjudicar la salud y el bienestar de la gente que lo padece.

Pero no todos consideran lo mismo, ya que Pines y Aronson (1988), son autores que consideran que el síndrome puede vivirse también en individuos que no trabajan directamente dando un servicio a otras personas, no consideran el *Burnout* como un “*proceso sino como un estado en el que se combinan fatiga emocional, física y mental, sentimientos de impotencia e inutilidad, sensaciones de sentirse atrapado, falta de entusiasmo por el trabajo y la vida en general, y baja autoestima*”.

### **2.2.2 Relación entre el *burnout* y otros conceptos**

Desde el conocimiento de esta enfermedad en los años 1970 hasta la actualidad fue difícil describir y asignarle un concepto al síndrome del *burnout*. Por lo que se ha confundido

con un sinfín de enfermedades, malestares, riesgos, ya que tienen variables similares, en algunos casos son parte clave para que se desarrolle el *burnout*. Por lo que se hablara acerca de las distinciones de dichas enfermedades con el síndrome.

### 2.2.3 Diferencia entre burnout y estrés

El *burnout* suele ser un efecto a largo plazo que es arraigado del estrés crónico, suelen presentarlo los colaboradores que tienen contacto personal con los clientes, ya que sin importar que, deben brindar un servicio de calidad para mantener una buena relación y preservar dichos clientes. Para esto muchas veces es importante la voluntad, la atención constante con el cliente, la contante energía que deben tener para poder terminar los tiempos con muchas demandas (El-Sahili, 2011) (Tabla 1).

De igual forma, afecta mucho cuando no existe un lazo de cordialidad ni respeto para quien ofrece el servicio. A través del estrés que las personas viven, es que nace el *burnout*, este último se vive por periodos prolongados de tiempo, ocasionando un agotamiento emocional, falta de energía, empieza a surgir el distanciamiento hacia las personas a las que les brindan el servicio, entre otras. Además, pueden estar acompañados de otros sentimientos negativos como la ansiedad, tristeza y baja autoestima (El-Sahili, 2011).

**Tabla 1.** Diferencia entre estrés y burnout.

<b>Diferencias entre estrés y burnout</b>		
<b>Aspecto</b>	<b>Estrés</b>	<b>Burnout</b>
Implicación en asuntos críticos	Excesiva	Casi ausente
Emotividad	Hiperactiva	Desgastada
Predominio del daño al organismo	Fisiológico	Emocional
Tipo de agotamiento	Físico	Físico, motivacional y emocional
Depresión	Es visto como una forma de economizar la energía	Se traduce una pérdida de ideales

**Fuente:** Elaboración propia basado de El-Sahili, 2011

## 2.2.4 Diferencia entre depresión y burnout

El *burnout* no suele manifestarse en la vida familiar de los individuos ni provoca que tengan pensamientos negativos sobre este círculo, de hecho, existen personas que sufren de depresión que consideran su trabajo como un método de escape para sentirse mejor. Al igual que el estrés, se han ido confundiendo los términos de *burnout* y la depresión debido a la similitud que existe entre ellos (El-Sahili, 2011) (Tabla 2).

**Tabla 2.** *Similitudes entre depresión y burnout*

<b>Similitudes entre depresión y <i>burnout</i></b>		
<b>Aspecto</b>	<b>Depresión</b>	<b><i>Burnout</i></b>
<b>Implicación en asuntos críticos</b>	Casi ausente	Casi ausente
<b>Emotividad</b>	Desgastada	Desgastada
<b>Predominio del daño al organismo</b>	Emocional	Emocional
<b>Tipo de agotamiento</b>	Físico, motivacional y emocional	Físico, motivacional y emocional
<b>Síntomas depresivos</b>	Suceden en todas las fases	Suelen darse en la fase final, también pueden presentarse al principio

**Fuente:** *Elaboración propia adaptado de El-Sahili, 2011*

Aunque para algunos autores el síndrome de *burnout* es como una depresión por agotamiento, pero para algunos otros consideran que la depresión es un punto de partida para el *burnout*. Para el primer razonamiento que se mencionó, existe un problema y es que estas opiniones se enfocan en que ambos conceptos se originan del estrés crónico, sin embargo, existe una gran diferencia entre el desarrollo de estos dos términos, empezando con que no

siempre se tiene las mismas variables de detonación, tampoco producen las mismas consecuencias (El-Sahili, 2011) (Tabla 3).

Estos términos son los más comunes con las que se puede confundir el *burnout*, pero no son las únicos, también tenemos el aburrimiento laboral, sin embargo, esto surge únicamente por la rutina diaria que se vive dentro del campo laboral, lo que puede provocar es agotamiento emocional, que si parte del *burnout*, pero no significa que tenga el síndrome, además de que no siempre genera malas conductas con los clientes ni tampoco crea el sentimiento de sentirse ineficiente en el trabajo (El-Sahili, 2011)

**Tabla 3.** *Diferencia entre depresión y burnout*

<b>Diferencias entre depresión y <i>burnout</i></b>		
<b>Aspecto</b>	<b>Depresión</b>	<b><i>Burnout</i></b>
<b>Origen</b>	Individual, familiar, social u organizacional	Organizacional
<b>Sentimientos predominantes</b>	Culpa, remordimiento, desesperanza	Coraje, desilusión y rencor
<b>Signos al exterior</b>	Presentación descuidada, desanimo, aislamiento, baja autoestima	Incompetencia, disminución de la empatía, trato desfavorable para los individuos
<b>Curso de la enfermedad</b>	Constante, con síntomas claros	De temporal a constante, con síntomas que pueden ser confusos
<b>Relación con el cliente</b>	Apática, distante, fatigada	Cínica, deshumanizada e impersonal
<b>Relación con compañeros y directivos</b>	Aislada y lenta	Suspica, pesimista
<b>Responsabilidad de la institución</b>	Son parte del detonante de la depresión	Provoca el <i>burnout</i>

*Fuente:* Elaboración propia basado de El-Sahili, 2011

### 2.2.5 Variables del burnout

Aun cuando existen y se han desarrollado un sinnúmero de investigaciones abordando este tema, no existe un acuerdo en común sobre las variables que experimentan las personas para desarrollar el síndrome de *burnout*, diferentes autores han obtenido diversos resultados a sus investigaciones, por ejemplo Freudenberger considera que las causas tienen relación con la sobrecarga de trabajo que viven los individuos, pero Maslach considera que el síndrome se desarrolla por dificultades que tienen los colaboradores con las personas a quienes les brindan el servicio, y para el autor Cherniss plantea que las variables se asocian a la organización donde trabajan (Olivares-Tenza, et. al., 2018)

En la tabla 4 se puede apreciar cuáles son las causas más frecuentes para que se genere el síndrome de *burnout*.

**Tabla 4.** Variables personales (personalidades)

<b>Variable</b>	<b>Justificación</b>	<b>Autor</b>
<b>Personalidades emotivas</b>	Las demandas emocionales son una importante fuente del agotamiento profesional en las personalidades emotivas.	Cerezo-Rodríguez et. al 1988
<b>Comportamientos</b>	Mencionan que los individuos que exhiben un patrón de Conducta tipo A y los de alto neuroticismo son más vulnerables a sufrir el síndrome de <i>Burnout</i> .	Burke, Greenglass, y Konarski, 1995 Handy, 1988
<b>Personalidades perfeccionistas</b>	Los individuos que son idealistas, perfeccionistas y sus expectativas suelen ser superiores a sus capacidades, suelen ser muy sensibles con las emociones y necesidades de los demás, se involucran de más con las personas a las que proporcionan un servicio, provocando un agotamiento emocional y el inicio del síndrome <i>burnout</i> .	Freudenberger, 1989. Jackson y Maslach, 1982
<b>Orientación profesional</b>	La orientación profesional habla sobre la valoración que los individuos tienen por su trabajo, incluyendo metas, valores, deseos y aspiraciones profesionales.	Cherniss, 1980

**Fuente:** Elaboración propia basado en Cerezo-Rodríguez et. al 1988, Burke, Greenglass, y Konarski, 1995, Freudenberger, 1989. Jackson y Maslach, 1982, Handy, 1988 y Cherniss, 1980

Estos datos que se obtuvieron a través de diversas investigaciones permitieron conocer algunas de las características sobre la personalidad de los individuos que poseen el síndrome de *burnout*, sin embargo, a pesar de que estas variables son un factor importante, es necesario recordar que se vive un proceso que pueden ser arraigadas en diversas variables, por lo que se debe considerar algunas características que tienen que ver con el individuo, pero de forma externa (Tabla 5).

**Tabla 5.** *Variables sociodemográficas*

<b>Variable</b>	<b>Justificación</b>	<b>Autor</b>
<b>Género</b>	El agotamiento tiende a ocurrir con mayor frecuencia en las mujeres debido a la carga que puede generarse en entornos laborales y familiares al mismo tiempo. Los varones, lo hacen en despersonalización y muestran actitudes más negativas hacia los clientes.	Maslach y Jackson, 1985 Cerezo-Rodríguez et. al 1988 Burke y Greenglass, 1989
<b>Edad</b>	Los profesionales más jóvenes experimentan con más constancia el cansancio emocional, ya que, aún no tienen suficiente experiencia en el campo laboral y viven la incongruencia entre las expectativas que tienen sobre su profesión y como es en realidad.	Jackson y Maslach, 1982
<b>Estado civil</b>	Respecto al estado civil e hijos, los trabajadores solteros y los que no tienen hijos, son la mayor tendencia a experimentar el síndrome, siendo los siguientes, los divorciados y terminando con los casados con un menor nivel en despersonalización, se debe al soporte estable que dan la pareja y los hijos, permitiéndoles afrontar de menor manera los conflictos, por la madurez psicológica que han desarrollado.	Jackson y Maslach, 1982
<b>Nivel académico</b>	En el nivel académico, se observa que las personas que no cuentan con estudios que engloba información sobre su área laboral o la organización en donde se encuentran en la actualidad, los obliga a llevar a cabo actividades que desconocen o con las que no se sienten a gusto, influyendo en el aumento de ansiedad y estrés, además de generarles inseguridad personal y profesional.	Gil-Monte y Peiró, 1997

<b>Antigüedad</b>	En la antigüedad en el puesto y la antigüedad en la profesión, los resultados son similares a la variable de edad, debido a que los profesionales jóvenes no cuentan con tanta experiencia, por lo que aún no cuentan con técnicas para afrontar las situaciones o inconvenientes estresantes, siendo más propensos de desarrollar el <i>Burnout</i> .	Gil- monte y Peiró, 1977
-------------------	--	--------------------------

**Fuente:** Elaboración propia basado en Maslach y Jackson, 1985, Cerezo-Rodríguez et. al 1988, Burke y Greenglass, 1989, Jackson y Maslach, 1982, Gil-Monte y Peiró, 1997.

No obstante, no se puede concluir que el Síndrome de *burnout* se debe solo a aquellas variables que tiene que ver con el individuo, por lo que tomando en cuenta a los autores antes mencionados revisaremos la relación de este síndrome con algunas variables de interacción humana (Tabla 6).

**Tabla 6.** *Variables sociales*

<b>Variable</b>	<b>Justificación</b>	<b>Autor</b>
<b>Relaciones interpersonales</b>	Las relaciones interpersonales con compañeros de la organización, que suelen ser de carácter formal por las actividades a desarrollar dentro del área laboral, aumentan emociones de agotamiento, siendo lo contrario con las relaciones informales, ya que generan sentimientos de realización personal en el trabajo.	Leiter y Maslach, 1988
<b>Apoyo</b>	Si el individuo cuenta con apoyo social ya sea dentro y fuera de la empresa puede influir de manera significativa en su salud, ya que podría significar que es una variable contraria de los efectos negativos del estrés personal y laboral o el <i>Burnout</i> .	Menezes, 2000
<b>Clientes</b>	La relación entre el trabajador y el cliente puede ser estresante y difícil, siendo una de las causas principales para padecer el <i>Burnout</i> . Si las actitudes y personalidad del cliente son positivos o negativos es la forma en la que se desarrollara el servicio que brinda el profesional como la relación con éste.	Jackson y Maslach, 1982

**Fuente:** Elaboración propia basado en Leiter y Maslach, 1988, Menezes, 2000, Jackson y Maslach, 1982

Cherniss (1980) y Friesen y Sarros (1989), consideran que los factores de la organización que liberan el *Burnout* son: tiempo de horas trabajadas, el grado de dificultad

de las actividades, los turnos laborales cambiantes, la insuficiente retribución económica por el trabajo que realiza. El ambiente social frío, distante y muy formal entre los compañeros. No se brinda la orientación y apoyo emocional por parte de los jefes. Son diversos los factores que perjudican la salud mental de los individuos. (Tabla 7).

**Tabla 7.** *Variables organizacionales*

<b>Variable</b>	<b>Justificación</b>	<b>Autor</b>
<b>Servicio</b>	Los individuos que se desenvuelven en el servicio son los que padecen de mayor estrés laboral, depende del tipo de puesto que tienen, la cantidad de tareas que deben realizar y las dificultades que tienen, funciones y responsabilidades, el exceso de trabajo que llevan a cabo por escasez de personal, la falta de conocimiento sobre sus funciones y tareas, pueden carecer de autonomía y autoridad en la toma de decisiones y los cambios tecnológicos a los que tienen que adaptarse.	Ramos, 1999
<b>Sobrecarga laboral</b>	La sobrecarga laboral provoca que la atención hacia los clientes no sea la adecuada, provoca que surjan errores al momento de llevar a cabo las tareas, por ende, reciben quejas de familiares, compañeros y del cliente, según sea el caso.	Richardsen, et. al. 1992
<b>Demanda</b>	El aumento en las demandas por parte de la gente que quiere recibir un servicio exige o espera gran calidad en los servicios prestados, estos cambios ocurren repentinamente y a veces no se cuenta con las mejores condiciones.	Bravo et. al 1993
<b>Tecnología</b>	La tecnología trae consigo nuevos métodos de trabajo, en algunas ocasiones no es fácil adaptarse por lo que se genera una nueva sobrecarga laboral al tener que aprender dichos procedimientos, que además de implicar aprender desde 0 los conocimientos, surge un alejamiento por parte del individuo y el trabajador que le ofrecía sus servicios en persona.	Gil-Monte y Peiró, 1999
<b>Exigencias</b>	En algunas ocasiones las exigencias del puesto son mayores en comparación con el nivel de aprendizaje con el que cuenta el colaborador. Esto puede desarrollar comentarios negativos sobre si mismos, provocando que disminuya sus sentimientos de realización personal en el trabajo, al no sentirse capaz de llevar a cabo las actividades puede provocar que dejen el trabajo.	Gil-Monte y Peiró, 1999



---

<b>Ambiente físico laboral</b>	El ruido que los individuos deben lidiar dentro de su área de trabajo, la intensidad, y frecuencia que la escuchan, las características de iluminación, la temperatura y las condiciones higiénicas del ambiente de trabajo, son desencadenantes del síndrome.	Topf y Dillon, 1988 Savicki y Cooley, 1987
--------------------------------	--	---

---

*Fuente: Elaboración propia basado en Ramos, 1999, Richardsen, et. al. 1992, Bravo et. al 1993, Gil-Monte y Peiró, 1999, Topf y Dillon, 1988 Savicki y Cooley, 1987*

### **2.2.6 Consecuencias del burnout**

El *burnout* ha sido vinculado a varios resultados negativos organizacionales, incluyendo un aumento de rotación y ausentismo (Parker y Kulik 1995), menor compromiso organizacional y la calidad del trabajo va disminuyendo (Hakanen et al. 2008; Thoresen et al. 2003), conductas de ausencia del empleado o también están propensos a dejar el trabajo porque ya no los hace sentir bien. (Duijts et al. 2007; Iverson et al. 1998; Neveu 2007). De igual forma existe un incremento de accidentes laborales, etc.

