



Título: Niveles de Síndrome de Burnout en personal hotelero del sector gastronómico, cocineros/as y camareros/as de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires.

Autor: Daniela Cordoba Cortes

Tutora: Lic. Lucila Arruabarrena

Número de legajo: B00027596-P1

Año: 2024

Título por obtener: Licenciatura en Psicología

Resumen

La presente investigación tuvo como objetivo general describir los niveles de Síndrome de Burnout entre el personal hotelero del sector gastronómico, cocineros/as y camareros/as de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires, Argentina. Conformada por 80 trabajadores hoteleros del sector gastronómico de ambos sexos, de edad comprometida entre 20 a 40 años. El estudio fue cuantitativo no experimental con diseño transversal. Se utilizó el Maslach Burnout Inventory [MBI] y un cuestionario sociodemográfico ad-hoc. El análisis estadístico de los resultados reveló altos niveles de Burnout, destacando diferencias estadísticamente significativas entre cocineros/as y camareros/as con puntuaciones altas en las dimensiones de despersonalización [DP] (45.38) y falta de realización personal en el trabajo [RP] (46.51). Estos hallazgos coinciden con investigaciones previas en cuanto a la presencia de Burnout en sectores con sobrecarga laboral, largas jornadas laborales y altas exigencias emocionales. La investigación resalta la importancia de revisar políticas de empleo en la industria gastronómica hotelera, considerando condiciones laborales, estabilidad en el empleo y equilibrio entre vida laboral y personal para reducir el Burnout para mejorar la salud mental y bienestar de los trabajadores en esta industria. Dicha investigación, aunque limitada por la naturaleza de la muestra y el diseño transversal, sugiere áreas clave para futuras investigaciones y medidas específicas para abordar los desafíos emocionales y laborales en este sector.

Palabras clave: Síndrome de Burnout, Personal gastronómico, Sobrecarga laboral.

Abstract

The main objective of this research was to describe the levels of Burnout Syndrome among hotel staff in the gastronomic sector, including chefs and waitstaff in the Autonomous City of Buenos Aires, Argentina. The study included 80 gastronomic sector workers of both genders, aged between 20 and 40 years. It employed a non-experimental quantitative approach with a cross-sectional design. The Maslach Burnout Inventory (MBI) and an ad-hoc sociodemographic questionnaire were utilized. Scale reliability was ensured. Statistical analysis of the results revealed high levels of Burnout, with statistically significant differences between chefs and waitstaff, showing high scores in lack of personal fulfillment (RP) (46.51) and Depersonalization (D) (45.38). These findings align with previous research regarding the presence of Burnout in sectors characterized by heavy workloads, long working hours, and high emotional demands. The research underscores the importance of reviewing employment policies in the hotel gastronomy industry, taking into account working conditions, job stability, and achieving a work-life balance to mitigate Burnout and enhance the mental health and well-being of workers in this industry. Although limited by the nature of the sample and cross-sectional design, this study suggests key areas for future research and specific measures to address emotional and occupational challenges in this sector.

Keywords: Burnout Syndrome, gastronomic staff, Work overload.

Introducción

Hoy en día, el ritmo de trabajo ha ido incrementando por las demandas sociales, ahora en las organizaciones se solicita con mayor frecuencia a personal profesional que sea capaz de llevar sus actividades laborales bajo presión y que permanezcan eficientes; obteniendo como resultado, que el empleado se sienta obligado a satisfacer las exigencias de su empleador, invirtiendo más horas en el trabajo que en otras actividades, generando así, consecuencias en la salud física, mental y emocional del trabajador (Pacheco y Chuquillanqui, 2020). El intento de los empleados por adaptarse a la gran demanda de tiempo que el trabajo les exige trae consigo riesgos psicosociales, los cuales son identificados como la causa de enfermedades silenciosas (Velandia et al., 2019). Dichos riesgos psicosociales son agentes capaces de deteriorar la salud de las personas durante el desempeño de su trabajo e incluso fuera de él (Gil-Monte, 2009). En donde la interacción de las condiciones de la organización con elementos o características intrínsecas del trabajador, pueden tener influencia en la salud, rendimiento del trabajo y satisfacción laboral. La Organización Internacional del Trabajo [OIT] reconoce que la exposición del trabajador a condiciones laborales inadecuadas tiene serias consecuencias e incluso puede derivar en alteraciones que afectan la propia salud mental. “Una interacción negativa entre las condiciones de trabajo y los factores humanos puede dar lugar a trastornos emocionales, problemas comportamentales, cambios bioquímicos y neurohormonales, que supongan riesgos adicionales de enfermedades mentales o físicas” (Organización Internacional del Trabajo, 2016, p.3).

Una de las condiciones psicosociales más importantes que suceden dentro del contexto laboral es el *agotamiento emocional* (Pacheco y Chuquillanqui, 2020). Siendo este el resultado de un cansancio crónico tanto físico como emocional generado por las altas demandas de trabajo al que el empleado es sometido, éste afecta no solo a los trabajadores sino también a las organizaciones debido a las consecuencias que éste trae consigo las cuales

afectan su funcionamiento (Wright y Cropanzano, 2000). Aun cuando el agotamiento emocional se presenta en los empleados como fatiga mental, suele aparecer al mismo tiempo cansancio físico, cuando éste se manifiesta se siente pesadez y falta de energía para continuar con las actividades, mientras que para las empresas el agotamiento es representado por la baja productividad, escasez de calidad en los productos o servicios, ausentismo laboral, rotación de los empleados y la falta de compromiso por parte de los trabajadores (Herda y Lavelle, 2012).