Entre las consecuencias generales ocasionadas por el síndrome de *burnout*:

- Desmotivación.
- Negativismo.
- Pasividad.
- Pasotismo.
- Indiferencia.
- Muchos errores, indecisión.
- Consumo abusivo de alcohol, fármacos, drogas.
- Absentismo, ausentismo.
- Accidentes.
- Descenso del rendimiento.
- Baja productividad.
- Trabajo de poca calidad.
- Insatisfacción laboral

Entre las causas que generan mayor consecuencia del burnout, está el sobreuso de los aparatos tecnológicos como lo es la computadora, mezclándose con las jornadas extensas, las posiciones incómodas en las que tienen que estar durante esas horas y en algunas ocasiones la dedicación excesiva que le debe dar a los detalles de sus actividades. Aunque también se tienen implicaciones negativas sobre la salud mental, en el bienestar y calidad de vida del individuo. Algunas de las consecuencias que se han descrito debido a este síndrome son: fatiga, catarro crónico, jaquecas, problemas cardíacos, gastrointestinales, insomnio, afecciones respiratorias, irritabilidad, frustración, síntomas depresivos y bajo control de las emociones (Freudenberger, 1974).

Además del deterioro de salud que vive, también hay un distanciamiento en las relaciones interpersonales fuera de su lugar de trabajo, ya que se muestran impacientes e irritables, quienes resisten estos comportamientos son los familiares y conocidos de los individuos, pero en algunas situaciones, optan por mejor abandonar ese círculo de negatividad.

Existe una relación entre el síndrome del *burnout* y el riesgo de sobrellevar un trastorno psicológico. El hecho de que aumenten el sentimiento en estos padecimientos ocasiona que los hábitos sanitarios vayan disminuyendo, es decir que se va descuidando la salud, el ejercicio físico, no se toman tantas precauciones a los accidentes que pueden ocurrir, se descuidan los hábitos alimenticios y los del sueño (Morianana y Cabrera, 2004)

Como se había mencionado antes, una de las variables dentro de la dimensión sociodemográficas, es el género, donde hay mayores exigencias laborales hacia las mujeres provocando que las tasas de trastorno sean más elevadas en comparación de los hombres.

Con base a todo lo antes mencionado, se puede apreciar los diferentes impactos que genera el síndrome de *burnout* y también con base a las condiciones de trabajo que presentan

los individuos, se deben estudiar todo este trasfondo y en base a esto se puede crear formas de medición y prevención para poder evitar que más personas sigan padeciéndolo. Estas formas de medición y prevención, en algunos países se han desarrollado. Sin embargo, es importante que cada país tenga un método propio, ya que es importante recordar que los campos laborales no son iguales, por lo que se debe desarrollar acorde lo que ejecutan los colaboradores.

### **2.3. Modelos de burnout**

Para poder conocer más a fondo sobre este proceso, en esta sección se mencionarán a diversos autores que dan su opinión sobre esto, dando a entender que a pesar de que trabajaban en diversas investigaciones por su propia cuenta, todos ellos consideran que existe un proceso que te designa el síndrome de *burnout*.

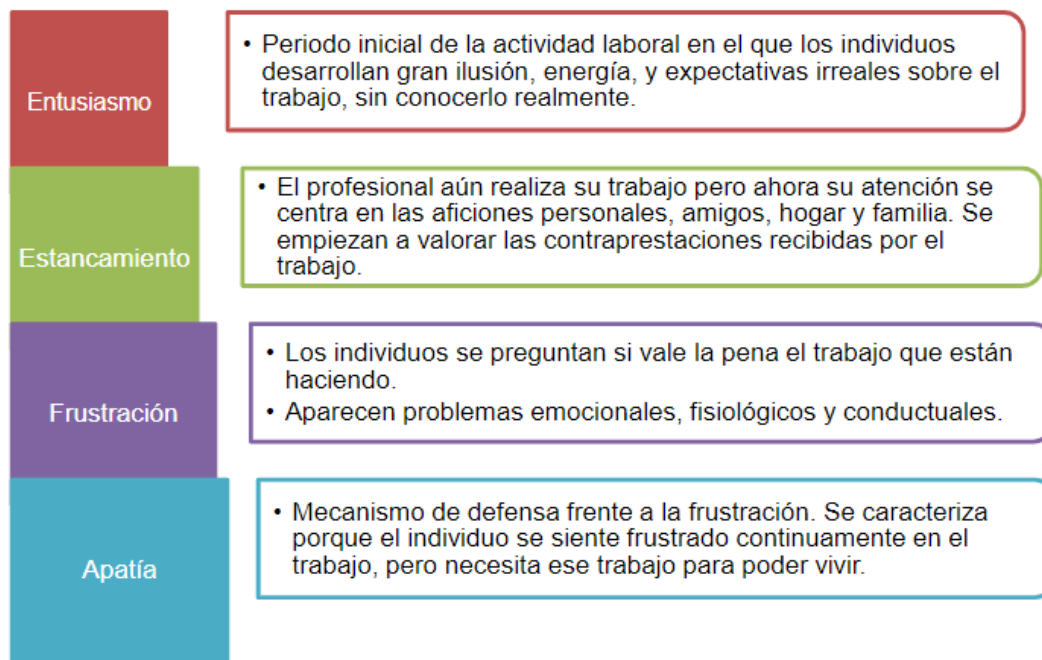
#### **2.3.1. Modelo de Edelwich y Brodsky**

Para Edelwich y Brodsky el *burnout* representa un proceso progresivo que se desarrolla de diferentes maneras, y que a su vez es considerado una consecuencia al estrés y a la frustración que lleva percibiendo. Para el desarrollo del síndrome de *burnout* trabajan en unísono diferentes factores como los ambientales, culturales y personales (Pines y Guendelan, 1995; Grau et. al, 2005)

Como ya se había mencionado con anterioridad, este padecimiento genera diversas secuelas en el individuo como son pérdida física, pérdida de esperanza, desilusión y la persona desarrolla conceptos negativos de sí mismo, son más frecuentes las actitudes desaprobadas hacia el trabajo y personal cerca.

Edelwich y Brodsky (1980) consideran cuatro fases para explicar el proceso, es un padecimiento que cualquier persona puede vivir, llegando a padecer el síndrome de *burnout* (Figura 3).

**Figura 3.** Proceso del desarrollo del Síndrome de Burnout según Edelwich y Brodsky.



**Fuente.** Tomado del proceso del desarrollo del Síndrome de Burnout según Edelwich y Brodsky (1980)

La fase inicial representa el entusiasmo que los seres humanos comparten, esto se debe al desempeño que ellos están ejerciendo para lograr sus aspiraciones, energía desbordante que pueden irradiar cuando están laborando cuando son nuevos dentro de su área o departamento y falta de noción hacia el peligro que pueden surgir dentro de su campo laboral. En esta fase empieza a surgir la frustración sobre las expectativas que tiene, germinando el sentimiento de desilusión haciendo que el individuo pase a la siguiente etapa.

La segunda fase es el estancamiento, esta suele surgir cuando las personas que se encuentran laborando no están viviendo las expectativas que esperaban, ya sea porque no es el ambiente laboral que ellos deseaban o porque no les dan la oportunidad de desarrollarse dentro de su área. En base a esto surge la pérdida de idealismo y el entusiasmo que tenía al

principio. De igual forma empiezan a surgir cuestionamientos sobre su vida profesional, el continuo de estas adversidades generan que pase a la siguiente fase.

La tercera fase, representa y habla sobre la apatía, aquí es donde se pueden evidenciar los inconvenientes emocionales, físicos y conductuales, provocando que el trabajo carezca de sentido para ellos. Haciendo más notorio lo disgustado que se encuentran en ese momento. Optan por evitar el acercamiento a los clientes de la organización, empiezan a surgir faltas al trabajo, existen casos en donde deciden dejar de presentarse para no seguir viviendo lo mismo. Estos sucesos empiezan a ser constantes, dirigiéndose a la última fase del *burnout*, que es el distanciamiento,

La cuarta fase donde se refleja el distanciamiento que tiene respecto a su trabajo, aquí es donde empieza a poner distanciamiento entre las tareas laborales, compañeros y jefes de trabajo, de igual forma se alejan de los clientes, para no generar más estrés en sí mismos. Pero a pesar de todo ello, se mantienen en algunos casos trabajando en el mismo lugar, debido al sueldo que generan.

### **2.3.2. Modelo Tridimensional del MBI**

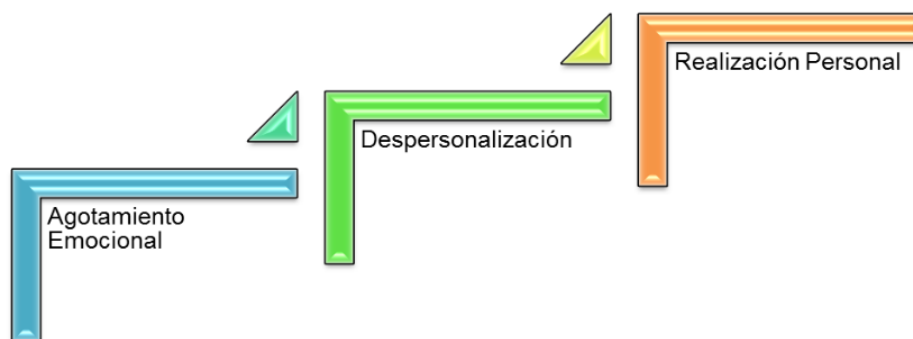
El inicio del síndrome de *Burnout* es a través de las relaciones interpersonales dentro de la profesión del individuo, esto se establece dentro del campo laboral principalmente con los clientes de la organización, en especial cuando esas relaciones conllevan una exigencia, es decir cuando un trabajador ofrece un servicio a una persona externa. (Gil-Monte et. al, 2006). Existen los síntomas cognitivos, emocionales, actitudinales, conductuales y fisiológicos que se relacionan entre sí generando que el proceso del estrés sea más crónico. Los síntomas se mantienen y se refuerzan debido a la continuidad de las condiciones laborales negativas y el hecho de la dificultad de poder encontrar una estrategia que les ayude

a afrontar y saber controlar las condiciones y/o los síntomas causantes del estrés laboral percibido (Gil-Monte et. al, 2006)

El progreso del síndrome seguirá en aumento acorde a la interacción entre las condiciones del entorno laboral y las variables personales del individuo. El entorno laboral es lo que desata los síntomas y el progreso del *burnout*, ya que las diferentes variables de estrés inquietan de manera diferente al desarrollo del síndrome. Además, de las condiciones de trabajo, existen variables individuales (sociodemográficas y de personalidad) estas juegan un papel importante en el proceso (Gil-Monte et. al, 2006)

Jackson y Maslach (1982) opina que el síndrome de *burnout* tiene tres dimensiones, empezando la aparición de agotamiento emocional, seguido de la despersonalización y por último la realización personal en el trabajo. (Figura 4).

**Figura 4** *Proceso del desarrollo del síndrome de burnout*

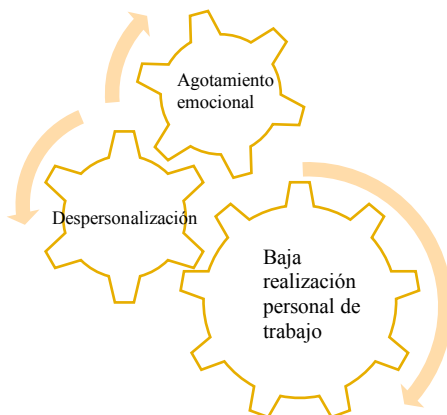


**Fuente.** *Elaboración propia basado en Jackson y Maslach y 1982*

Gil-Monte y Peiró, (1997) menciona que las consecuencias del Síndrome de *burnout* no cesan cuando la persona abandona el trabajo, ya que también afecta a su vida privada, esto sucede debido a las actitudes cínicas y de antipatía que se lleva, esto afectando directamente sobre su familia y conocidos.

Sin embargo, Gil-Monte et. al. (2006) realizó diversas correcciones a las hipótesis que ya había hecho en diferentes investigaciones sobre el desarrollo del Síndrome de *Burnout*, por lo que creó un modelo concluyente que le permite exponer el proceso de desarrollo de dicho síndrome, siendo representado en la figura 5.

**Figura 5.** *Proceso del desarrollo del Síndrome de Burnout*



**Fuente.** *Elaboración propia basado en Gil- Monte (2006)*

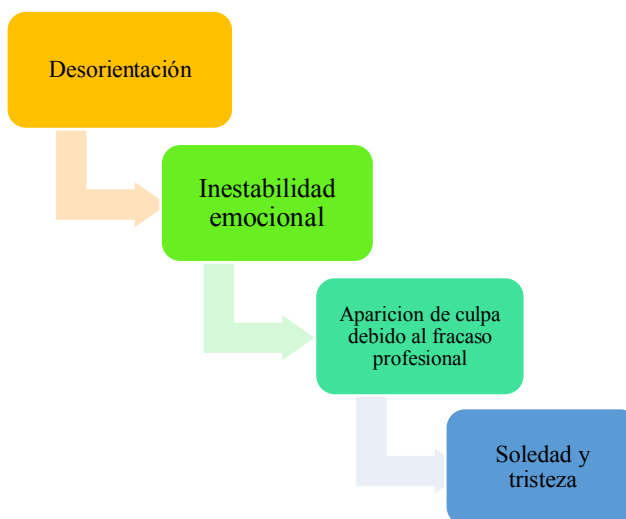
La correlación que existe entre baja realización personal en el trabajo y agotamiento emocional se puede traducir recurriendo a la teoría de Bandura (Gil-Monte, et. al. 2006). Ya que esta teoría habla sobre las creencias desarrolladas por los sujetos acerca de las capacidades que afectan a sus procesos afectivos. Adicionalmente, la relación que existe entre la baja realización personal y despersonalización puede ser concretada acorde a la percepción de tener un bajo rendimiento y del fracaso profesional que genera frustración. Esta frustración se forja en forma de una respuesta negativa que va dirigida totalmente hacia una frustración continua (Porto, 2015).

Según Gil-Monte, et. al. (2006), la relación que existe entre el agotamiento emocional y despersonalización queda comprendida al instaurar que el agotamiento emocional es un germen de tensión que tiene relación con el estrés causado por los clientes del personal, y la despersonalización termina siendo una estrategia de afrontamiento para poder manejarlo.

### 2.3.3. Modelo de Price y Murphy

Consideran que el síndrome es como un proceso donde hay que adaptarse a las situaciones de estrés laboral que se vive diario. El modelo que llevaron a cabo está dividido en cuatro fases sintomáticas (Figura, 6).

**Figura 6.** Modelo de Price y Murphy (1984).



**Fuente.** Elaboración propia basado en Price y Murphy (1984)

### 2.4. Corrientes de pensamiento en el *burnout*

Los modelos etiológicos para poder explicar el síndrome de *burnout* nacen a partir de querer explicar sus formas de inicio y su desarrollo, ya que no es a través de una sola variable. La característica principal de estos modelos es que fueron creados con la finalidad de explicar la razón del síndrome, que es también conocido como la continuidad al estrés crónico. Estos modelos abarcan variables individuales, sociales y organizacionales.

Gil-Monte y Peiró (1997) plantean dos modelos de manera general, que les permite explicar el síndrome *burnout*: los modelos comprensivos y los modelos de proceso. Los modelos comprensivos convocan variables estimadas como antecedentes y consecuencias del



síndrome; mientras que el segundo, como se menciona en el título, trata de explicar su proceso.

Entre las clasificaciones más utilizadas de estos dos modelos, se encuentra la que fue desarrollada por Gil-Monte y Peiró (1997), los modelos comprensivos, la cual está dividida en cuatro subtemas (Tabla 8).

**Tabla 8.** *Taxonomía de modelos del síndrome de quemarse por el trabajo*

<b>Marcos teóricos en las que se basan para la elaboración de modelos</b>	<b>Modelos sobre el síndrome de quemarse por el trabajo (Burnout)</b>
<b>a) Teoría sociocognitiva del yo</b>	Modelo de autocontrol de Thompson et. al. (1993).
<b>b) Teorías del intercambio social</b>	Modelo de comparación social de Buunk y Schaufeli (1993). Modelo de conservación de recursos de Hobfoll y Freedy (1993) o Modelos etiológicos del Desgaste ocupacional
<b>c) Teoría organizacional</b>	Modelo de Golembiewski et. al. (1983). Modelo de Cox et. al. (1993). Modelo de Winnubst (1993)
<b>d) Teoría estructural.</b>	Modelo de Gil-Monte y Peiró (1997)

*Fuente.* *Elaboración propia basado en* Thompson et. al. (1993), Buunk y Schaufeli (1993), Hobfoll y Freedy (1993), Golembiewski et. al. (1983), Cox et. al. (1993), Winnubst (1993) y Gil-Monte y Peiró (1997)

### **2.4.1. Modelos basados en la Teoría Sociocognitiva del Yo**

Las investigaciones realizadas se basan principalmente en Albert Bandura, sus principales características son: los conocimientos influyen de forma en como percibimos la realidad, las cuales se modifican por los efectos y acumulaciones de consecuencias observadas en otras personas. El empeño para que se logren los objetivos (facilidad o dificultad para conseguirlos) y las reacciones entusiastas están determinadas por la confianza

en sí mismo del individuo. Por otro lado, autores como Harrison (1983), Pines (1993), entre otros también desarrollaron modelos sobre la teoría sociocognitiva (Tabla 9).

**Tabla 9** Modelos basados en la Teoría Sociocognitiva del Yo

Modelo	Explicación	Autor y año
<b>Modelo de competencia social de Harrison</b>	Se cree que algunos factores dentro del campo laboral afectan al individuo, generando poco a poco el síndrome. Cuando una persona comienza a trabajar brindando un servicio de ayuda, empiezan motivados, pero dentro de su área laboral existen factores que ayudan o perjudican al sujeto, conocidos como factores barrera. Los sujetos crean expectativas altas sobre su puesto de trabajo, pero en ocasiones, aquellas expectativas no son suficientes.	Harrison, 1983
<b>Modelo de Pines</b>	Pines mencionaba que las personas que son más emotivas tienen mayor probabilidad a padecer el síndrome. Ya que se desviven para realizar tareas humanitarias. El síndrome se desarrolla en personas con muchas expectativas y con grandes objetivos profesionales y cuando fracasan se sienten frustrados, generándoles con el paso del tiempo, el síndrome de <i>burnout</i> .	Pines, 1993
<b>Modelo de Thompson, Page y Cooper</b>	Consideran que existen 4 variables que dan inicio al síndrome: <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Las diferencias entre las peticiones de tarea y los recursos que tiene el sujeto.</li> <li>2. Nivel de autoconciencia.</li> <li>3. Las expectativas de éxito.</li> <li>4. Los sentimientos de autoconfianza.</li> </ol> En este modelo es muy importante la autoconciencia, ya que se refiere a la capacidad del sujeto para manejar los niveles de estrés en situaciones perjudiciales. Las personas con altas autoconciencias tienden a tener una percepción más altas de sí mismos por lo que aumenta la experiencia de desilusión o frustración por no poder llevar a cabo alguna actividad.	Thompson, et. al. 1993
<b>Modelo de Cherniss</b>	Señala que los sentimientos de fracaso se igualan al síndrome de <i>burnout</i> . De igual forma es importante el ambiente dentro del área laboral, ya que repercute en el éxito que tendrá o no el individuo. Menciona el concepto de “autoeficacia percibida” haciendo referencia a las capacidades que tiene cada persona y la importancia de que ellos se lo crean, las personas con fuertes sentimiento de autoeficacia tienden a generar un estrés menor en situaciones desfavorables.	Cherniss, 1998

**Fuente:** Elaboración propia basado en Harrison, 1983, Pines, 1993, Thompson, et. al. 1993 y Cherniss, 1998

#### 2.4.2. Modelos basados en las Teorías del Intercambio Social

Se basan principalmente en dos teorías, la teoría de la equidad de Buunk y Schaufeli (1993) y la teoría de conservación de los recursos de Hobfoll y Freedy (1993). Se cree que el inicio del síndrome de *burnout* es a partir de la falta de equidad o de salario, basándose en las relaciones interpersonales. Se empieza a vivir el síndrome cuando los individuos empiezan a percibir menos de lo que ellos dan por su trabajo (Tabla 10).

**Tabla 10** Modelos basados en las Teorías del Intercambio Social

Modelo	Explicación	Autor
<b>Modelo de comparación social de Buunk y Schaufeli</b>	Creer que el síndrome se basa en lo emocional y actitudinal, el primero hace referencia al agotamiento emocional y el segundo se debe a la despersonalización y la baja realización personal. Su modelo se creó con la finalidad de poder usarlo dentro del personal de enfermería. Hay un doble origen de este modelo, uno es el intercambio social con pacientes, teniendo como variables la falta de control dentro de las acciones dentro del trabajo. Se cree que no existe equidad respecto a lo que da y lo que recibe. Otra variable es el comportamiento de los pacientes, ya que algunos se muestran groseros con el personal.	Buunk y Schaufeli, 1993
<b>Modelo de conservación de recursos de Hobfoll y Freedy</b>	Este modelo hace referencia a las categorías a las que tiene acceso las personas. Objetos materiales, como una casa. Condiciones de valor como un trabajo asegurado. Características personales como autoestima y formas de energía para el desempeño de actividades cotidianas como dinero Por lo que este modelo habla sobre la pérdida de alguno de estos accesos, repercutiendo en la energía del individuo. Cuando la motivación básica cae, desencadena el síndrome. Si los individuos evitan que sus recursos disminuyan, cambia su percepción creando que los síntomas del síndrome disminuyan.	Hobfoll y Freedy, 1993

*Fuente: Elaboración propia basado en Buunk y Schaufeli, 1993 y Hobfoll y Freedy, 1993*

#### 2.4.3. Modelos basados en la Teoría Organizacional

Los modelos que representan esta dimensión afirman que debido al estrés laboral se genera el síndrome de *burnout*. Entre las variables mencionadas en estos modelos son: la

estructura organizacional, el clima organizacional, las disfunciones de rol o el apoyo social recibido. Este planteamiento menciona que las variables dependen del tipo de estructura que tenga la institución, así como el apoyo social con el que cuenten. Una persona puede desarrollar el síndrome en la dimensión de agotamiento emocional dentro de una organización burocrática mecánica y de comunicación vertical, sin embargo, en las instituciones burocráticas profesionales como los hospitales pueden padecer el síndrome debido a la falla de apoyo social. (Tabla 11).

**Tabla 11.** Modelos basados en la Teoría Organizacional

Modelo	Explicación	Autor
<p><b>Modelo de fases de Golembiewski, Munzenrider y Carter</b></p>	<p>Ellos se basan en el MBI y sus dimensiones: despersonalización, baja realización personal y agotamiento emocional. Al igual que otros autores, se dice que las personas pierden el interés a la motivación laboral, siendo consecuencia del estrés laboral.</p> <p>Los autores consideran que existe una secuencia de 8 fases. En la primera se vive la sobrecarga laboral generando sentimientos de pérdida. En la segunda fase el individuo opta por evitar las situaciones estresantes. En las siguientes se vive la baja realización personal y agotamiento emocional.</p> <p>Ellos afirman que el síndrome puede afectar a cualquier profesional de cualquier tipo de trabajo, afirmación diferente al resto de autores.</p>	<p>Golembiewsk, et. al. 1983</p>
<p><b>Modelo de Cox, Kuk y Leiter</b></p>	<p>Los autores consideran que el síndrome se da principalmente con el personal de servicios humanitarios. Tomando en cuenta las variables del MBI, opinan que el agotamiento emocional es la dimensión transcendental del síndrome. A la despersonalización es como una estrategia de resistencia hacia los sentimientos de agotamiento emocional, mientras que los sentimientos de baja realización personal en el trabajo son la consecuencia de la evaluación cognitiva que el sujeto hace sobre su experiencia de estrés.</p>	<p>Cox, et. al. 1993</p>
<p><b>Modelo de Winnubst</b></p>	<p>El síndrome de <i>burnout</i> es el efecto de la tensión emocional que es originario del estrés laboral. Al igual que Golembiewski et. al. (1983), asume que el síndrome no es único de los profesionales que trabajan con servicios de ayuda, sino que repercute también a otros profesionales. Una variable es la relación que existe entre el apoyo social y la estructura organizacional de la institución, teniendo como resultado que se pueda prevenir o disminuir los niveles del <i>burnout</i>.</p>	<p>Winnubst, 1993.</p>

*Fuente:* Elaboración propia basado en Golembiewsk, et. al. 1983, Cox, et. al. 1993 y Winnubst, 1993.

#### 2.4.4. Modelos etiológicos basados en la Teoría Estructural

Este modelo se compone de variables adecuadas a las tres perspectivas antes mencionadas, donde se involucran variables organizacionales, personales y estrategias de afrontamiento, estos puntos fundamentales que lleva al estrés laboral. Los modelos consideran que el estrés es la consecuencia de la falta de equilibrio de la percepción de la persona e influye el cómo da una respuesta el sujeto (Gil-Monte y Peiró, 1997) (Tabla 12).

**Tabla 12.** Modelos etiológicos basados en la Teoría Estructural

Modelo	Explicación	Autor
Modelo de Gil-Monte y Peiró	Se basa en el motivo, proceso y consecuencias del <i>burnout</i> , para esto se toman en cuenta variables como: organizacional, personal y estrategias de afrontamiento. Es una respuesta al estrés laboral, ya que no está capacitado para afrontar una situación en desventaja, además de esto influye también alguna variable por la que este atravesando el sujeto, como la falta de salud, baja satisfacción laboral, etc.	Gil-Monte y Peiró 1997

*Fuente:* Elaboración propia basado en Gil-Monte y Peiró 1997

#### 2.5. Instrumento de medición del Burnout

La medición es un factor importante debido a que se puede conocer datos cuantitativos que son de gran relevancia para cualquier tema, hablando de este en particular funciona para saber si ya padecen el síndrome de *burnout* o están empezando con esta enfermedad, es importante conocer estos datos para saber que tanto tienen que erradicar para que no termine en una tragedia irrevocable (Gil-Monte y Moreno-Jiménez 2005)

En la tabla 13 podemos observar algunos de los instrumentos de medición para el síndrome del *burnout*, dichos instrumentos han sido creados por diferentes autores con la finalidad de poder entender cómo funciona.

**Tabla 13.** *Instrumentos de medición de burnout*

<b>Instrumentos de medición</b>	<b>Autores</b>
Maslach <i>Burnout</i> Inventory- HSS	Maslach y Jacksonn (1981)
Cuestionario de <i>Burnout</i> del Profesorado	Oliver (1993)
Rome <i>Burnout</i> Inventory	Dell'Erba et. al. (1994)
“Cuestionario para la Evaluación del Síndrome de Quemarse por el Trabajo (CESQT)”	Gil-Monte, et. al (2009)
Escala de desgaste ocupacional (EDO)	Uribe-Prado (2014)

*Fuente:* Elaboración propia basado en Maslach y Jacksonn (1981), Oliver (1993), Dell'Erba et. al. (1994), Gil-Monte, et. al (2009) y Uribe-Prado (2014)

### **2.5.1 Cuestionario de Maslach y Jackson**

De acuerdo con Maslach y Jackson (1985), el síndrome del *burnout* representa una unión de síntomas que se encuentran divididas en tres dimensiones:

***Cansancio emocional:*** dentro de estos elementos se describen los sentimientos de una persona que se encuentra cansada por el trabajo de manera emocional, puede transmitirse de diferentes formas como: física, psíquicamente, o una combinación de ambas.

***Despersonalización:*** se observa una respuesta interpersonal de manera antipática hacia los receptores de los servicios o cuidados; de igual forma se ve un incremento en la irritabilidad y una pérdida de motivación hacia su trabajo.

***Realización personal:*** se describen sentimientos de competencia en el trabajo, exponen una serie de respuestas negativas hacia uno mismo y a lo que realizan, vienen de la depresión, moral baja, evitación de las relaciones con otras personas de su área, no hay esfuerzo en las actividades que lleva a cabo, no puede trabajar bajo presión y en algunas ocasiones sufren de baja autoestima.

En 22 ítems, como podemos apreciar se enfocan en las emociones y pensamientos de los individuos que van desarrollando a través del tiempo en su área de trabajo. Esto sucede

cuando está atravesando de alguna injusticia laboral principalmente, afectando notoriamente en sus acciones dentro de sus jornadas.

Para hacer este inventario empiezan con la pregunta ¿con que frecuencia siente usted esto? A partir de las respuestas que dan de cada dimensión, se observa la puntuación y a partir de ello se puede determinar si es una cantidad baja o alta acorde a la frecuencia con la que perciben este síndrome (Tabla, 14 y 15).

Esta prueba fue ejecutado a 605 individuos de diferentes profesiones y especialidades para poder contrastar los resultados finales, al principio eran 47 ítems, pero por los resultados optaron por reducirlo a 22 ítems, la cantidad aumento al momento de ser aplicada por última ocasión, por lo que, en la última versión de este inventario le fue aplicada a 11,607 personas diferentes. el MBI-HSS es actualmente la escala más utilizada y ha sido traducidas en una gran variedad de idiomas, como francés, griego, italiano, japonés, español, etc.

**Tabla 14.** Variables de medición de Maslach y Jackson

<b>0</b>	<b>Nunca</b>
1	Pocas veces al año o menos
2	Una vez al mes o menos
3	Unas pocas veces al mes o menos
4	Una vez a la semana
5	Pocas veces a la semana
6	Todos los días

*Fuente:* Elaboración propia basado en Maslach y Jackson (1981),

**Tabla 14. Cuestionario de Maslach y Jackson**

Constructo □	Variable □	Ítems □
<b>Cansancio emocional</b> □	Me siento emocionalmente agotado por mi trabajo □	1 □
	Cuando termino mi jornada de trabajo me siento vacío □	2 □
	Cuando me levanto por la mañana y me enfrento a otra jornada de trabajo me siento fatigado □	3 □
	Siento que trabajar todo el día con la gente me cansa □	6 □
	□Siento que mi trabajo me está desgastando □	8 □
	Me siento frustrado en mi trabajo □	13 □
	□Siento que estoy demasiado tiempo en mi trabajo □	14 □
	Siento que trabajar en contacto directo con la gente me cansa □	16 □
	Me siento como si estuviera al límite de mis posibilidades □	20 □
<b>Despersonalización</b> □	Siento que estoy tratando a algunos pacientes como si fueran objetos impersonales □	5 □
	□Siento que me he hecho más duro con la gente □	10 □
	□Me preocupa que este trabajo me esté endureciendo emocionalmente □	11 □
	Siento que realmente no me importa lo que les ocurra a mis pacientes □	15 □
	Me parece que los pacientes me culpan de alguno de sus problemas □	22 □
<b>Realización personal</b> □	□Siento que puedo entender fácilmente a los pacientes □	4 □
	□Siento que trato con mucha eficacia los problemas de mis pacientes □	7 □
	siento que estoy influyendo positivamente en la vida de otras personas a través de mi trabajo □	9 □
	Me siento con mucha energía en mi trabajo □	12 □
	Siento que puedo crear con facilidad un clima agradable con mis pacientes □	17 □
	□Me siento estimado después de haber trabajado íntimamente con mis pacientes □	18 □
	Creo que consigo muchas cosas valiosas en este trabajo □	19 □
	Siento que en mi trabajo los problemas emocionales son tratados de forma adecuadas □	21 □

*Fuente: Elaboración propia basado en Maslach y Jackson (1981).*

### 2.5.2 Cuestionario Rome burnout Inventory

Este instrumento se divide en 6 secciones, el primero es una recopilación acerca de diferentes **variables sociodemográficas** de los individuos (edad, sexo, estado civil, antigüedad en su lugar de trabajo, etc.), que es un aspecto muy importante por explorar para hallar la causa del síndrome *burnout*.