Maslach y Jackson (1981) afirmaron que el estrés derivado de situaciones laborales estresantes podría generar, en las áreas de los servicios humanos, consecuencias adversas para los trabajadores. El Síndrome de Burnout, para estos autores, es un constructo multidimensional constituido por al menos tres dimensiones independientes: *agotamiento emocional* [CE] establece el componente de estrés individual básico del Burnout, refiriendo a sentimientos de estar abrumado y carente de recursos emocionales y físicos. Entre las principales causas que producen este agotamiento se encuentra la sobrecarga laboral y el conflicto personal en el trabajo. *Despersonalización* [DP] se refiere a la respuesta negativa, indiferenciada o excesivamente apática hacia otras personas en el trabajo, representando así el componente interpersonal del Burnout, y *la falta de realización personal en el trabajo* [RP] hace referencia a los sentimientos de descenso en la competencia y productividad personal, así como a la sensación de autoeficacia disminuida, constituyendo el componente de autoevaluación del Burnout (Olivares Faúndez, 2017). Dicho Síndrome, ha de ser interpretado como una consecuencia negativa del estrés laboral, constituyéndose en una respuesta al estrés crónico que surge de las relaciones sociales entre proveedores de los servicios y receptores de los mismos, pudiendo también ser consecuencia de un tipo particular de afrontamiento y/ o autoprotección ante situaciones de estrés, generado por las relaciones laborales (Rodríguez-Marín, 1995). Por ello, Maslach y Jackson (1997) lo estudian

en el contexto de la conducta individual y no solo como causa o respuesta a un estrés laboral. Comprender de esta manera el síndrome permite visualizarlo como un proceso, donde confluyen el entorno ambiental y las características personales del sujeto (Lombardi y Padrón, 2016).

Investigaciones previas han realizado diversos estudios del Síndrome de Burnout en profesionales de las instituciones de salud, en donde la incidencia del síndrome de desgaste profesional es significativa, con un impacto negativo en el ámbito institucional, gubernamental, personal y en la atención al paciente. Registrando que los factores encontrados asociados con el Burnout que aumentan la probabilidad de ocurrencia en el personal son: trabajar más de 48 horas por semana, sentirse insatisfecho con el trabajo que se realiza y dormir siete horas o más al día. Los resultados indicaron que un alto porcentaje de profesionales del sector salud tienen algunos síntomas del *Síndrome de Burnout*, registrándose diferencias entre los trabajadores en función del sexo, el tiempo de servicio, el cargo, la profesión y la institución en la que laboran (Arias et al., 2017; Bergonzoli et al., 2021; Cobos-Martínez et al., 2023; Durán et al., 2018; Huarcaya-Victoria y Calle-Gonzáles, 2021; Muñoz-del-Carpio Toya et al., 2019; Osorio, 2011; Quijada-Martínez et al., 2021; Saldaña et al., 2022; Serna Corredor y Martínez Sánchez, 2020; Vidotti et al., 2019; Vivanco et al., 2018). Sin embargo, Lauracio y Ticona (2020), identificaron que los niveles de Síndrome de Burnout en los profesionales de salud son de nivel medio, el desempeño laboral es alto y que no se establece relación entre el síndrome de Burnout y el desempeño laboral del personal de salud.

A su vez, varios estudios señalan el grado de Síndrome de Burnout que presentan los docentes, planteando que la sobrecarga en el trabajo induce el Síndrome de desgaste profesional o Burnout, caracterizado por la fatiga emocional y sensación de bajo logro personal que aparecen como respuesta de tensiones emocionales. Con lo cual se detectó una

relación estadísticamente significativa entre las dimensiones del Síndrome, agotamiento emocional y despersonalización y relaciones estadísticas no significativas con la antigüedad en la profesión (Acosta y Lascano, 2020; Arias Gallegos et al., 2019; Gil-Monte y Cortés, 2011; Huacón Reyes et al., 2021; Lazo Moreira y Palma Romero, 2018; Romero Fernández et al., 2019; Unda Rojas et al., 2020).

Por otra parte, se reporta que los trabajadores de hotelería y turismo en general tienen tendencia a aceptar largas jornadas de trabajo, las cuales se interponen con la vida social y familiar del trabajador, disminuyendo su calidad de vida. Algunos de los problemas sobre las condiciones laborales son; poca satisfacción derivada de su actividad gastronómica, bajos sueldos, poco reconocimiento de parte de los altos mandos, ausencia de actividades de entrenamiento y desarrollo, sumado a la baja calidad de los ambientes de trabajo.

Encontrando indicios sobre la relación directa entre el estrés que se genera en la industria hotelera y turística y el Síndrome de Burnout. Resaltando que diferentes consecuencias del estrés laboral, incluido el Burnout, genera una alta rotación de personal de dicha industria. A su vez, es común encontrar entre los trabajadores del sector, estrategias inadecuadas para lidiar con el estrés, tales como comer en exceso, alcoholismo, tabaquismo y uso de drogas, los cuales pueden ser agravantes para las características del Síndrome de Burnout (Deery y Jago, 2009; Krone et al., 1989; Murray-Gibbons y Gibbons, 2007; Zopiatis y Orphanides, 2009; Zopiatis et al, 2011).

Una serie de estudios realizados en la última década, indican casos de personal gastronómico hotelero que se mantiene en su trabajo, por razones ajenas a la propia actividad laboral, ya sea por razones personales, financieras o geográficas (Kang et al., 2010), reflexión consecuente con la monotonía y el aburrimiento, expuestos como característica de la dimensión agotamiento emocional del Síndrome de Burnout. Así mismo, Zopiatis y Constantí (2010) encontraron que los trabajadores gastronómicos con educación formal se sentían con

más frecuencia, insatisfechos con la claridad de su rol profesional, comparado a los trabajadores gastronómicos sin educación formal, en donde la autonomía en el trabajo, la claridad del rol y el poco reconocimiento de la labor realizada representan las bases para esta sensación. Por su parte, Huang (2007) plantea que el locus de control externo, es decir, un individuo que percibe como externas las causas de lo que acontece en su vida, fue correlacionado negativamente con la satisfacción laboral, la estabilidad laboral y el estrés, en una investigación realizada sobre los trabajadores de las artes gastronómicas en Taiwán, quien también encontró una correlación positiva con la intención de dejar el trabajo.

Ante las consideraciones anteriores se situará como pregunta, desde la cual partirá la presente investigación, ¿Cómo son los niveles de Síndrome de Burnout entre el personal hotelero del sector gastronómico, cocineros/as y camareros/as de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires?. Entendiendo que es de suma importancia para un buen entorno laboral que la presencia de los niveles de Síndrome de Burnout en el personal hotelero del sector gastronómico no sean elevados o no estén presentes.