En el siguiente buscan conocer y **medir el agotamiento emocional y físico** según la adaptación que se lleva a cabo del inventario de Pines y Aronson (1988). En la tercera se mide la **valoración acerca del apoyo social** recibido por parte de sus compañeros de trabajo sin importar el rango en el que se encuentren o ya sea personas externas, según sea el caso. La cuarta hace mención sobre la **medición de los factores que generan estrés** ya sea en el campo laboral o fuera de él, como son el turno que trabajan, las responsabilidades, dificultades que esté atravesando, etc.

En la quinta, se habla acerca de la insatisfacción que siente con las condiciones de trabajo con las que vive, ya que no siempre son satisfactorias, provocando un estrés al no poder realizar sus actividades de manera óptima. La última es para saber si cuenta con algún trastorno psicológico, ya que puede ser un factor muy importante.

Lo que permite el éxito de esta medición es que además de medir el *burnout*, ellos identifican las variables, que permite canalizar las causas más comunes que genera este síndrome, ya sea que se enfoquen en una sola sección o sea un conjunta de varias. Estas respuestas pueden estar relacionadas con la depresión, baja moral, suelen evadir las relaciones interpersonales y profesionales, baja productividad dentro de su área de trabajo, incapacidad para sobrellevar la presión. Lo que permite conocer cómo se siente la persona encuestada y sobre la opinión negativa que tiene sobre su trabajo.

Además de esto, en caso de no padecer del síndrome de *burnout*, se puede determinar cuáles son las variables que predominan en el sujeto y se puede identificar cual es el problema que tiene. A partir de esto, es más probable erradicar el problema.

### **2.5.3 Cuestionario CESQT**

Un personaje importante sería Gil-Monte, el autor tiene un trabajo compartido con Unda y Sandoval (2009), optaron por crear y desarrollar el Cuestionario para la Evaluación

del Síndrome de Quemarse por el Trabajo (CESQT), dónde se toparon con cuatro factores que desarrollan el síndrome (Gil-Monte et al., 2009)

**Ilusión por el trabajo:** el colaborador desea poder cumplir con las metas profesionales que decidió establecerse, ya que es una recompensa a su arduo trabajo. En este lapso la persona considera su trabajo como una fuente de aprendizaje, en dónde puede desarrollarse como profesional. Dada a que los ítems que disponen en esta dimensión están contruidos de forma positiva, mientras más puntuaciones bajas obtengan, los niveles de burnout son más altos.

**Desgaste psíquico:** se desarrolla el agotamiento emocional y físico en los individuos, entre las causas que podemos encontrar es que se trata de manera constante a compañeros de trabajo que presentan o causan problemas. Generando incomodidad o estrés a personas a su alrededor, provocando que la estancia en el trabajo sea más pesada.

**Indolencia:** se presentan condiciones negativas como la indiferencia y cinismo que se tiene hacia los clientes de la empresa. Se puede detallar que los individuos que obtienen una puntuación alta dentro de esta dimensión carecen de sensibilidad y no simpatizan con los inconvenientes que padecen los clientes, por lo que les genera más problemas dentro de su área de trabajo.

**Culpa:** hay una aparición de culpa debido al comportamiento y las actitudes desfavorables que habían presentado a diferentes personas ya sea compañeros de trabajo, jefes o clientes de la organización.

Según el Cuestionario de Evaluación del Síndrome de Quemarse por el Trabajo (Gil-Monte et al., 2009) que se le fue aplicado a ciudadanos mexicanos, siendo un total de 698 profesores de educación básica, mediante la técnica de análisis factorial. nos dice que si se obtiene puntuaciones bajas en Ilusión por el trabajo, al igual que se generan puntuaciones

altas en Desgaste psíquico e Indolencia, nos da como resultados que los individuos presentan altos niveles de *burnout*. Está formado por 20 ítems que se estiman mediante un formato de respuesta de frecuencia de cinco puntos, desde Nunca (0) hasta Muy frecuentemente: todos los días (4). La persona debe indicar con tan frecuentemente experimenta cada una de las situaciones que se encuentran puntualizadas en los elementos del cuestionario (Tabla 16).

**Tabla 16.** Cuestionario de burnout CESQT.

Preguntas	0	1	2	3	4
Mi trabajo me supone un reto estimulante	0	1	2	3	4
No me apetece atender a algunos colaboradores.	0	1	2	3	4
Creo que muchos colaboradores son insoportables.	0	1	2	3	4
Me preocupa el trato que he dado a algunas personas en el trabajo	0	1	2	3	4
Veo mi trabajo como una fuente de realización personal.	0	1	2	3	4
Creo que los familiares de los colaboradores son unos pesados.	0	1	2	3	4
Pienso que trato con indiferencia a algunos colaboradores.	0	1	2	3	4
Pienso que estoy saturado/a por el trabajo.	0	1	2	3	4
Me siento culpable por alguna de mis actitudes en el trabajo.	0	1	2	3	4
Pienso que mi trabajo me aporta cosas positivas	0	1	2	3	4
Me apetece ser irónico/a con algunos colaboradores.	0	1	2	3	4
Me siento agobiado/a por el trabajo	0	1	2	3	4
Tengo remordimientos por algunos de mis comportamientos en el trabajo	0	1	2	3	4
Etiqueto o clasifico a los colaboradores según su comportamiento	0	1	2	3	4
Mi trabajo me resulta gratificante.	0	1	2	3	4
Pienso que debería pedir disculpas a alguien por mi comportamiento	0	1	2	3	4
Me siento cansado/a físicamente en el trabajo.	0	1	2	3	4
Me siento desgastado/a emocionalmente.	0	1	2	3	4
Me siento ilusionado/a por mi trabajo.	0	1	2	3	4
Me siento mal por algunas cosas que he dicho en el trabajo.	0	1	2	3	4

*Fuente:* Elaboración propia basado en Gil-Monte et al., (2009)

#### 2.5.4 Escala de desgaste ocupacional (EDO)

Uribe Prado (2008) fue quien creo y desarrolló la escala de desgaste ocupacional (EDO) con la finalidad de poder analizar el nivel de desgaste ocupacional o *burnout* en las personas. Las escalas que posee son agotamiento emocional (psicosomático, trastornos de sueño, psicosexuales, gastrointestinales, dolor, depresión, percepción de ansiedad), despersonalización (indolencia o cinismo, según diversas traducciones que hacen referencia al *burnout*) e insatisfacción de logro (Tabla 17).

**Tabla 17.** *Propiedades de la EDO*

<b>Subescala</b>	<b>Ítems</b>	<b>Media</b>	<b>D.E.</b>	<b>Valor a</b>
<b>Agotamiento emocional</b>	2,4,5,6,14,19,20,26,27	2.87	1.03	0.78
<b>Despersonalización</b>	3,7,9,16,18,21,22,23,29	2.07	0.84	0.77
<b>Insatisfacción de logro</b>	1,8,10,11,12,13,15,17,24,25,28,30	2.1	0.96	0.86

*Fuente:* Elaboración propia basada en Uribe-Prado (2008).

Fue aplicada una muestra de 523 participantes mexicanos. "a pesar de que cuenta con las escalas antes mencionadas, también posee siete subescalas, que, agrupadas, son denominadas como psicossomáticas: sueño, psicosexuales, gastro, psiconeuróticos, dolor, ansiedad y depresión." ("El *Burnout* y Sus Escalas de Medición, Inexactitud de La EDO") Es considerada una prueba útil para detectar el desgaste en los trabajadores (Tabla 18).

**Tabla 18. Instrumento propiedades de la EDO**

<b>Constructo</b>	<b>Variable</b>	<b>Ítems</b>
Agotamiento Fase 1	Mi cuerpo me reclama más horas de descanso, porque mi trabajo me tiene agotado.	2
	Siento que un día de estos mi mente estallará de tanta presión en el trabajo.	4
	Siento cansancio mental a grado de no poder concentrarme en el trabajo.	5
	Mis horas de descanso son suficientes para reponer la energía que gasto.	6
	He comprobado que las personas a las que otorgo servicio me respetan más si las trato mal.	14
	Todos los días me levanto y pienso que debo buscar otro empleo donde pueda ser eficiente.	19
	Siento que mi desempeño laboral sería mejor si tuviera otro empleo.	20
	Hace mucho tiempo que deje de hacer mi trabajo con pasión.	26
	Mi trabajo es tan poco interesante que me es difícil realizarlo bien.	27
Despersonalización Fase 2	Me cuesta mucho trabajo levantarme por las mañanas para ir a trabajar.	3
	Siento que la energía que ocupo en mi trabajo, no la puedo reponer.	7
	Las situaciones a las que me enfrento en mi trabajo no me provocan tensión alguna.	9
	Se me facilita entender los problemas de los usuarios de mi trabajo.	16
	Aunque un usuario de mi trabajo sea descortés conmigo, lo trato bien.	18
	Siento que mis habilidades y conocimientos están desperdiciados en mi trabajo.	21
	Mis actividades de trabajo han dejado de parecerme importantes.	22
	Siento que mi trabajo es tan monótono, que ya no me gusta.	23
En mi trabajo he llegado a un momento en el que actúo únicamente por lo que me pagan.	29	
Insatisfacción de logros Fase 3	Despierto por las mañanas con facilidad y energía para iniciar un nuevo día de trabajo.	1
	Al llegar a casa después de mi trabajo, lo único que quiero es descansar.	8
	Proporcionar un buen trato a los usuarios de mi trabajo es muy importante para mí.	10
	Lo que más me gusta de mi trabajo es la relación con los usuarios de este.	11
	En mi trabajo todos me parecen extraños, por lo que no me interesa interactuar con ellos.	12
	Me cuesta mucho trabajo ser cortés con los usuarios de mi trabajo.	13
	Establezco fácilmente comunicación con los usuarios de mi trabajo.	15
	He comprobado que las personas a las que otorgo servicio me respetan más si las trato bien.	17
	Aunque realizo bien mi trabajo, lo hago por compromiso.	24
	Aunque me esfuerzo al realizar mi trabajo, no logro sentirme satisfecho con ello.	25
No me siento contento con mi trabajo y eso me ha ocasionado problemas con mis compañeros.	28	
Si encontrará un empleo motivador de mis intereses personales, no dudaría en dejar el actual.	30	

**Fuente:** Elaboración Propia basado en Uribe-Prado (2008)

## Capítulo III

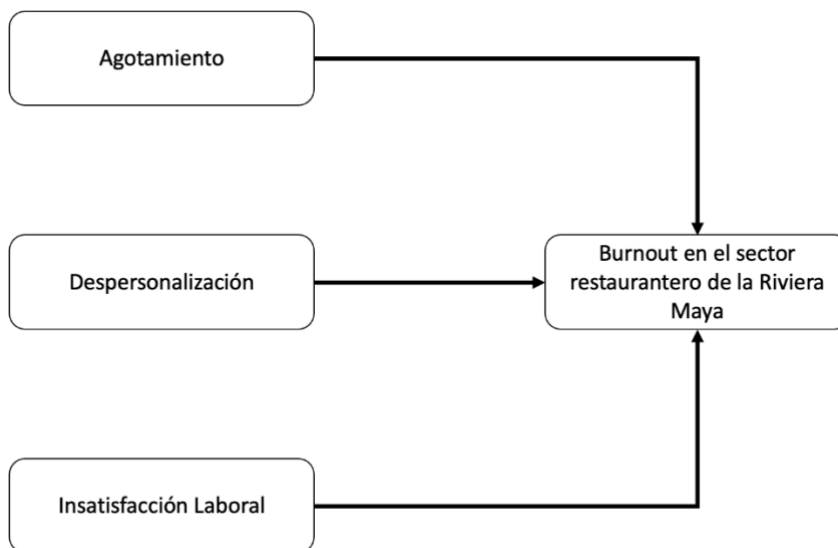
### Metodología

Con el objetivo de determinar el nivel de burnout en los restaurantes de la Riviera Maya. Teniendo como variables agotamiento, despersonalización e insatisfacción de logros, con la finalidad de apoyar al sector restaurantero.

#### 3.1. El modelo teórico de esta investigación

El modelo teórico de esta investigación tiene la finalidad de correlacionar los elementos de participación en el agotamiento, la despersonalización e insatisfacción laboral. Para los valores antes mencionados se utilizará el instrumento Escala de Desgaste ocupacional propuesto por Uribe-Prado (2014) el cual cuenta con 3 dimensiones que son: insatisfacción de logros, despersonalización, y agotamiento (Figura 7).

**Figura 7.** *Relación de las variables con el Burnout en el sector restaurantero en la Riviera Maya*



**Fuente:** Elaboración propia.

### 3.2. Técnicas de recolección de datos

Como se había mencionado con anterioridad, el objetivo principal es Identificar el nivel de burnout en los trabajadores generación Z en las empresas del sector restaurantero de Playa del Carmen. Entre los objetivos específicos se encuentran comprender el nivel de agotamiento, despersonalización e identificar el nivel de insatisfacción de logros en los trabajadores generación Z en las empresas del sector restaurantero de Playa del Carmen.

Por lo que podemos definir este tipo de investigación como *cuantitativa* teniendo un objetivo de investigación *correlacional-causal*, ya que se pretende encontrar una conexión entre dos o más variables. Además de la investigación que es de tipo *no experimental*, ya que durante el desarrollo de la investigación no repercute en nada al individuo (s). También, la investigación se denomina *transversal*, debido a que la toma de la muestra o recolección de datos se llevará a cabo en un período de tiempo exclusivo.

Las fuentes de información para la investigación propuesta, se recibió de manera directa por parte de los colaboradores activos o antiguos colaboradores de restaurantes que se encuentren dentro de la Riviera Maya, a través de una encuesta en línea, por lo que las fuentes de información serán catalogadas como *primario* por su forma de recolección, a su vez la información conseguida es *específica para esta investigación*. Las limitantes, será mediante un *muestreo no probabilístico por conveniencia*.

### 3.3. Instrumento de recolección de datos y método de recolección de datos

Para determinar el número de sujetos de estudio se realizó el cálculo del tamaño de muestra (Ecuación 1).

$$n = \frac{N \times Z_a^2 \times p \times q}{d^2 \times (N - 1) + Z_a^2 \times p \times q}$$

**Ecuación 1.** Fórmula de tamaño de muestra (Fernández y Hernández, 2014).

Donde:

$n$  = Tamaño de Muestra

$p$  = Probabilidad de éxito

$d$  = Error máximo permisible

$Z$  = Nivel de confianza

$q$  = Probabilidad de fracaso

$N$  = Población

Se emplearon los siguientes datos; para el valor de la población se calculó el universo conformado por la Generación Z que durante los últimos 3 años trabajara en una empresa del sector restaurantero en Playa del Carmen se estableció un error de 9%, al aplicar la fórmula se obtuvo un tamaño de muestra de 64 (Tabla 19).

**Tabla 19. Ficha técnica del estudio**

<b>Tipo de investigación</b>	<b>Cuantitativa / No experimental / Transversal / Correlacional-causal</b>
<b>Características del Universo</b>	Generación Z que durante los últimos 3 años trabajara en una empresa del sector restaurantero en Playa del Carmen
<b>Forma de obtención de datos</b>	Instrumento (Encuestas) / Fuente primaria
<b>Tipo de muestreo</b>	No probabilístico por conveniencia
<b>Nivel de confianza</b>	85%
<b>Tamaño de Población</b>	Hombre de 25 a 29 años 20,376
	Hombre de 20 a 24 años 15,164
	Hombres de 15 a 19 años 11,599
	Mujeres de 25 a 29 años 19,477
	Mujeres de 20 a 24 años 15,008
	Mujeres de 15 a 19 años 11,445
	Ocupación 7.8% Alimentos y Bebidas
	<b>Total, de la población 92,979</b>
	<b>Total, de la población que trabaja en negocios de Alimentos y Bebidas: 7,253</b>
<b>Error muestral</b>	9%
<b>Tamaño de muestra</b>	$n = 64$

Fuente. Elaboración propia

El instrumento de recolección de datos en forma de encuesta tipo Likert con 26 preguntas, el cual se tomará como referencia la Escala de Desgaste Ocupacional del doctor Jesús Uribe Prado (2014), para conocer el nivel de burnout por parte de los individuos. El cual será dividida en 3 secciones. La primera sección contiene 7 preguntas las cuales busca identificar la relación existente para determinar un agotamiento por parte de los



colaboradores. La segunda sección está conformada igualmente por 7 preguntas haciendo referencia a la despersonalización que sufren los colaboradores dentro de sus áreas. Por último, la tercera parte se encuentran 12 ítems para poder evaluar la insatisfacción de logros (Tabla 20).

**Tabla 20.** *Instrumento Escala de Desgaste Ocupacional*

	No. Ítems	Constructo
Agotamiento	1	Siento que un día de estos mi mente estallará de tanta presión en el trabajo.
	2	Mis horas de descanso son suficientes para reponer la energía que gasto.
	3	He comprobado que las personas a las que otorgo servicio me respetan más si las trato mal.
	4	Todos los días me levanto y pienso que debo buscar otro empleo donde pueda ser eficiente.
	5	Siento que mi desempeño laboral sería mejor si tuviera otro empleo
	6	Hace mucho tiempo que deje de hacer mi trabajo con pasión.
	7	Mi trabajo es tan poco interesante que me es difícil realizarlo bien.
Despersonalización	8	Me cuesta mucho trabajo levantarme por las mañanas para ir a trabajar.
	9	Siento que la energía que ocupo en mi trabajo, no la puedo reponer.
	10	Las situaciones a las que me enfrente en mi trabajo no me provocan tensión alguna.
	11	Se me facilita entender los problemas de los usuarios de mi trabajo.
	12	Aunque un usuario de mi trabajo sea descortés conmigo, lo trato bien.
	13	Siento que mis habilidades y conocimientos están desperdiciados en mi trabajo.
	14	Mis actividades de trabajo han dejado de parecerme importantes
Insatisfacción de logros	15	Despierto por las mañanas con facilidad y energía para iniciar un nuevo día de trabajo.
	16	Al llegar a casa después de mi trabajo, lo único que quiero es descansar.
	17	Proporcionar un buen trato a los usuarios de mi trabajo es muy importante para mí.
	18	Lo que más me gusta de mi trabajo es la relación con los usuarios de este.
	19	En mi trabajo todos me parecen extraños, por lo que no me interesa interactuar con ellos.
	20	Me cuesta mucho trabajo ser cortés con los usuarios de mi trabajo.
	21	Establezco fácilmente comunicación con los usuarios de mi trabajo.
	22	He comprobado que las personas a las que otorgo servicio me respetan más si las trato bien.
	23	Aunque realizo bien mi trabajo, lo hago por compromiso.
	24	Aunque me esfuerzo al realizar mi trabajo, no logro sentirme satisfecho con ello.
	25	No me siento contento con mi trabajo y eso me ha ocasionado problemas con mis compañeros.
	26	Si encontraré un empleo motivador de mis intereses personales, no dudaría en dejar el actual.

Fuente. Elaboración propia

### 3.4. Análisis de resultado

La comprobación de las hipótesis planteadas se desarrollará en tres fases, la primera parte incumbe a la validación de los reactivos del instrumento de evaluación, la segunda parte

es para la validación del instrumento de evaluación y la tercera parte tiene la finalidad de validar el modelo teórico. En la primera fase se recolectarán los datos para evaluarlas de forma digital en el programa Excel, se prosigue a eliminar los reactivos que no son fundamentales para el análisis. El criterio para la selección los reactivos es el llenado de las preguntas, en caso de que alguna no cumpla con esto será eliminado. Los análisis de la segunda y tercera fase se harán mediante el programa Statistical Package for the Social Sciences (SPSS).

La segunda fase es sobre la validación del instrumento, el cual será comprobado por constructos (agotamiento, despersonalización e insatisfacción de logros), donde se eliminan los constructos no efectúen las condiciones necesarias. Y se hará a través de Alfa de Cronbach y un índice de Kaiser-Meyer-Olkin o medida de adecuación muestral (KMO), para el Alfa de Cronbach los reactivos que obtengan un valor menor a 0.7 serán eliminados y para el KMO el deberá tener un número de 0.8. Por último, en la tercera fase se percibe de validez del modelo teórico, a través de los reactivos del instrumento se reunirán en los 3 constructos que se mencionaron con anterioridad. Se lleva a cabo mediante una correlación de Pearson, teniendo un valor mayor a mayor a 0.7 y una R Ajustada de 0.5 (Tabla 21).

**Tabla 21.** *Criterios de validez*

<b>Etapas de Validación</b>	<b>Indicador</b>	<b>Criterio</b>
<b>Validación de los reactivos de los instrumentos</b>	Numero de reactivos contestados	100%
<b>Validez del instrumento de evaluación</b>	Alfa de Cronbach (AC)	=> 0.9
	KMO	=> 0.8
<b>Criterios para validez del modelo teórico</b>	Correlación de Pearson	=> 0.7
	Multicolinealidad	=> 0.8
	R AJUSTADA	=> 0.5

*Fuente: Elaboración Propia*

## **Capítulo IV**

### **Resultados**

El objetivo de esta investigación es identificar el nivel de desgaste laboral o burnout de los colaboradores de la generación Z en los restaurantes en Playa del Carmen-, a través de las variables agotamiento, despersonalización e insatisfacción de logros por parte del instrumento EDO.

#### **4.1. Aspectos demográficos de los sujetos de estudio**

A través del enlace compartido se pudieron recabar datos que serían de interés para poder conocer los aspectos demográficos. Se aplicó a un total de 120 estudiantes, una vez reunida la información, se procesaron los datos y se llevó a cabo una eliminación de encuestas que no fueran completadas o que no se encontraran dentro del rango establecidas de edad, lugar de residencia, haber laborado en el sector restaurantero. Dando un total de 60 instrumentos válidos para su análisis.

En proporción al lugar de nacimiento de los entrevistados, con un total de 60 individuos que nacieron dentro del país, como se puede observar en la tabla 22. Entre los cuales los estados con menor cantidad de individuos nacidos fueron Campeche, Yucatán, Tabasco y Ciudad de México con los números 1,4,5 y 6 respectivamente. El total de 20 encuestados se divide dentro de los estados restantes del país. Y los otros 24 fueron nacidos en Quintana Roo, siendo el rubro más alto.

**Tabla 22. Lugar de nacimiento**

		<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>	<b>Porcentaje Acumulativo</b>
<b>Válida</b>	Campeche	1	1.66%	1.66
	Ciudad de México	6	9.98%	11.64
	Quintana roo	24	39.90%	51.54
	Tabasco	5	8.3%	59.84
	Yucatán	4	6.70%	66.54
	Otro	20	33.45%	99.99
	<b>Total</b>	<b>60</b>	<b>99.99%</b>	

*Fuente. Elaboración propia mediante SPSS*

En relación con el rango de edad establecido por la generación Z se seleccionaron las encuestas que se encontraran entre los 15 y 28 años. Se obtuvieron el menor número de encuestas en la población con 10 y 14 de 17 y 25 años respectivamente. Por otro lado, el mayor número de encuestas correspondió a las edades de 18, 19 y 21 años con 75, 70 y 60 respectivamente. Y la población con edades de 20, 22, 23 y 24 se obtuvieron 43, 37, 33 y 41 encuestas respectivamente (Tabla 23).

**Tabla 23. Edad de los encuestados**

		<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>	<b>Porcentaje acumulativo</b>
<b>Válido</b>	15,00	3	4.99%	4.47%
	16,00	0	0%	4.47%
	17,00	1	1.70%	6.17%
	18,00	8	13.30%	19.47%
	19,00	4	6.70%	26.17%
	20,00	13	21.60%	47.77%
	21,00	12	19.96%	67.73%
	22,00	6	9.98%	77.71%
	23,00	3	4.99%	82.7%
	24,00	4	6.70%	89.4%
	25,00	3	4.98%	94.38%
	26,00	1	1.70%	96.08%
	27,00	0	0%	96.08%
	28,00	2	3.40%	99.48%
	<b>Total</b>	<b>60</b>	<b>100.00%</b>	

*Fuente. Elaboración propia mediante SPSS*

Los porcentajes que fueron obtenidos muestran que el 60% de los encuestados son mujeres y el 36.66% fueron hombres, también hay un porcentaje de 3.34% que optaron por no tener en público este dato, dando un total de 60 encuestados, siendo igual al valor antes mencionado. (Tabla 24).

**Tabla 24.** *Sexo*

		<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>	<b>Porcentaje Acumulativo</b>
<b>Valida</b>	Hombre	36	60%	60%
	Mujer	22	36.66%	96.66%
	Anónimo	2	3.34%	100
	<b>Total</b>	<b>60</b>	<b>100.00%</b>	

*Fuente.* Elaboración propia mediante SPSS

#### **4.2. Confiabilidad y validez de los ítems.**

En la tabla 25 se presentan los resultados de KMO de las variables de la investigación donde, la variable relación de la variable agotamiento correlacionada con despersonalización e insatisfacción de logros, mostro valores de 0.473 y 0.343 respectivamente, siendo valores menores a 0.8 para KMO.

**Tabla 25.** *Colinealidad de las variables*

	<b>Agotamiento</b>	<b>Despersonalización</b>	<b>Insatisfacción de logros</b>
<b>Agotamiento</b>	1,000		
<b>Despersonalización</b>	,473**	1,000	
<b>Insatisfacción de logros</b>	,343**	,332**	1,000

*Fuente.* Elaboración propia mediante SPSS

La tabla 26 se presenta los resultados de KMO de los ítems de la investigación donde, los valores más significativos se presentaron en la relación del ítem 2 con el ítem 19 al mostrar valores de 0.619, el ítem 6 en relación el ítem 8 con 0.615, el ítem 8 en relación con el ítem 14 y 15 con 0.602 y 0.670 respectivamente, el ítem 13 en relación con el ítem 14 con 0.648, , el ítem 15 en relación con el ítem 20 con 0.694, el ítem 16 en relación con el ítem 17

y 23 con 0.663 y 0.613, el ítem 18 en relación con el ítem 24 con 0.639 y el ítem 23 en relación con el ítem 24 con 0.614. Si bien los resultados son inferiores al parámetro de aceptación son suficientemente altos para tomarse en cuenta.

**Tabla 26. Colinealidad de los ítems**

	Fase 1. Agotamiento						Fase 2. Despersonalización						Fase 3. Insatisfacción de logros														
	Ítem 1	Ítem 2	Ítem 3	Ítem 4	Ítem 5	Ítem 6	Ítem 7	Ítem 8	Ítem 9	Ítem 10	Ítem 11	Ítem 12	Ítem 13	Ítem 14	Ítem 15	Ítem 16	Ítem 17	Ítem 18	Ítem 19	Ítem 20	Ítem 21	Ítem 22	Ítem 23	Ítem 24	Ítem 25	Ítem 26	
Fase 1. Agotamiento	Ítem 1	1,000																									
	Ítem 2	,393**	1,000																								
	Ítem 3	,236*	,477**	1,000																							
	Ítem 4	-,065	,074	,170	1,000																						
	Ítem 5	,460**	,558**	,392**	-,097	1,000																					
	Ítem 6	,424**	,163	,288**	,061	-,344**	1,000																				
	Ítem 7	,161	-,354**	,114	,476**	-,239*	,039	1,000																			
	Ítem 8	,308**	,099	,097	,190	,241*	,615**	-,167	1,000																		
Fase 2. Despersonalización	Ítem 9	,274*	-,183	,060	,336**	-,231*	,237*	,337**	-,521**	1,000																	
	Ítem 10	-,201	,445**	,425**	-,216*	,274*	-,257*	-,392**	,086	,020	1,000																
	Ítem 11	,172	-,507**	-,267*	,180	-,252*	,008	,441**	-,086	,048	,626**	1,000															
	Ítem 12	-,204	,337**	-,207	,407**	-,339**	,124	,673**	-,188	,415**	-,397**	-,354**	1,000														
	Ítem 13	-,342**	-,116	-,032	,193	-,241*	-,521**	-,174	,602**	,476**	,032	-,028	-,276*	1,000													
	Ítem 14	,376**	,030	,043	-,035	-,232*	-,593**	-,015	,670**	,416**	,005	-,139	,071	,648**	1,000												
	Ítem 15	,104	,425**	,367**	,055	,416**	-,262*	-,204	-,114	,105	,491**	-,348**	-,217	-,170	-,173	1,000											
	Ítem 16	,044	-,318**	-,338**	-,191	-,314**	-,217*	-,366**	-,119	,083	-,512**	-,389**	-,351**	-,130	,062	-,777**	1,000										
Fase 3. Insatisfacción de logros	Ítem 17	-,044	-,308**	-,284**	-,327**	-,206	-,122	-,276*	-,119	,077	-,458**	-,263*	-,277*	,068	,012	-,577**	-,663**	1,000									
	Ítem 18	,164	,489**	,517**	,135	,470**	-,199	-,248*	,079	-,235*	,505**	-,379**	-,270*	-,029	,082	-,562**	,496**	,447**	1,000								
	Ítem 19	-,121	,619**	,407**	-,199	,417**	,030	-,285*	-,083	,038	-,387**	-,348**	-,346**	-,081	-,137	-,324**	-,304**	,462**	-,510**	1,000							
	Ítem 20	-,215	-,548**	-,394**	-,010	,445**	-,362**	-,186	-,247*	-,181	,402**	-,298**	,082	-,255*	-,278*	,694**	-,567**	,413**	-,583**	-,404**	1,000						
	Ítem 21	-,017	-,272*	-,179	,073	-,345**	-,277*	,033	-,138	,098	-,227*	-,263*	-,171	-,191	-,145	-,556**	-,512**	-,451**	-,352**	-,321**	-,526**	1,000					
	Ítem 22	-,014	-,291**	-,401**	-,100	-,354**	-,096	,046	-,039	,011	-,298**	-,169	-,052	,013	-,024	-,536**	-,457**	-,469**	-,386**	-,479**	-,545**	-,466**	1,000				
	Ítem 23	,000	-,423**	-,254*	-,120	-,357**	,060	-,332**	-,156	-,034	-,582**	-,526**	-,275*	-,069	-,187	-,589**	-,613**	-,536**	-,550**	-,512**	-,490**	-,532**	-,511**	1,000			
	Ítem 24	,009	-,417**	-,404**	-,160	-,231*	,069	-,330**	-,117	-,132	-,462**	-,476**	-,247*	-,091	-,104	-,500**	-,576**	-,434**	-,639**	-,346**	-,420**	-,320**	-,377**	-,614**	1,000		
	Ítem 25	,081	-,428**	-,401**	-,139	-,360**	-,172	-,256*	-,176	-,207	-,418**	-,298**	-,163	-,070	-,154	-,450**	-,368**	-,350**	-,459**	-,327**	-,435**	-,350**	-,428**	-,434**	-,538**	1,000	
	Ítem 26	,014	-,110	-,336**	,048	-,211	-,251*	-,053	-,269*	,082	-,220*	,098	,065	-,206	-,246*	-,360**	-,248*	-,384**	-,115	-,132	-,298**	-,369**	-,342**	-,150	,098	-,460**	1,000