Teniendo en cuenta los antecedentes y dado que no se cuenta con reportes locales, el objetivo general será analizar los niveles del Síndrome de Burnout entre el personal hotelero del sector gastronómico, cocineros/as y camareros/as de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires. Los objetivos específicos serán: 1) Caracterizar la muestra según los datos sociodemográficos (sexo, puesto, nivel de estudios, trabajo en relación de dependencia, trabajo eventual y si trabaja en más de un hotel). 2) Analizar la prevalencia de DP en función del sexo. 3) Comparar el nivel de RP de la muestra según el nivel de estudios alcanzados. Por consiguiente, se aborda como hipótesis general, a partir del análisis de los niveles de Síndrome de Burnout según el puesto laboral gastronómico, que los/as cocineros/as poseen mayores niveles de Síndrome de Burnout que los/as camareros/as. Las hipótesis específicas son las siguientes: 1) El grupo que si trabaja en relación de dependencia puntuará niveles más

altos de Burnout, que el grupo que no trabaja en relación de dependencia. 2) Las mujeres exhibirán niveles más elevados de DP. 3) A mayor nivel de estudio, mayor nivel de RP.

Finalmente, el presente estudio tendrá la finalidad de contribuir al conocimiento del Síndrome de Burnout en el personal hotelero del sector gastronómico, ya que representa un problema significativo sobre el cual se debe investigar, no solo por el gran malestar que genera en el trabajador que lo padece, sino también, por las implicaciones que tiene sobre el desempeño laboral dentro de las organizaciones hoteleras. Orientando a programas de prevención y vigilancia de la salud mental en el rubro, y a investigaciones posteriores para el desarrollo científico en el área de la psicología organizacional y laboral. Resultando necesario reorganizar ciertas condiciones laborales, específicamente las enfocadas a las tareas y jornadas laborales, para la prevención y disminución de la presencia del síndrome de Burnout en los trabajadores.

Método

Diseño

La presente investigación se trató de un estudio cuantitativo, con un diseño no experimental, de temporalidad transversal, a razón de que el protocolo fue tomado en un único momento, de tipo descriptivo-comparativo. No se manipuló la variable independiente, pues la variable *Síndrome de Burnout* se evaluó en su condición natural. Fue descriptivo, debido a que se buscó obtener información para caracterizar los niveles de Síndrome de Burnout y comparar los grupos, por medio de la recolección de datos, con base de medición numérica y el análisis estadístico (Hernández Sampieri et al., 2016).

Participantes

La muestra fue seleccionada adoptando un muestreo no probabilístico de tipo intencional. La cual estuvo conformada por N=80 trabajadores de ambos sexos, cocineros/as

y camareros/as dedicados al sector gastronómico hotelero de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires. En la Tabla 1 se presentan las características sociodemográficas de los participantes.

Finalmente, los criterios de inclusión fueron: pertenecer al ámbito laboral hotelero del sector gastronómico como camarero/ra y/o cocinero/a en la Ciudad Autónoma de Buenos Aires, mayores de 18 años. Y en los criterios de exclusión si el participante transitaba algún tipo de diagnóstico clínico mental.

Instrumentos

Cuestionario sociodemográfico construido *ad-hoc* para la presente investigación, con el objetivo de caracterizar la muestra en edad, sexo (femenino, masculino), nivel de estudios alcanzados (primario completo, primario incompleto, secundario completo, secundario incompleto, estudios universitarios completos, estudios universitarios incompletos, otro), estado civil (soltero/a, casado/a, separado/a, divorciado/a, otro), grupo conviviente, cantidad de hijos, trabajo en relación de dependencia (si, no), tiene contratos de trabajo eventual (si, no), antigüedad dentro del ámbito laboral de la gastronomía hotelera, puesto que ocupa (cocinero/ra, camarero/ra), horas laborales por día, días laborales por semana, y si trabaja o no en más de un hotel (si, no).

El Maslach Burnout Inventory (Inventario de Burnout de Maslach) en su versión adaptada para la población argentina por Gilla et al. (2019) consta de 22 ítems y 3 subescalas, los cuales presentan una variedad de afirmaciones que abordan aspectos específicos del Síndrome de Burnout: *Agotamiento Emocional* [AE] (9 ítems), está compuesto por el estrés adquirido por el Burnout, en donde la persona posee sobre demandas y carencia de medios emocionales y físicos. Los desencadenantes de esta dimensión son la alta carga en el trabajo y las disputas en el centro de trabajo. *Despersonalización* [DP] (5 ítems), está formada por el ambiente interpersonal, en el que existen componentes negativos, relacionados a distintas

áreas del trabajo. Por último, *Realización Personal en el Trabajo* [RP] (8 ítems) toma en cuenta la autopercepción sobre el burnout, en donde el ser humano se siente incompetente y a su vez, percibe un bajo nivel de éxito y eficacia en su lugar de trabajo. Los coeficientes alfa de Cronbach obtenidos fueron muy satisfactorios .90 para AE, .70 para DP y .75 para RP, dando cuenta de la confiabilidad de la escala. Concluyendo que el [MBI-HSS] es una escala fiable y válida para la evaluación del Burnout en Argentina.

Los participantes seleccionaron la opción que mejor reflejó su experiencia en cada ítem de 0 a 6 (Nunca, Casi nunca, Algunas veces, Regularmente, Bastantes veces, Casi siempre, Siempre) enviando sus respuestas a través del formulario en Google Forms.

Procedimiento

La selección de la muestra se realizó de manera no aleatoria y la participación en el estudio fue voluntaria, recurriendo al consentimiento informado del sujeto, garantizando el anonimato y la confidencialidad de la información, aclarando que la misma solo fue utilizada con fines académicos. En cuanto a los aspectos éticos, la presente investigación se realizó siguiendo los principios éticos de la Asociación Médica Mundial establecidos en la Declaración de Helsinki para la investigación médica en seres humanos, incluida la investigación del material humano y de información identificable (Mundial, 2009).

El protocolo fue entregado por medio de las redes sociales de Facebook, Instagram y WhatsApp, utilizando la herramienta Google Form. En caso de que los participantes tuvieran inconvenientes o dudas durante las respuestas al cuestionario, se dejó un mail de contacto para que pudieran comunicarse. Luego se recolectaron los datos de los individuos voluntarios a participar de la muestra, con el fin de corroborar que cumplieran con los requisitos incluyentes de la investigación. Se presentaron los cuestionarios en el mismo orden para todos los participantes, a modo de realizar un control por equiparación y equilibrar el efecto

fatiga y aprendizaje: con un cuestionario sociodemográfico y El Maslach Burnout Inventory (Inventario de Burnout de Maslach). Se dispuso para los participantes 15-20 minutos aproximadamente para completar los cuestionarios. Una vez completados fueron enviados vía online por los participantes. La administración de los instrumentos fue realizada en el transcurso de los meses de agosto de 2023 a enero de 2024.

Análisis de datos

Para caracterizar la muestra se realizó un análisis descriptivo de la variable de estudio. Posteriormente se procedió a evaluar la normalidad de la variable utilizando la prueba Shapiro Wilk y se utilizó la prueba de Levene para medir la homogeneidad de varianza.

Para evaluar la asociación entre variables se utilizó la prueba de correlación de Rho de Spearman. Para la comparación de grupos se utilizó la prueba U de Mann Whitney. En todos los casos se consideró significativo un $p < .05$.

Los datos obtenidos fueron tabulados y sistematizados con el programa SPSS (Statistical Package for the Social Sciences).

Resultados

Tabla 1.

Datos sociodemográficos de la muestra.

VARIABLES	Participantes	% (n)
Sexo	Femenino	50% (40)
	Masculino	50% (40)
Puesto que Ocupa	Cocineros/as	47.5% (38)
	Camarereros/as	52.5% (42)
Estudios	Universitario completo	13.8% (11)
	Universitario incompleto	31.3% (25)
	Terciario completo	17.5% (14)
	Terciario incompleto	13.8% (11)
	Secundario completo	17.5% (14)
Trabaja en Relación de Dependencia	Si	78,8% (63)
	No	21,33% (17)
Tiene Contratos Eventuales	Si	45% (36)
	No	55% (44)
Trabaja en más de un Hotel	Si	42,5% (34)
	No	57,5% (46)

Estadística descriptiva de la variable medida

En la Tabla 2 se presenta la descripción de las variables de estudio utilizando medidas de tendencia central tales como media [M], desviación típica [DT], intervalo de confianza del 95% para la media [95% IC], puntajes mínimos [Mín] y puntajes máximos [Máx]. Se observa que los participantes obtienen puntuaciones elevadas en los niveles de Síndrome de Burnout, siendo mayores los promedios de puntaje en las dimensiones Agotamiento Emocional y Realización Personal en el Trabajo.

Tabla 2.*Descripción de la variable de estudio*

	<i>M (DT)</i>	<i>95% IC</i>	<i>Mín.</i>	<i>Máx.</i>
Agotamiento Emocional [AE]	22.24 (13.29)	[19.28 – 25.20]	0	54
Despersonalización [DP]	8.60 (5.56)	[7.36 – 9.84]	0	24
Falta de Realización Personal en el Trabajo [RP]	22.93 (9.28)	[20.86 – 24.99]	0	48

*Nota. N=80***Estadística Comparativa**

En la Tabla 3 se resumen las diferencias entre grupos en función del cargo. Se encontraron diferencias estadísticamente significativas en estos grupos ($p > .05$). Los/as camareros/as, en comparación con los/as cocineros/as, presentan mayores niveles de DP y RP.

Tabla 3.*Comparación en función del cargo*

	<i>Camareros/as</i>	<i>Cocineros/as</i>	<i>Z</i>	<i>p.</i>
Agotamiento Emocional [AE]	45.08	35.43	-1.856	.063
Despersonalización [DP]	45.38	35.11	-1.980	.048
Realización Personal en el Trabajo [RP]	46.51	33.86	-2.436	.015

Prueba U de Mann-Whitney

En la Tabla 4 se resumen las diferencias entre grupos en función del sexo. No se hallaron diferencias estadísticamente significativas en estos grupos ($p > .05$).

Tabla 4.*Comparación en función del sexo*

	<i>Femenino</i>	<i>Masculino</i>	<i>Z</i>	<i>p.</i>
Agotamiento Emocional [AE]	38.69	42.31	-698	.485
Despersonalización [DP]	35.46	45.54	-1.943	.052
Realización Personal en el Trabajo [RP]	42.56	38.44	-795	.427

Prueba U de Mann-Whitney

En la Tabla 5 se presentan las relaciones según Nivel de Estudios. Se observa que no existe una asociación entre las variables de estudio.

Tabla 5.*Relación según Nivel de Estudios*

Variables	1	2	3	4
1.Nivel de Estudios	-			
2.Agotamiento Emocional [AE]	-.019	-		
3.Despersonalización [DP]	.0104	.739	-	
4.Realización Personal en el Trabajo [RP]	-.029	-.197	-.269	-

Prueba Rho de Spearman

En la Tabla 6 se presentan las diferencias entre grupos en función de si Trabaja o no en Relación de Dependencia. No se hallaron diferencias estadísticamente significativas en estos grupos ($p > .05$).

Tabla 6.*Comparación según trabajo en Relación de Dependencia*

	<i>Si</i>	<i>No</i>	<i>Z</i>	<i>p.</i>
Agotamiento Emocional [AE]	41.06	38.44	-412	.680
Despersonalización [DP]	42.33	33.71	-1.362	.173
Realización Personal en el Trabajo [RP]	25.10	20.53	-283	.777

Prueba U de Mann-Whitney

En la Tabla 7 se presentan las diferencias entre grupos en función de si tiene o no Trabajos de Contrato Eventual. No se encontraron diferencias estadísticamente significativas en estos grupos ($p > .05$).