**Fuente.** Elaboración propia mediante SPSS

La tabla 27 presenta los resultados de Alfa de Cronbach, media, desviación estándar de los ítems y variables de la investigación, donde la media presento valores entre 2.5 y 3.7. Por su parte los valores de desviación estándar indicaron valores de 0,79 y 1.18. Con respecto al Alfa de Cronbach los valores oscilaron entre 0.941 y 0.943, estos valores son superiores al parámetro de aceptación del estudio 0.900. Por tanto, los ítems y variables son adecuados para realizar los análisis de correlaciones

**Tabla 27. Pruebas de fiabilidad**

	No. ítem	Dimensiones teóricas	Media	Std. Deviation a	N	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha
Agrupamiento. Fase 1.	1	Siento que un día de estos mi mente estallará de tanta presión en el trabajo.	36,333	107,304	60	979,000	374,532	,468	,943
	2	Mis horas de descanso son suficientes para reponer la energía que gasto.	29,000	118,893	60	986,333	362,575	,687	,941
	3	He comprobado que las personas a las que otorgo servicio me respetan más si las trato mal.	29,833	111,221	60	985,500	369,370	,573	,942
	4	Todos los días me levanto y pienso que debo buscar otro empleo donde pueda ser eficiente.	29,833	117,158	60	985,500	378,252	,340	,945
	5	Siento que mi desempeño laboral sería mejor si tuviera otro empleo	31,500	,95358	60	983,833	368,783	,694	,941
	6	Hace mucho tiempo que deje de hacer mi trabajo con pasión.	36,833	104,948	60	978,500	370,909	,571	,942
	7	Mi trabajo es tan poco interesante que me es difícil realizarlo bien.	28,000	,98806	60	987,333	372,572	,565	,942
		<b>TOTAL</b>		35,500	,76856	60	979,833	372,254	,750
Despersonalización. Fase 2.	8	Me cuesta mucho trabajo levantarme por las mañanas para ir a trabajar.	37,500	103,539	60	977,833	373,291	,518	,943
	9	Siento que la energía que ocupo en mi trabajo, no la puedo reponer.	32,833	107,501	60	982,500	373,004	,504	,943
	10	Las situaciones a las que me enfrento en mi trabajo no me provocan tensión alguna.	27,167	107,501	60	988,167	365,440	,694	,941
	11	Se me facilita entender los problemas de los usuarios de mi trabajo.	25,000	106,564	60	990,333	372,440	,523	,943
	12	Aunque un usuario de mi trabajo sea descortés conmigo, lo trato bien.	26,000	115,274	60	989,333	368,199	,578	,942
	13	Siento que mis habilidades y conocimientos están desperdiciados en mi trabajo.	34,500	101,556	60	980,833	373,298	,529	,943
	14	Mis actividades de trabajo han dejado de parecerme importantes	28,000	100,507	60	987,333	370,979	,597	,942
		<b>TOTAL</b>		35,333	,79119	60	980,000	372,576	,717
Insatisfacción de logros. Fase 3.	15	Despierto por las mañanas con facilidad y energía para iniciar un nuevo día de trabajo.	28,000	,93519	60	987,333	368,877	,706	,941
	16	Al llegar a casa después de mi trabajo, lo único que quiero es descansar.	29,000	103,662	60	986,333	366,202	,701	,941
	17	Proporcionar un buen trato a los usuarios de mi trabajo es muy importante para mí.	30,333	102,456	60	985,000	371,441	,573	,942
	18	Lo que más me gusta de mi trabajo es la relación con los usuarios de este.	28,500	,95358	60	986,833	367,915	,718	,941
	19	En mi trabajo todos me parecen extraños, por lo que no me interesa interactuar con ellos.	28,500	,89868	60	986,833	375,542	,538	,943
	20	Me cuesta mucho trabajo ser cortés con los usuarios de mi trabajo.	31,333	101,625	60	984,000	366,142	,718	,941
	21	Establezco fácilmente comunicación con los usuarios de mi trabajo.	29,333	,95432	60	986,000	374,956	,520	,943
	22	He comprobado que las personas a las que otorgo servicio me respetan más si las trato bien.	28,000	,95314	60	987,333	374,199	,542	,943
	23	Aunque realizo bien mi trabajo, lo hago por compromiso.	25,833	,86928	60	989,500	373,031	,635	,942
	24	Aunque me esfuerzo al realizar mi trabajo, no logro sentirme satisfecho con ello.	25,167	103,321	60	990,167	370,762	,585	,942
	25	No me siento contento con mi trabajo y eso me ha ocasionado problemas con mis compañeros.	28,500	100,549	60	986,833	370,661	,605	,942
26	Si encontrará un empleo motivador de mis intereses personales, no dudaría en dejar el actual.	33,333	101,958	60	982,000	379,281	,372	,944	
	<b>TOTAL</b>		32,333	,83090	60	983,000	368,451	,814	,941

Fuente. Elaboración propia mediante SPSS

### 4.3. Comprobación de correlación

#### 4.3.1. Agotamiento

La confiabilidad de los ítems 1, 2, 3, 4, 5, 6 y 7 del constructo agotamiento, los resultados de R, R ajustada y carga estadística, se presentan en la tabla 28. El ítem 1 presenta valores de R ajustada de 0.543 y de R de 0.742 y una F de 0.000. El ítem 2 indica valores menores con una R de 0.599 y una R ajustada de 0.348 y un nivel crítico de significancia de 0.000. El ítem 3 mostró valores muy similares al ítem 2 con una R de 0.586 y una R ajustada de 0.332 y una F de 0.000. En el ítem 4 se pueden observar los valores para R con 0.368, una F de 0.000 y una R ajustada de 0.121. Mientras que en el ítem 5 los valores para R, R ajustada y F son 0.741, 0.542 y 0.000 respectivamente. Los valores que representan al ítem 6 son 0.577 para R, 0.321 para R ajustada y un valor de 0.000 para F. Por último, tenemos los valores para el ítem 7 representados en R, R ajustada y F con los valores 0.549, 0.289 y 0.000 respectivamente. Los resultados del ítem 1 y el ítem 5 manifestaron valores superiores a los parámetros de aceptación del estudio, significando que existe una relación entre los ítems 1 y 6 el constructo agotamiento. Sin embargo, en base a los valores expuestos de los ítems 2, 3, 4, 6 y 7 se presentan un conflicto ya que los valores presentados en las R ajustada no llegan a los criterios de aceptación del estudio (0.5).

**Tabla 28.** Resultados de correlación de los ítems de Agotamiento

	Change Statistics								
	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate	R Square Change	F Change	df1	df2	Sig. F Change
ítem 1	,742 <sup>a</sup>	,550	,543	,51972	,550	71,022	1	58	,000
ítem 2	,599 <sup>a</sup>	,359	,348	,62063	,359	32,477	1	58	,000
ítem 3	,586 <sup>a</sup>	,343	,332	,62816	,343	30,322	1	58	,000
ítem 4	,368 <sup>a</sup>	,135	,121	,72076	,135	9,085	1	58	,000
ítem 5	,741 <sup>a</sup>	,549	,542	,52034	,549	70,715	1	58	,000
ítem 6	,577 <sup>a</sup>	,333	,321	,63320	,333	28,920	1	58	,000
ítem 7	,549 <sup>a</sup>	,301	,289	,64786	,301	25,032	1	58	,000

*Fuente.* Elaboración propia mediante SPSS. Nota: La variable dependiente es Agotamiento



En la tabla 29, se presentan los resultados de las betas no estandarizadas, el coeficiente de error, la beta estandarizada y correlaciones de orden cero, parciales y de partes. El ítem 1 mostró valores de 0.531 para la beta no estandarizada con un coeficiente de error de 0.063 y 0.742 para las correlaciones de orden cero, parciales y de partes. El ítem 2 presentó números de 0.387 y 0.068 para beta no estandarizada, coeficiente de error respectivamente y 0.599 para las correlaciones. El ítem 3 exhibió una beta no estandarizada de 0.405 con un coeficiente de error de 0.074 y 0.586 para todas las correlaciones. Para los valores de los ítems 4,5 y 6 tienen dichos valores representados en beta no estandarizada de 0.241, 0.597 y 0.422 respectivamente, así como valores en coeficiente de error de 0.080 en el ítem 4, 0.597 en el ítem 5 y 0.079 para el ítem 6, y las correlaciones del ítem 4 es de 0.368, ítem 5 de 0.741 y en el ítem 6 con 0.577. Para finalizar el ítem 7 está representado por los valores de 0.427 en la beta no estandarizada, un coeficiente de error de 0.079 y en correlaciones se tienen los valores de 0.549. Estos resultados determinan la existencia de una relación de los ítems 1 y 5 con el sujeto de agotamiento, debido a que los valores son superiores al parámetro de validez del estudio para Beta no estandarizada (+ 0.5). Siendo los valores de los ítems 2, 3, 4, 6 y 7 menores, por lo que no existe relación con la variable.

**Tabla 29.** Resultados de apoyo de correlación de los ítems de Agotamiento

Model	Unstandardized B	Coefficients Std. Error	Standardized Coefficients Beta	T	Sig.	Correlations		
						Zero- order	Partial	Part
ítem 1	,531	,063	,742	8,427	,000	,742	,742	,742
ítem 2	,387	,068	,599	5,699	,000	,599	,599	,599
ítem 3	,405	,074	,586	5,507	,000	,586	,586	,586
ítem 4	,241	,080	,368	3,014	,004	,368	,368	,368
ítem 5	,597	,071	,741	8,409	,000	,741	,741	,741
ítem 6	,422	,079	,577	5,378	,000	,577	,577	,577
ítem 7	,427	,085	,549	5,003	,000	,549	,549	,549

*Fuente.* Elaboración propia mediante SPSS. Nota: La variable dependiente es Agotamiento

### 4.3.2. Despersonalización

El análisis de la tabla 30, presenta resultados de R, R ajustada y la carga estadística de los ítems 8, 9, 10, 11, 12, 13, y 14. Los ítems 8, 9, 10 y 11 presentaron valores para R de 0.766, 0.676, 0.460, 0.342 respectivamente, por otro lado, los valores de R ajustada fueron de 0.586, 0.457, 0.211 y 0,117 respectivamente y con una sig. F de 0.000, a excepción del ítem 12 el cual presento 0.008. Por su parte, los ítems 12, 13 y 14 indicaron valores para R de 0.405, 0.751 y 0.518, para R ajustada de 0.164, 0.564 y 0.268, finalmente obteniendo un valor critico de F de 0.000 y 0.001 para el ítem 12.

Los valores presentados en los ítems 8 y 13 fueron superiores a los indicadores de aceptación de R ajustada (+ 0.05) por lo cual se establece que existe una relación lineal entre los ítems 8 y 13 con el constructor de despersonalización. Sin embargo, no podría decirse lo mismo de los ítems 9, 10, 11, 12 y 14, ya que, pese a que mostraron un rastro de despersonalización, no es suficiente para que los individuos se cataloguen con el síndrome de *burnout*.

**Tabla 30.** Resultados de correlación de los ítems de Despersonalización

	Change Statistics								
	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate	R Square Change	F Change	df1	df2	Sig. F Change
<b>Ítem 8</b>	,766 <sup>a</sup>	,586	,579	,51342	,586	82,109	1	58	,000
<b>ítem 9</b>	,676 <sup>a</sup>	,457	,448	,58789	,457	48,864	1	58	,000
<b>ítem 10</b>	,460 <sup>a</sup>	,211	,198	,70869	,211	15,538	1	58	,000
<b>ítem 11</b>	,342 <sup>a</sup>	,117	,102	,74994	,117	7,670	1	58	,008
<b>ítem 12</b>	,405 <sup>a</sup>	,164	,150	,72957	,164	11,388	1	58	,001
<b>ítem 13</b>	,751 <sup>a</sup>	,564	,556	,52696	,564	75,004	1	58	,000
<b>ítem 14</b>	,518 <sup>a</sup>	,268	,256	,66313	,268	21,251	1	58	,000

**Fuente.** Elaboración propia mediante SPSS. Nota: La variable dependiente es Despersonalización

En la tabla 31, se exponen los resultados de los análisis complementarios de los ítems 8, 9, 10, 11, 12, 13 y 14 mediante la variable de beta no estandarizada, beta estandarizada, t, sig. y correlaciones de orden Zero, parciales y de partes. Los ítems 8, 9, 10 y 11 mostraron valores de beta no estandarizada de 0.585, 0.498, 0.338, y 0.254 respectivamente, así como 0.766, 0.676, 0.460, y 0.342 para la correlación de orden Zero, parciales y de partes. De la misma manera, los ítems 12, 13 y 14 manifestaron valores de 0.278, 0.585, y 0.396 para beta no estandarizada y 0.405, 0.751, 0.518 para las correlaciones de orden Zero, parciales y de partes. Los valores en los ítems 8 y 13 de la beta no estandarizada señalaron una relación directa con el constructo despersonalización debido a los valores superiores a 0.50. Esto se reafirma mediante las correlaciones de orden Zero, parciales y de partes. Siendo el caso contrario con los ítems 9, 10, 11, 12 y 14, debido a que no alcanzaron los valores de 0.50, por lo que los individuos no se caracterizan con este constructo para tener *burnout*.

**Tabla 31.** Resultados de apoyo de correlación de los ítems de Despersonalización

Model	Unstandardized B	Coefficients Std. Error	Standardized Coefficients Beta	T	Sig.	Correlations		
						Zero-order	Partial	Part
ítem 8	,585	,065	,766	9,061	,000	,766	,766	,766
ítem 9	,498	,071	,676	6,990	,000	,676	,676	,676
ítem 10	,338	,086	,460	3,942	,000	,460	,460	460
ítem 11	,254	,092	,342	2,769	,008	,342	,342	,342
ítem 12	,278	,082	,405	3,375	,001	,405	,405	,405
ítem 13	,585	,068	,751	8,661	,000	,751	,751	,751
ítem 14	,396	,086	,518	4,610	,000	,518	,518	,518

Fuente. Elaboración propia mediante SPSS. Nota: La variable dependiente es Despersonalización

#### 4.3.3. Insatisfacción de logros

Dentro de la tabla 32, se presentan las variables de los análisis de regresión lineal R, R ajustada, error estimado y carga factorial de los ítems 15 al 26. Los resultados del ítem 15,

16, 17 18, 19, 20 y 21 indicaron una R de 0.737, 0.736, 0.747, 0.687, 0.615, 0.725, y 0.704 respectivamente con un error estimado de 0.56619, 0.56737, 0.55689, 0.60923, 0.66073, 0.57695, y 0.59522, finalmente presentaron una R ajustada de 0.544, 0.542, 0.558, 0.472, 0.378, 0.526, 0.496. Por otro lado, tenemos los resultados de los ítems 22, 23, 24, 25 y 26, siendo que para R se obtuvieron los siguientes resultados, 0.723, 0.724, 0.607, 0.651, y 0.527 respectivamente. El error estimado fue de 0.57863, 0.57848, 0.66571, 0.63598, y 0.71230. Finalmente, los resultados de la R ajustada fueron de 0.723, 0.724, 0.607, 0.651, y 0.527 respectivamente. Los resultados de las variables para R ajustada de los ítems 15, 16, 17, 20, 22 y 23 fueron superiores a los parámetros de aceptación fijos para esta investigación. Por lo cual los ítems antes mencionados indicaron la existencia de una relación lineal con el constructor de insatisfacción de logros. El resto de los ítems no muestran suficiente valor para generar una insatisfacción de logros en los individuos.