Tabla 7.*Comparación en función de Trabajos de Contrato Eventual.*

	<i>Si</i>	<i>No</i>	<i>Z</i>	<i>p.</i>
Agotamiento Emocional [AE]	38.68	41.99	-634	.526
Despersonalización [DP]	40.38	40.60	-044	.965
Realización Personal en el Trabajo [RP]	40.14	40.80	-126	.900

Prueba U de Mann-Whitney

En la Tabla 8 se presentan las diferencias entre grupos en función de si Trabaja en más de un Hotel. No se encontraron diferencias estadísticamente significativas en estos grupos ($p > .05$).

Tabla 8.*Comparación en función de si Trabaja en más de un Hotel.*

	<i>Si</i>	<i>No</i>	<i>Z</i>	<i>p.</i>
Agotamiento Emocional [AE]	40.71	40.35	-068	.946
Despersonalización [DP]	42.04	39.36	-512	.609
Realización Personal en el Trabajo [RP]	36.43	43.51	-1.350	.177

Prueba U de Mann-Whitney

Conclusión y Discusión

La investigación partió de la hipótesis principal de que los/as cocineros/as poseen mayores niveles de Síndrome de Burnout que los/as camareros/as. Es decir, el objetivo del estudio fue conocer los niveles de Síndrome de Burnout entre el personal hotelero del sector gastronómico, específicamente cocineros/as y camareros/as de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires, Argentina.

En torno a los resultados obtenidos en el presente análisis, se hallaron diferencias estadísticamente significativas entre camareros/as y cocineros/as en las dimensiones DP y RP, siendo los/as camareros/as el grupo que puntuó niveles más altos, lo que refuta la hipótesis general. Esta diferencia podría atribuirse a la esencia del trabajo de los/as camareros/as, la cual implica constantemente una mayor interacción interpersonal y demandas emocionales. Dicha carga emocional asociada al servicio y la interacción constante con los clientes puede contribuir a niveles más altos en este grupo. Considerando los puntajes mínimos y máximos permitidos por el instrumento de evaluación, los valores obtenidos pueden interpretarse como altos en ambos grupos y conciben con los hallazgos de la investigación de Zopiatis et al. (2011) que han resaltado el impacto negativo de las largas

jornadas laborales y las altas exigencias emocionales y laborales en los trabajadores gastronómicos, las cuales se interponen con la vida social y familiar del trabajador, disminuyendo su calidad de vida. Encontrando indicios sobre la relación directa entre el estrés que se genera en la industria gastronómica hotelera y el Síndrome de Burnout.

A partir del análisis de la prevalencia de D en función del sexo, los resultados obtenidos indican que no se hallaron diferencias estadísticamente significativas entre los grupos, refutando la hipótesis 2 del estudio, siendo los hombres el grupo que obtuvo mayores niveles de D, lo cual se vincula con los resultados de estudios realizados en el personal del sector de salud (Cobos-Martínez et al., 2023; Huarcaya-Victoria y Calle-González, 2021) quienes indicaron que un alto porcentaje de profesionales del sector salud tienen algunos síntomas del *Síndrome de Burnout*, registrándose diferencias entre los trabajadores en función del sexo. La razón detrás de esto podría estar relacionada con la naturaleza fundamental del trabajo de los hombres en la industria gastronómica hotelera, ya que son más los hombres que trabajan de cocineros, pasando largas jornadas dentro de una cocina, con menos interacción interpersonal, desarrollando respuestas sociales más negativas, indiferenciada o excesivamente apática hacia otras personas en el trabajo.

En lo que respecta al nivel de estudio de los evaluados, no existe una asociación entre las variables de estudio, lo que se opone a lo hallado por Zopiatis y Constantí (2010) quienes encontraron que los trabajadores gastronómicos con educación formal se sentían con más frecuencia, insatisfechos con la claridad de su rol profesional, con una mayor carga emocional y respuesta negativa en el desempeño de sus funciones, con falta de reconocimiento y autonomía en el trabajo, comparado a los trabajadores gastronómicos sin educación formal, en donde la autonomía en el trabajo, la claridad del rol y el poco reconocimiento de la labor realizada representan las bases para esta sensación.

Por último, en cuanto al tipo de empleo, si trabaja en relación de dependencia, trabajos de contrato eventual y si trabaja en más de un hotel, no se hallaron diferencias estadísticamente significativas entre los grupos, puntuando ambos grupos niveles altos de Burnout. Estos resultados coinciden con los hallazgos previos de Murray-Gibbons y Gibbons (2007) que han encontrado que los trabajadores de gastronomía-hotelera, en general, tienden a enfrentar condiciones laborales desafiantes, como largas jornadas que afectan su vida social y familiar, disminuyendo su calidad de vida. Problemas como la insatisfacción laboral, bajos salarios, falta de reconocimiento, ausencia de actividades de desarrollo y la baja calidad de los ambientes de trabajo contribuyen a la generación de estrés en la industria. Además, se destaca que las consecuencias del estrés laboral, incluido el burnout, contribuyen a una alta rotación de personal en la industria. Es importante resaltar que los trabajadores del sector recurren a estrategias inadecuadas para lidiar con el estrés, como el consumo excesivo de alimentos, alcoholismo, tabaquismo y uso de drogas, factores que pueden agravar las características del síndrome de Burnout. Estos hallazgos sugieren una conexión directa entre las condiciones laborales estresantes en la industria gastronómica hotelera y la manifestación del síndrome de burnout en el personal gastronómico.

El principal aporte de esta investigación radica en la evidencia proporcionada sobre los altos niveles de Síndrome de Burnout entre el personal hotelero del sector gastronómico en la Ciudad Autónoma de Buenos Aires, Argentina. Los resultados contribuyen a la comprensión del síndrome de Burnout entre el personal hotelero del sector gastronómico y refuerzan la necesidad de medidas e intervenciones preventivas que permitan abordar la salud mental de los trabajadores en esta industria, enfocándose en mejorar la calidad de vida autopercebida y con ello el impacto negativo del estrés laboral en el bienestar y el desempeño.

Dada la complejidad de los factores que contribuyen al Síndrome de Burnout en el personal gastronómico hotelero, los hallazgos presentados en esta investigación ofrecen un

punto de partida valioso para futuras investigaciones, señalando la importancia de abordar específicamente las demandas emocionales, las condiciones laborales y la estabilidad en el empleo para mejorar la salud mental de los trabajadores en esta industria. A fin de comprender mejor los factores que contribuyen al Síndrome de Burnout, futuras investigaciones podrían considerar la inclusión de variables adicionales. Aspectos como la satisfacción laboral, el apoyo organizacional, las condiciones de trabajo específicas y la conciliación entre vida laboral y personal podrían proporcionar una visión más completa de los desafíos que enfrenta el personal gastronómico hotelero. Como también, explorar las estrategias de afrontamiento utilizadas por el personal antes el estrés laboral, podría ser crucial para prevenir el riesgo de Burnout.

Las limitaciones de la siguiente investigación incluyen, por un lado, la cantidad de participantes por grupo, siendo que solo participaron 40 camareros/as y 40 cocineros/as. La muestra no es representativa ya que se basó en un método de muestreo no probabilístico, con una naturaleza homogénea de la muestra, compuesta por trabajadores del mismo contexto, lo cual limita la generalización de los hallazgos. Por otro lado, la transversalidad de la investigación también presentó una limitación, con lo cual no se puede trazar trayectorias de desarrollo de la variable.

A la luz de dichas limitaciones, las investigaciones futuras deberían apuntar a utilizar muestras más representativas, empleando medidas validadas específicas para el contexto social. Los estudios longitudinales podrían proporcionar una mejor comprensión de la trayectoria del síndrome de Burnout entre el personal gastronómico del sector hotelero. Es fundamental continuar investigando en esta área, para mejorar el bienestar y la calidad de vida de los trabajadores hoteleros, mejorando así el funcionamiento general de la industria gastronómica hotelera y con ello el resultado de un mejor servicio y atención brindado al consumidor por los trabajadores gastronómicos.

Referencias bibliográficas

- Acosta, A. A., y Lascano, M. M. (2020). Relación entre Estrés Docente y Síndrome de Burnout en docentes de la Zona 3 de Ecuador. *Revista UNIANDES Episteme*, 7(2), 265-278. <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=8298144>
- Arias Gallegos, W. L., Huamani Cahua, J. C., y Ceballos Canaza, K. D. (2019). Síndrome de Burnout en profesores de escuela y universidad: un análisis psicométrico y comparativo en la ciudad de Arequipa. *Revista de Psicología Educativa Propósitos y Representaciones*, 7(3), 72–110. <https://doi.org/10.20511/pyr2019.v7n3.390>
- Arias, G. W. L., Muñoz del Carpio, T., A., Delgado, M., Y., Ortiz, P. M., & Quispe, V. M. (2017). Síndrome de burnout en personal de salud de la ciudad de Arequipa (Perú). *Revista Medicina y Seguridad del Trabajo*, 63(249), 331-344. https://scielo.isciii.es/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0465-546X2017000400331
- Bergonzoli, G., Jaramillo-López, C., Delgado-Grijalba, D., Duque, F., Vivas, G., y Tinoco-Zapata, F. (2021). Factores asociados al síndrome de desgaste laboral en auxiliares de enfermería. *Revista Universidad y Salud*, 23(2), 120-128. <https://doi.org/10.22267/rus.212302.223>
- Cobos-Martínez, N., Palafox-cruz, M. S., y Leal-Cano, C. (2023). Síndrome de burnout en profesionales de enfermería que laboran en el área de urgencias en un hospital de segundo nivel en Veracruz, Ver. *Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar*, 7(3), 5081-5095. https://doi.org/10.37811/cl_rcm.v7i3.6535
- Declaración de Helsinki de la Asociación Médica Mundial. Principios éticos para las investigaciones médicas en seres humanos. *Anales Del Sistema Sanitario De Navarra*, 24(2), 209–212. <https://doi.org/10.23938/ASSN.0522>

- Deery, M., y Jago, L. (2009). Un marco para las prácticas de equilibrio entre el trabajo y la vida: Abordar las necesidades de la industria del turismo. *Investigación en turismo y hotelería*, 9(2), 97-108. <https://doi.org/10.1057/thr.2009.4>
- Durán, S., García, J., Parra Margel, A., García Velázquez, M. D. R., y Hernandez-Sánchez, I. (2018). Estrategias para disminuir el síndrome de Burnout en personal que labora en Instituciones de salud en Barranquilla. *Cultura Educación y Sociedad*, 9(1), 27-44. <http://dx.doi.org/10.17981/cultedusoc.9.1.2018.02>
- Gilla, M. A., Gimenez, S. B., Moran, V. E., y Olaz, F. O. (2019). Adaptación y validación del Inventario de Burnout de Maslach en profesionales argentinos de la salud mental. *Revista Peruana De Psicología LIBERABIT*, 25(2), 179-193. <https://doi.org/10.24265/liberabit.2019.v25n2.04>
- Gil-Monte, P. R. (2009). Algunas razones para considerar los riesgos psicosociales en el trabajo y sus consecuencias en la salud pública. *Revista Española de salud pública*, 83(2), 169-173. https://scielo.isciii.es/scielo.php?script=sci_arttext&pid=s1135-57272009000200003#bajo
- Gil-Monte, P. R., y Cortés, V. S. N. (2011). Estructura factorial del Cuestionario para la Evaluación del Síndrome de Quemarse por el Trabajo en maestros mexicanos de educación primaria. *Revista Mexicana de Psicología*, 28(1), 75-92. <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=243029630007>
- Herda, D. N., y Lavelle, J. J. (2012). La relación auditor-firma de auditoría y su efecto sobre el burnout y la intención de rotación. *Horizontes contables*, 26(4), 707-723. <https://doi.org/10.2308/acch-50181>
- Hernández Sampieri, R., Fernández, C., y Baptista, P. (2016). *Metodología de la investigación*. Mc-Graw Hill