**Tabla 32.** Resultados de correlación de los ítems de Insatisfacción de Logro

Change Statistics									
	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate	R Square Change	F Change	df1	df2	Sig. F Change
ítem 15	,737 <sup>a</sup>	,544	,536	,56619	,544	69,066	1	58	,000
ítem 16	,736 <sup>a</sup>	,542	,534	,56737	,542	68,536	1	58	,000
ítem 17	,747 <sup>a</sup>	,558	,551	,55689	,558	73,346	1	58	,000
ítem 18	,687 <sup>a</sup>	,472	,462	,60923	,472	51,747	1	58	,000
ítem 19	,615 <sup>a</sup>	,378	,368	,66073	,378	35,304	1	58	,000
ítem 20	,725 <sup>a</sup>	,526	,518	,57695	,526	64,371	1	58	,000
ítem 21	,704 <sup>a</sup>	,496	,487	,59522	,496	56,974	1	58	,000
ítem 22	,723 <sup>a</sup>	,523	,515	,57863	,523	63,660	1	58	,000
ítem 23	,724 <sup>a</sup>	,524	,515	,57848	,524	63,721	1	58	,000
ítem 24	,607 <sup>a</sup>	,369	,358	,66571	,369	33,913	1	58	,000
ítem 25	,651 <sup>a</sup>	,424	,414	,63598	,424	42,709	1	58	,000
ítem 26	,527 <sup>a</sup>	,278	,265	,71230	,278	22,284	1	58	,000

*Fuente.* Elaboración propia mediante SPSS. Nota: La variable dependiente es Insatisfacción de Logro

En la tabla 33, se exhiben los resultados de análisis de correlación complementarios, mediante las variables de beta no estandarizada, error estándar, beta estandarizada, significancia y correlación de orden cero, parcial y de parte. Los ítems del 15 al 16 presentaron valores para la beta no estandarizada de 0.655, 0.590, 0.606, 0.598, 0.569, 0.593, 0.613, 0.631, 0.692, 0.488, 0.538, 0.429 respectivamente, así como un error de 0.079, 0.071, 0.071, 0.083, 0.096, 0.074, 0.081, 0.079, 0.087, 0.084, 0.082, y 0.091 y valores de 0.737, 0.736, 0.747, 0.687, 0.615, 0.725, 0.704, 0.723, 0.724, 0.607, 0.651, 0.527 para las correlaciones de orden cero, parcial y de parte. Los resultados de los análisis complementarios reafirman la relación existente los ítems 15, 16, 17, 18, 19, 20, 21, 22, 23 y 25 y el constructo insatisfacción de logros, basándose en los valores superiores a 0.5. Dejando fuera a los ítems 24 y 26, ya que no alcancen los valores igual o superior a 0.5, por lo que no existe una relación con la variable.

**Tabla 33.** Resultados de apoyo de correlación de los ítems de Insatisfacción de Logro

Model	Unstandardized B	Coefficients Std. Error	Standardized Coefficients Beta	t	Sig.	Correlations		
						Zero- order	Partial	Part
ítem 15	,655	,079	,737	8,311	,000	,737	,737	,737
ítem 16	,590	,071	,736	8,279	,000	,736	,736	,736
ítem 17	,606	,071	,747	8,564	,000	,747	,747	,747
ítem 18	,598	,083	,687	7,194	,000	,687	,687	,687
ítem 19	,569	,096	,615	5,942	,000	,615	,615	,615
ítem 20	,593	,074	,725	8,023	,000	,725	,725	,725
ítem 21	,613	,081	,704	7,548	,000	,704	,704	,704
ítem 22	,631	,079	,723	7,979	,000	,723	,723	,723
ítem 23	,692	,087	,724	7,983	,000	,724	,724	,724
ítem 24	,488	,084	,607	5,823	,000	,607	,607	,607
ítem 25	,538	,082	,651	6,535	,000	,651	,651	,651
ítem 26	,429	,091	,527	4,721	,000	,527	,527	,527

*Fuente.* Elaboración propia mediante SPSS. Nota: La variable dependiente es Insatisfacción de Logro

#### 4.3.4. General

La tabla 34 exhibe los resultados del análisis de regresión lineal de los constructos agotamiento, despersonalización e insatisfacción de logros, a través de las variables R, error estimado, R ajustada y carga estadística. Los resultados de agotamiento mostraron valores a una R de 0.830, una R ajustada de 0.683 un error estimado de 0.38581 y una F de 0.000. Los resultados para la variable de despersonalización obtuvieron valores de 0.767 para R, 0.581 para R ajustada, 0.44406 para error estimado y 0.000 para F. Para la variable de insatisfacción de logros se observan los resultados para R de 0.676, una R ajustada de 0.448 y una F de 0.000.

**Tabla 34.** *Resultados de correlación de las variables con Burnout*

	Change Statistics								
	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate	R Square Change	F Change	df1	df2	Sig. F Change
Agotamiento	,830 <sup>a</sup>	,689	,683	,38581	,689	128,320	1	58	,000
Despersonalización	,767 <sup>a</sup>	,588	,581	,44406	,588	82,645	1	58	,000
Insatisfacción de logros	,676 <sup>a</sup>	,457	,448	,50932	,457	48,909	1	58	,000

*Fuente.* Elaboración propia mediante SPSS. Nota: La variable dependiente es Burnout

La tabla 35, se muestran los resultados del análisis de los constructos agotamiento, despersonalización e insatisfacción de logros, a través de la beta no estandarizada, coeficiente de error estimado y las correlaciones. Para la variable de agotamiento existe una beta no estandarizada de 0.740, un coeficiente de 0.065 y los valores para correlaciones de 0.830. Los valores para la variable de despersonalización se traducen para una beta no estandarizada con 0.664, para el coeficiente de error se obtuvo 0.073 y 0.767 para las correlaciones. Por último, la variable de insatisfacción de logros se observan los resultados para R de 0.676, una R ajustada de 0.448 y una F de 0.000.

**Tabla 35.** Resultados de apoyo de correlación de las variables con Burnout

<b>Model</b>	<b>Unstandardized B</b>	<b>Coefficients Std. Error</b>	<b>Standardized Coefficients Beta</b>	<b>t</b>	<b>Sig.</b>	<b>Correlations</b>		
<b>Agotamiento</b>	,740	,065	,830	11,328	,000	,830	,830	,830
<b>Despersonalización</b>	,664	,073	,767	9,091	,000	,767	,767	,767
<b>Insatisfacción de logros</b>	,558	,080	,676	6,993	,000	,676	,676	,676

*Fuente.* Elaboración propia mediante SPSS. Nota: La variable dependiente es Burnout

## Capítulo V

### Discusiones y conclusiones

#### Discusiones

Respecto a las variables por las que se encuentran conformado el instrumento de las propiedades de la EDO, dónde podemos observar que los individuos (ítem 1) sienten que su mente podría estallar debido a tanta presión en el trabajo, y consideran que (ítem 2) sus horas de descanso no son suficientes para poder reponer la energía que gastan en el trabajo, y así mismo (ítem 3) se ha comprobado que las personas a las que se les otorga un servicio no respetan más al trabajador si las tratan mal, por lo que el individuo se abstiene a dar un servicio de calidad. Los colaboradores (ítem 4) no se levantan día a día con el pensamiento de buscar otro empleo dónde pueda ser más eficiente ya que a pesar de todo, respetan el trabajo donde se encuentran y no hay necesidad de sustituirlo, sin embargo (ítem 5) a pesar de lo anterior en el caso de tener un empleo diferente podrían tener un mejor desempeño laboral. Además de todo lo anterior, (ítem 6) los individuos no consideran que dejasen de hacer su trabajo con pasión, y (ítem 7) aún consideran que su trabajo es interesante por lo cual no se les dificulta ejecutarlo.

Los individuos (ítem 8), consideran que les cuesta mucho trabajo levantarse para ir a estudiar; sin embargo (ítem 9), no consideran que la energía que gastan durante su jornada laboral no la pueden recuperar con reposo. (ítem 10) Pese a las situaciones a las que se enfrenta en su entorno laboral, no es suficiente estrés para que le provoquen alguna tensión y (ítem 11) se les facilita escuchar y entender los problemas que los usuarios de su trabajo tienen. Por lo que (ítem 12), a pesar de que un usuario dentro de su entorno laboral sea descortés, prefieren tratarlos bien para no sufrir un desgaste emocional. A pesar de que



intentan realizar bien sus actividades y tener una buena relación con sus compañeros (ítem 13), en el fondo tienen el pensamiento de que sus habilidades y conocimientos están siendo desperdiciados en su trabajo. Sin embargo, (ítem 14) las actividades que llevan a cabo las realizan con calidad porque no les ha dejado de parecer importante.

Refiriéndonos a la variable de insatisfacción de logros, podemos percibir que después de cierto tiempo en el trabajo, algunos individuos (ítem 15) consideran que ya no despiertan con facilidad y energía para iniciar un nuevo día laboral ya que, en algún momento empieza a ser muy pesado, por lo que (ítem 16) al llegar a casa solo desean descansar después de los días agotadores. Con el paso de los días, teniendo días no muy favorables (ítem 17) ya no pueden proporcionar un buen trato a los usuarios porque ya no es muy importante ese detalle, siendo que al final (ítem 18), ( ítem 19), ( ítem 20)el mal trato ya no se generó únicamente para las personas externas, sino, también para los compañeros mismos, por lo que no siempre hay interacción y al ser esto constante ya no pueden ser cortés siempre, ( ítem 21) y aunque hayan compañeros nuevos no suelen establecer fácilmente comunicación con ellos. No obstante (ítem 22), se ha comprobado que las personas a las que se le otorga un servicio respetan más a los prestadores de servicio si los tratan bien, ya que no hay una razón justificable para ser descortés si no se muestran así. Pero (ítem 23), los individuos consideran que sus actividades diarias ya las hacen únicamente por el compromiso que tienen al estar laborando ahí, pero en el fondo (ítem 24) sienten que algunas actividades si las realizan bien y de alguna forma los hace sentir satisfechos, siendo eso lo que les permite continuar laborando en el mismo lugar, pero (ítem 25) eso no garantiza que se sientan cómodos por completo, por lo que es notorio y le ha ocasionado problemas con otras personas. Pero lo que sí es seguro (ítem 26), es que si encontraran un empleo motivador no dudarían en dejar el actual.

Con esto, nos podemos dar cuenta de la importancia de tener el trabajo de sus sueños, ya que la insatisfacción de logros si es una variable suficiente para generar el *burnout*. Porque no siempre es suficiente el querer hacer el trabajo como es debido, ya que, si no hay un incentivo suficiente, pueden terminar agotados mentalmente generándoles problemas para continuar laborando, por lo que preferirían buscar un trabajo donde los dejen desarrollarse como profesionales.

De acuerdo con lo que fue planteado por Edelwich y Brodsky (1980) relatan que este síndrome se trata de una pérdida de energía y motivos por parte de los colaboradores dentro de sus áreas, por lo que, repercute en las condiciones de trabajo que realizan. Como se puede analizar en la variable de insatisfacción de logros es la mayor variable que se desarrolló en los sujetos de investigación, ya que no hay suficientes razones para que se mantengan estables dentro de sus áreas profesionales.

### **Limitaciones**

Entre las limitaciones que se encontraron durante la búsqueda de resultados fue: no tener demasiado tiempo para poder buscar más sujetos que pudieran realizar la actividad, así como la limitación de sujetos cerca nuestro, ya que solo hubo un acercamiento con los compañeros de la misma universidad, sin embargo, con más tiempo y disposición se pudo haber enviado a los compañeros de otras facultades. Así mismo, nos faltó tener más recursos y de esta forma poder compartirlo con colaboradores del sector restaurantero.

### **Conclusión**

En conclusión, utilizando el modelo de burnout de Uribe (2008), se lograron identificar las variables que generan el burnout del personal del sector turístico en el Estado de Quintana Roo. Indicando, que el agotamiento, la despersonalización y la insatisfacción de

logros influyen en el burnout. Del mismo modo, se estableció un nivel medio de burnout por parte del personal, donde situaciones como actividades poco retadoras están influyendo en un desgaste emocional. Al mismo tiempo, el personal está dispuesto a nuevas oportunidades laborales, aunque no en una búsqueda activa de ellas y sigue realizando sus actividades de buena manera con atención al consumidor del servicio.

Estos resultados son fundamentales para contrarrestar el problema de rotación de la región, al determinar que el desgaste emocional, en el personal del sector turístico del Estado de Quintana Roo, está siendo generado por un sentimiento de no valoración y poco reto en las actividades asignadas al personal, que genera una actitud de apertura a nuevas oportunidades laborales.

## Referencias

- Alarcón, J., Vaz, F. J., & Guisado, J. A. (2001). Análisis del síndrome de burnout: psicopatología, estilos de afrontamiento y clima social (I). *Revista de Psiquiatría de la Facultad de Medicina de Barcelona*, 28(6), 358-381.
- Albanesi de Nasetta, S., Tifner, S., & Nasetta, J. (2006). Estrés en odontología. *Acta odontológica venezolana*, 44(3), 310-315.
- Altés, C. (2006). El turismo en América Latina y el Caribe y la experiencia del BID. Inter-American Development Bank, Sustainable Development Department. <https://publications.iadb.org/publications/spanish/viewer/El-turismo-en-Am%C3%A9rica-Latina-y-el-Caribe-y-la-experiencia-del-BID.pdf>
- Boullón, R. (2009). La actividad turística y recreacional. Colección temas de Turismo. Argentina: Editorial Trillas.
- Bravo, M. J., Zurriaga, R., Peiró, J. M., & González, P. (1993). Un modelo causal sobre los antecedentes y consecuentes del estrés de rol en profesionales de la salud. *Revista de Psicología de la Salud*, 5(1), 19-36. [https://rua.ua.es/dspace/bitstream/10045/97155/1/RevPsicolSalud\\_5\\_1\\_02.pdf](https://rua.ua.es/dspace/bitstream/10045/97155/1/RevPsicolSalud_5_1_02.pdf)
- Burke, R. J., & Greenglass, E. R. (1989). Psychological burnout among men and women in teaching: An examination of the Cherniss model. *Human Relations*, 42(3), 261-273. <https://doi.org/10.1177/001872678904200304>
- Burke, R. J., Greenglass, E. R., & Konarski, R. (1995). Coping, work demands, and psychological burnout among teachers. *Journal of Health and Human Services Administration*, 18(1), 90-103.
- Buunk, B. P., & Schaufeli, W. B. (1993). Professional burnout: A perspective from social comparison theory. In W. B. Schaufeli, C. Maslach, & T. Marek (Eds.), *Professional burnout: Recent developments in theory and research* (pp. 53-69). New York: Hemisphere.
- Cámara, B. L. (2007). *Proceso de Urbanización y Turismo en Playa del Carmen, Quintana Roo*. México: Plaza y Valdez Editores.
- Cerezo Rodríguez, P., García Moja, C., de la Gándara Martín, J. J., & Hernández Herrero, H. (1988). Aspectos teóricos, clínicos y evaluación de la alexitimia. *Psiquis (Madrid)*, 10(6-7), 19-29.
- Cherniss, C. (1980). *Staff burnout. Job stress in the human services*. Londres: Sage Publications.
- Cherniss, C. (1998). Social and emotional learning for leaders. *Educational leadership*, 55(7), 26-28.
- Cox, T., Kuk, G. y Leiter, M. (1993). Burnout, health, work stress, and organizational healthiness. En W. B. Schaufeli, C. Maslach y T. Marek (Eds.), *Professional burnout: Recent developments in theory and research* (pp. 177-193). London: Taylor & Francis.