- Huacón Reyes, E. I., Hidalgo Ochoa, O. del R., y Hidalgo Ochoa, O. del R. (2021). Síndrome de Burnout: impacto en el desempeño laboral de los educadores. *Revista de Ciencias Sociales y Humanísticas, MAPA*, 5(23).
<https://revistamapa.org/index.php/es/article/view/275>
- Huang, H. (2007). Comprender a los trabajadores de las artes culinarias: locus de control, satisfacción laboral, estrés laboral e intención de rotación. *Revista de investigación empresarial de servicios alimentarios*, 9(2-3), 151-168.
https://www.tandfonline.com/doi/abs/10.1300/J369v09n02_09
- Huarcaya-Victoria, J., y Calle-González, R. (2021). Influencia del síndrome de burnout y características sociodemográficas en los niveles de depresión de médicos residentes de un hospital general. *Educación médica*, 22, 142-146.
<https://doi.org/10.1016/j.edumed.2020.01.006>
- Kang, B., Twigg, N. W., y Hertzman, J. (2010). Un examen del apoyo social y los factores de identidad social y su relación con el agotamiento de los chefs certificados. *Revista internacional de gestión hotelera*, 29(1), 168-176.
<https://doi.org/10.1016/j.ijhm.2009.08.004>
- Krone, C., Tabacchi, M., y Farber, B. (1989). Agotamiento del gerente. *Cornell Hotel and Restaurant Administration. Administración trimestral de Hoteles y Restaurantes de Cornell*, 30(3), 58-63.
<https://www.sciencedirect.com/science/article/abs/pii/S0010880489800497>
- Lauracio, C., y Ticona, T. L. (2020). Síndrome de Burnout y desempeño laboral en el personal de salud. *Revista Innova Educación*, 2(4), 543-554.
<https://doi.org/10.35622/j.rie.2020.04.003>
- Lazo Moreira, M. V., y Palma Romero, M. J. (2018). El estrés como factor influyente en el desarrollo del síndrome de burnout en los docentes de la facultad ciencias

- humanísticas y sociales de la Universidad técnica de Manabí. *Revista: Atlante. Cuadernos de Educación y Desarrollo*, (98).
- <https://www.eumed.net/rev/atlante/2018/08/sindrome-burnout-docentes.html>
- Lombardi, M. A., y Padrón, M. (2016). Grandes diferencias: Síndrome de burnout, bullying y violencia. *Revista Digital de Postgrado*, 5(2) 24-29.
- http://saber.ucv.ve/ojs/index.php/rev_dp/article/view/12474
- Maslach, C., & 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., y Jackson S. E. (1997) *Maslach Burnout Inventory*. Editorial Seisdedos.
- Mundial, A. M. (2009).
- Muñoz-del-Carpio Toya, A., Arias Gallegos, W. L., y Caycho-Rodríguez, T. (2019). Síndrome de burnout en médicos de la ciudad de Arequipa (Perú). *Revista Chilena de neuro-psiquiatría*, 57(2), 139-148. <http://dx.doi.org/10.4067/S0717-92272019000200139>
- Murray-Gibbons, R., y Gibbons, C. (2007). Estrés ocupacional en la profesión de chef. *Revista Internacional de Gestión Hotelera Contemporánea*, 19(1), 32-42.
- <https://doi.org/10.1108/09596110710724143>
- Organización Internacional del Trabajo. (2016). Estrés en el trabajo: un reto colectivo. *OIT*, 9(25), 88–90. https://www.ilo.org/wcmsp5/groups/public/---ed_protect/---protrav/---safework/documents/publication/wcms_466549.pdf
- Olivares Faúndez, V. (2017). Laudatio: Dra. Christina Maslach, Comprendiendo el Burnout. *Ciencia & Trabajo*, 19(58), 59-63. <https://dx.doi.org/10.4067/S0718-24492017000100059>

- Osorio, M. (2011). El trabajo y los factores de riesgo psicosociales: Qué son y cómo se evalúan. *Revista CES Salud Pública*, 2(1), 74-79.
<https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=3677224>
- Pacheco, A. H., y Chuquillanqui, R. V. (2020). Síndrome de burnout y depresión en trabajadores de la Universidad Nacional del Centro del Perú-2018. *Horizonte de la Ciencia*, 10(18). <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=7762146>
- Quijada-Martínez, P. J, Cedeño-Idrogo, I. R, y Terán-Ángel, G. (2021). Calidad de vida profesional y burnout del personal de enfermería de una unidad de cuidados intensivos en Venezuela. *Investigación y Educación en Enfermería*, 39(2).
<https://doi.org/https://doi.org/10.17533/udea.iee.v39n2e08>.
- Rodríguez-Marín, J. (1995). Psicología social de la salud. *Informacion Psicologica*, (67), 4 – 11. <https://www.informaciopsicologica.info/revista/article/view/733>
- Romero Fernández, A., Pimienta Concepción, I., Ramos Argilagos, M., Sánchez Garrido, A., y González Salas, R. (2019). Niveles de síndrome de burnout en docentes de una universidad ecuatoriana. *Revista Dilemas Contemporáneos: Educación, Política y Valores*, 6(3), 1-19.
<http://www.dilemascontemporaneoseducacionpoliticayvalores.com/>
- Saldaña González, M. C., Guerrero Peñarete, P. M., & Vargas Chávez, D. F. (2022). *Resiliencia y síndrome de burnout en profesionales de una institución de salud mental, durante la pandemia SARS COV 2* [Tesis de Especialización, Universidad El Bosque]. Repositorio institucional UNBOSQUE
<http://hdl.handle.net/20.500.12495/8306>
- Serna Corredor, D. S., y Martínez Sánchez, L. M. (2020). Burnout en el personal del área de salud y estrategias de afrontamiento. *Correo Científico Médico*, 24(1), 372-387.
http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1560-43812020000100372

- Unda Rojas, S., Hernández-Toledano, R. A., García-Arreola, O., y Esquivel Lozada, C. (2020). Factores de riesgo psicosocial predictores del Síndrome de Quemarse por el Trabajo (SQT) (Burnout) en docentes de bachillerato. *Información Psicológica*, (119), 91–107. <https://doi.org/10.14635/IPSIC.2020.119.1>
- Velandia, S. R. S., Torres, J. M. P., Alvarado, A. F. I., y Ardila, Y. Y. O. (2019). Análisis de los factores de riesgo psicosocial a nivel nacional e internacional. *Revista Temas*, (13), 39-45. <http://revistas.ustabuca.edu.co/index.php/TEMAS/article/view/2332>
- Vidotti, V., Martins, J. T., Galdino, M. J. Q., Ribeiro, R. P., y Robazzi, M. L. do C. C. (2019). Síndrome de burnout, estrés laboral y calidad de vida en trabajadores de enfermería. *Enfermería Global*, 18(3), 344-376. <https://doi.org/10.6018/eglobal.18.3.325961>
- Vivanco, M. E. V., León, C. D. S., Rivera, R. P. M., y Ortega, E. R. N. E. (2018). Síndrome de burnout en profesionales de la salud en instituciones públicas y privadas: un análisis en la provincia de Loja-Ecuador. *Revista Boletín Redipe*, 7(11), 179-194. <https://revista.redipe.org/index.php/1/article/view/622>
- Wright, T. A., y Cropanzano, R. (2000). Bienestar psicológico y satisfacción laboral como predictores del desempeño laboral. *Revista de psicología de la salud ocupacional*, 5(1), 84. <https://doi.org/10.1037/1076-8998.5.1.84>
- Zopiatis, A. y Orphanides, N. (2009), Investigando el agotamiento ocupacional de los empleados de alimentos y bebidas: el caso de Chipre. *Revista de comida británica*, 111(9), 930-947. <https://doi.org/10.1108/00070700910992853>
- Zopiatis, A. y Constantí, P. (2010), Estilos de liderazgo y agotamiento: ¿existe una asociación?. *Revista Internacional de Gestión Hotelera Contemporánea*, 22(3), 300-320. <https://doi.org/10.1108/09596111011035927>

Zopiatis, A., Kyprianou, G., y Pavlou, I. (2011). Desafíos ocupacionales que enfrentan los chefs: el caso de Chipre. *Revista de Garantía de Calidad en Hotelería y Turismo*, 12(2), 104-120. <https://doi.org/10.1080/1528008X.2011.541822>

Anexo

Cuestionario Sociodemográfico

<https://forms.gle/JqjEtLVWa6SiCWox5>

A través de este cuestionario se recolectarán los datos sociodemográficos del trabajador/ra gastronómico.

Edad (numérico)

Sexo

- Femenino
- Masculino

Nivel de estudios alcanzados

- Primario incompleto
- Primario completo
- Secundario incompleto
- Secundario completo
- Estudios terciarios incompletos
- Estudios terciarios completos
- Estudios universitarios incompletos
- Estudios universitarios completos

- Posgrado incompleto
- Posgrado completo
- Doctorado incompleto
- Doctorado completo

Estado civil

- Soltera/o
- Conviviendo
- Casada/o
- Divorciada/o
- Viuda/o

¿Cual es tu grupo conviviente?

¿Cantidad de hijos? (numérico)

¿Trabaja en relación de dependencia?

- Si
- No

¿Qué puesto ocupa?

- Camarera/ro
- Cocinera/ro

¿Tiene contratos de trabajo eventual?

- Si
- No

¿Antigüedad en el ámbito laboral gastronómico hotelero? (numérico)

¿Cuántas horas trabaja por día? (numérico)

¿Cuántos días a la semana trabaja? (numérico)

¿Trabaja en más de un hotel?

- Si
- No

Inventario Burnout De Maslach (Mbi - Hss)

INSTRUCCIONES: Lea cuidadosamente cada enunciado y marque los casilleros correspondientes a la frecuencia de sus sentimientos acerca del trabajo donde labora. Las opciones que puede marcar son:

- 0 = Nunca / Ninguna vez
- 1 = Casi nunca/ Pocas veces al año
- 2 = Algunas Veces / Una vez al mes o menos
- 3 = Regularmente / Pocas veces al mes
- 4 = Bastantes Veces / Una vez por semana
- 5 = Casi siempre / Pocas veces por semana
- 6 = Siempre / Todos los días

	Nunca / Ninguna vez	Casi nunca/ Pocas veces al año	Algunas Veces / Una vez al mes o menos	Regularmente / Pocas veces al mes	Bastantes Veces / Una vez por semana	Casi siempre / Pocas veces por semana	Siempre / Todos los días
	0	1	2	3	4	5	6
1. Me siento emocionalmente agotado por mi trabajo							
2. Me siento cansado al final de la jornada de trabajo							
3. Me siento fatigado cuando me levanto por la mañana y tengo que enfrentarme a otro día de trabajo							
4. Fácilmente comprendo cómo se sienten las personas que tengo que atender							
5. Creo que trato a algunas personas como si fueran objetos impersonales							
6. Trabajar todo el día con personas es realmente estresante para mi							
7. Trato con mucha efectividad los problemas de las personas							
8. Siento que mi trabajo me está desgastando							
9. Siento que estoy influyendo positivamente en la vida de los demás con mi trabajo							
10. Me he vuelto insensible con la gente desde que ejerzo esta ocupación							
11. Me preocupa el hecho de que este trabajo me esté endureciendo emocionalmente							
12. Me siento muy energético							
13. Me siento frustrado por mi trabajo							
14. Siento que estoy trabajando demasiado							
15. No me preocupa realmente lo que ocurre a algunas personas a las que doy servicio							
16. Trabajar directamente con personas me produce estrés							
17. Fácilmente puedo crear un clima agradable en mi trabajo							
18. Me siento estimulado después de trabajar en contacto con personas							
19. He conseguido muchas cosas valiosas en este trabajo							
20. Me siento como si estuviera al límite de mis posibilidades							
21. En mi trabajo, trato los problemas emocionales con mucha calma							
22. Creo que las personas a quienes atiendo me culpan de sus problemas							