- Dell'Erba, G., Venturi, P., Rizzo, F., Porcù, S., & Pancheri, P. (1994). Burnout and health status in Italian air traffic controllers. *Aviation, space, and environmental medicine*.
- Duijts, S. F., Kant, I., Swaen, G. M., van den Brandt, P. A., & Zeegers, M. P. (2007). A meta-analysis of observational studies identifies predictors of sickness absence. *Journal of clinical epidemiology*, 60(11), 1105-1115. <http://10.1016/j.jclinepi.2007.04.008>
- Edelwich, J. y Brodsky, A. (1980). *Burn-out: Stages of disillusionment in the helping professions*. New York: Human Sciences Press <https://www.ojp.gov/ncjrs/virtual-library/abstracts/burn-out-stages-disillusionment-helping-professions>
- El-Sahili, L. F. (2011). *Burnout profesional*. Editorial Helénica SA.
- Fischer, H. J. (1983). A psychoanalytic view of burnout. *Stress and burnout in the human service professions*, 40-45.
- Fondo Nacional de Fomento al Turismo (FONATUR), (2019). FONATUR celebra 45 años de la creación de Cancún como centro integralmente planeado <https://goo.su/naVon>
- Frejomil, E. P., & Crispín, Á. S. (2007). Tipología de los destinos turísticos preferenciales en México. *Cuadernos de turismo*, 19, 147-166. <https://www.redalyc.org/pdf/398/39801908.pdf>
- Freudenberger, H. J. (1989). Burnout: past, present, and future concerns. *Loss, Grief & Care*, 3(1-2), 1-10.
- Freudenberger, H.J. (1974). Staff burn-out. *Journal of Social Issues*, 30(1), 159- 165.
- Friesen, D., & Sarros, J. C. (1989). Sources of burnout among educators. *Journal of Organizational Behavior*, 10(2), 179-188. <http://www.jstor.org/stable/2488243>
- Gil-Monte, P. R. (2003). "Burnout syndrome: ¿síndrome de quemarse por el trabajo, desgaste profesional, estrés laboral o enfermedad de Tomás?. *Revista de Psicología del Trabajo y de las Organizaciones*, 19(2), 181-197. <https://www.redalyc.org/pdf/2313/231318052004.pdf>
- Gil-Monte, P. R. y Peiró, J. M. (1997). *Desgaste psíquico en el trabajo: el síndrome de quemarse*. Madrid: Síntesis.
- Gil-Monte, P. R., & Moreno-Jiménez, B. (2005). *El síndrome de quemarse por el trabajo (burnout). Una enfermedad laboral en la sociedad del bienestar*. Madrid: Pirámide, 36-37.
- Gil-Monte, P. R., & Peiró, J. M. (1999). Validez factorial del Maslach Burnout Inventory en una muestra multiocupacional. *Psicothema*, 11(3), 679-689.
- Gil-Monte, P. R., Nuñez-Román, E. M., & Selva-Santoyo, Y. (2006). Relación entre el síndrome de quemarse por el trabajo (Burnout) y síntomas cardiovasculares: un estudio en técnicos de prevención de riesgos laborales. *Interamerican Journal of Psychology*, 40(2), 227-232. <https://awspntest.apa.org/record/2006-22402-011>
- Gil-Monte, P. R., Rojas, S. U., & Ocaña, J. I. S. (2009). Validez factorial del «Cuestionario para la Evaluación del Síndrome de Quemarse por el Trabajo»(CESQT) en una muestra de maestros mexicanos. *Salud mental*, 32(3), 205-214. <https://www.redalyc.org/pdf/582/58212279004.pdf>

- Golembiewski, R. T., Munzenrider, R. y Carter, D. (1983). Phases of progressive burnout and their work site co-variants: Critical issues in OD research and praxis. *Journal of Applied Behavioral Science*, 19(4), 461-481. <http://10.1177/002188638301900408>
- González, P. E. G., y Mendoza, J. R. R. (2014). *Introducción al turismo*. México: Grupo Editorial Patria.
- Grau, A., Suner, R., & García, M. M. (2005). Desgaste profesional en el personal sanitario y su relación con los factores personales y ambientales. *Gaceta Sanitaria*, 19(6), 463-470. [https://scielo.isciii.es/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S0213-91112005000600007](https://scielo.isciii.es/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0213-91112005000600007)
- Hakanen, J. J., Schaufeli, W. B., & Ahola, K. (2008). The Job Demands-Resources model: A three-year cross-lagged study of burnout, depression, commitment, and work engagement. *Work & stress*, 22(3), 224-241. <https://doi.org/10.1080/02678370802379432>
- Handy, J. A. (1988). Theoretical and methodological problems within occupational stress and burnout research. *Human Relations*, 41(5), 351-369. <https://doi.org/10.1177/001872678804100501>
- Harrison, W. D. (1983). A social competence model of burnout. En B. A. Farber (ed.), *Stress and burnout in the human services professions* (1985, 20 ed., pp. 29-39). New York: Pergamon Press
- Herrera S., P. (2018). Análisis del desarrollo y crecimiento del sector turismo como forma de desarrollo en la región Caribe de Quintana Roo, caso de estudio Playa del Carmen 1999-2015. Facultad de Estudios Superiores Acatlán, UNAM, Tesis y cosechado de Repositorio de la Dirección General de Bibliotecas y Servicios Digitales de Información [https://repositorio.unam.mx/contenidos?c=564Grj&d=false&q=\\*. \\*&i=6&v=1&t=search\\_0&as=0](https://repositorio.unam.mx/contenidos?c=564Grj&d=false&q=*. *&i=6&v=1&t=search_0&as=0)
- Hobfoll, S.E.; Freedy, J. (1993): Conservation of resources: A general stress theory applied to burnout. En W.B. SCHAUFELI, C. MASLACH y T. MAREK (Eds.): *Professional burnout: Recent developments in theory and research*. Washington, DC: Taylor & Francis.
- Holden, A. (2008). *Tourism and environment*. London.
- Instituto Mexicano para la competitividad IMCO (2022) Índice de competitividad estatal 2022. Consultado el 18 de enero de 2023. <https://bit.ly/3Y9yxgK>
- Instituto Nacional de Estadística y Geografía (INEGI) (2020). Cuenta satélite del turismo de México 2020. <https://www.inegi.org.mx/contenidos/saladeprensa/boletines/2021/turismo/turismo2020.docx>
- Iverson, J. M., & Goldin-Meadow, S. (1998). Why people gesture when they speak? *Nature*, 396(6708), 228-228. <https://doi.org/10.1038/24300>

- Jackson, S. E., & Maslach, C. (1982). After-effects of job-related stress: Families as victims. *Journal of organizational behavior*, 3(1), 63-77. <https://doi.org/10.1002/job.4030030106>
- Jiménez Martínez Alfonso (1990), *Turismo: estructura y desarrollo*, McGraw Hill, México
- Jiménez, A. (1993). *Turismo: Estructura y Desarrollo 1945-1990*. México: McGraw-Hill.
- Ledhesma, M. (2018). Tipos de turismo: nueva clasificación. *Buenos aires*, 1, 66-86. [https://frq.cvg.utn.edu.ar/pluginfile.php/15091/mod\\_resource/content/0/Tipos%20de%20turismo%20nueva%20clasificaci%C3%B3n%20-%20Manuel%20Ledhesma.pdf](https://frq.cvg.utn.edu.ar/pluginfile.php/15091/mod_resource/content/0/Tipos%20de%20turismo%20nueva%20clasificaci%C3%B3n%20-%20Manuel%20Ledhesma.pdf)
- Leiter, M. P., & Maslach, C. (1988). The impact of interpersonal environment on burnout and organizational commitment. *Journal of organizational behavior*, 9(4), 297-308. <https://doi.org/10.1002/job.4030090402>
- LinkedIn (2022) Industries with the Highest (and Lowest) Turnover Rates. Consultado el 18 de enero de 2023. <https://www.linkedin.com/business/talent/blog/talent-strategy/industries-with-the-highest-turnover-rates>
- Martínez, N. I., Puigdesens, A. V., & Roig, A. A. (2004). Prevalencia del síndrome de burnout y el estado general de salud en un grupo de enfermeras de un hospital de Barcelona. *Enfermería Clínica*, 14(3), 142-151.
- Maslach, C. y Jackson, S. E. (1981). The measurement of experienced burnout. *Journal of Organizational Behavior*, 2(2), 99-113. <https://doi.org/10.1002/job.4030020205>
- Maslach, C., & Jackson, S. E. (1985). The role of sex and family variables in burnout. *Sex Roles: A Journal of Research*, 12(7-8), 837-851. <https://doi.org/10.1007/BF00287876>
- Menezes, V. A. (2000). *El estrés laboral (Burnout) en cuidadores formales de ancianos*. Universidad de Salamanca. Madrid.
- Moriana Elvira, J. A., & Herruzo Cabrera, J. (2004). Estrés y burnout en profesores. *International Journal of Clinical and Health Psychology* 4(3), 567-621. <https://www.redalyc.org/pdf/337/33740309.pdf>
- Mozo-Romero, F y Pérez-Santana M. P. (2001). Una perspectiva dual para la gestión de los recursos humanos: ¿Optimizar recursos o reducir costes contractuales?. *Dirección y Organización*: 0 (25), 69-79. <https://doi.org/10.37610/dyo.v0i25.222>
- Neveu, J. P. (2007). Jailed resources: Conservation of resources theory as applied to burnout among prison guards. *Journal of Organizational Behavior: The International Journal of Industrial, Occupational and Organizational Psychology and Behavior*, 28(1), 21-42. <https://doi.org/10.1002/job.393>
- Oficina Internacional del Trabajo (OIT), (2016). *Estrés en el trabajo: un reto colectivo*, Informe para el Día Mundial de la Seguridad y la Salud en el Trabajo (SafeDay), 28 de abril de 2016. Ginebra, OIT. Disponible en [consulta: 11/02/17].
- Olivares Tenza, E. M., Garcés de los Fayos Ruiz, E. J., Ortín Montero, F., & De Francisco Palacios, C. M. (2018). Prevalencia de burnout a través de dos medidas y su relación con variables sociodeportivas. *Universitas Psychologica*, 17(3), 33-41. <https://doi.org/10.11144/Javeriana.upsy17-3.pbmr>

- Oliver, C. (1993). Análisis de la problemática de estrés en el profesorado de enseñanza media: el burnout como síndrome específico. Tesis doctoral, Facultad de Psicología, Universidad Autónoma de Madrid
- Organización Mundial del Turismo (OMT). (s.f.a). Glosario de términos de turismo. Consultado el 21 de enero de 2023. <https://www.unwto.org/es/glosario-terminos-turisticos>
- Organización Mundial del Turismo (OMT). (s.f.). The first global dashboard for tourism insights. Consultado el 20 de enero de 2023. <https://www.unwto.org/tourism-data/unwto-tourism-dashboard>
- Parker, P. A., & Kulik, J. A. (1995). Burnout, self-and supervisor-rated job performance, and absenteeism among nurses. *Journal of Behavioral Medicine*, 18(6), 581-599. <https://doi.org/10.1007/BF01857897>
- Pines, A. M. (1993). Burnout. In L. Goldberger & S. Breznitz (Eds.), *Handbook of stress: Theoretical and clinical aspects* (pp. 386–402). Free Press.
- Pines, A. y Aronson, E. (1988): *Career burnout: causes and cures*. New York: The Free Press.
- Pines, A., & Guendelman, S. (1995). Exploring the relevance of burnout to Mexican blue collar women. *Journal of Vocational Behavior*, 47(1), 1-20. <https://doi.org/10.1006/jvbe.1995.1026>
- Porto, P. (2015). Salud Laboral en Teleoperadores: un enfoque en el estrés, el síndrome de burnout, la resiliencia y el engagement en el trabajo. Universidad autónoma de Madrid. Facultad de Psicología.
- Price DM. y Murphy PA. (1984) Staff burnout in the perspective of grief theory, *Death Education*, 8(1), 47-58, <http://10.1080/07481188408251381>
- Ramírez B., M. (1992). Teoría general de turismo. México: Editorial Diana.
- Ramos, F. (1999). El síndrome de burnout. Madrid: Klinik, S.L.
- Richardson, A. M., Burke, R. J., & Leiter, M. P. (1992). Occupational demands, psychological burnout and anxiety among hospital personnel in Norway. *Anxiety, Stress, and Coping*, 5(1), 55-68. <https://doi.org/10.1080/10615809208250487>
- Rodríguez, B., Molina, J., Pérez, F., & Caballero, R. (2012). Interactive design of personalised tourism routes. *Tourism Management*, 33(4), 926-940. <http://10.1016/j.tourman.2011.09.014>
- Savicki, V., & Cooley, E. (1987). The relationship of work environment and client contact to burnout in mental health professionals. *Journal of Counseling & Development*, 65(5), 249-252. <https://doi.org/10.1002/j.1556-6676.1987.tb01276.x>
- Thompson, M. S., Page, S. L., & Cooper, C. L. (1993). A test of Carver and Scheier's self-control model of stress in exploring burnout among mental health nurses. *Stress medicine*, 9(4), 221-235. <https://doi.org/10.1002/smi.2460090405>
- Thompson, M. S., Page, S. L., Cooper, C. L. (1993). A test of Carver and Scheier's self-control model of stress in exploring burnout among mental health nurses. *Stress Medicine*, 9, 221-235. <https://doi.org/10.1002/smi.2460090405>



- Thoresen, C. J., Kaplan, S. A., Barsky, A. P., Warren, C. R., & de Chermont, K. (2003). The Affective Underpinnings of Job Perceptions and Attitudes: A Meta-Analytic Review and Integration. *Psychological Bulletin*, 129(6), 914–945. <https://doi.org/10.1037/0033-2909.129.6.914>
- Topf, M., & Dillon, E. (1988). Noise-induced stress as a predictor of burnout in critical care nurses. *Heart & Lung*, 17(5), 567-574.
- Torruco M., M. (1988), *Historia Institucional del Turismo en México 1926-1988*, México
- Toselli, C. (2003). Turismo cultural, participación local y sustentabilidad. Portal iberoamericano de Gestión cultural, 1-12 [https://ingreso.usal.edu.ar/archivos/ima/otros/a\\_ocio-06.pdf](https://ingreso.usal.edu.ar/archivos/ima/otros/a_ocio-06.pdf)
- Unilever Food Solutions (UFS), (2023), El impacto de la rotación de personal en tu restaurante. <https://www.unileverfoodsolutions.com.mx/tendencias/knorrprofessional/calidad/rotacion-de-personal.html>
- Uribe-Prado, J.F. (2008). *Escala de desgaste ocupacional, EDO*. México: Editorial Manual Moderno
- Vázquez, J. V. (2021, 20 enero). Turismo de Quintana Roo, en niveles de hace una década. *El Economista*. <https://www.economista.com.mx/estados/Turismo-de-Q.-Roo-en-niveles-de-hace-una-decada-20210119-0143.html>
- Winnubst, J. A. (1993). Organizational structure, social support, and burnout. En W. B. Schaufeli, C. Maslach y T. Marek (Eds.), *Professional burnout: Recent developments in theory and research*. London: Taylor & Francis.