

**Job satisfaction indicators and their relationship with burnout syndrome
among staff at wholesale tourism agencies in Cuenca, Ecuador**

**Indicadores de satisfacción laboral y su relación con el Síndrome de
Burnout en el personal de agencias mayoristas de turismo de Cuenca,
Ecuador**

Autores:

López-Campoverde, Johnny Mauricio
UNIVERSIDAD CATÓLICA DE CUENCA
Cuenca – Ecuador



jmlopezc40@est.ucacue.edu.ec



<https://orcid.org/0009-0000-5485-6937>

Quinde-Alvear, Angel Giovanni
UNIVERSIDAD CATÓLICA DE CUENCA
Ing. Industrial, Ph.D. en Ciencias
Docente
Cuenca – Ecuador



aquinde@ucacue.edu.ec



<https://orcid.org/0000-0002-1920-4631>

Fechas de recepción: 11-MAR-2026 aceptación:26-MAR-2026 publicación: 31-MAR-2026



<https://orcid.org/0000-0002-8695-5005>

<http://mqrinvestigar.com/>

Resumen

El sector turístico presenta condiciones laborales exigentes que afectan el bienestar psicológico de sus trabajadores, generando riesgos asociados a la disminución de la satisfacción laboral y al desarrollo del síndrome de burnout. El presente estudio tuvo como objetivo analizar la relación entre los niveles de satisfacción laboral y el síndrome de burnout en el personal de agencias mayoristas de turismo de la ciudad de Cuenca, Ecuador. Se desarrolló una investigación de enfoque cuantitativo, de tipo correlacional, con diseño transversal no experimental. La muestra estuvo conformada por 27 trabajadores seleccionados mediante muestreo no probabilístico por conveniencia. Para la recolección de datos se aplicó la Escala de Satisfacción Laboral y el cuestionario CESQT, y el análisis estadístico se realizó mediante el coeficiente de correlación de Spearman. Los resultados evidenciaron un nivel promedio alto de satisfacción laboral y la presencia de manifestaciones de burnout sin niveles extremos. Se identificó una correlación negativa débil entre ambas variables ($\rho = -0,284$), la cual no alcanzó significancia estadística. Concluyendo que, aunque existe una tendencia inversa entre satisfacción laboral y burnout, este último responde a múltiples factores, por lo que se requieren estudios con muestras más amplias que permitan comprender integralmente estas dinámicas en el sector turístico.

Palabras clave: Satisfacción laboral; Síndrome de burnout; Sector turístico; Bienestar laboral; Condiciones de trabajo

Abstract

The tourism sector has demanding working conditions that can affect the psychological well-being of its workers, generating risks associated with decreased job satisfaction and the development of burnout syndrome. The objective of this study was to analyze the relationship between job satisfaction levels and burnout syndrome among staff at wholesale tourism agencies in the city of Cuenca, Ecuador. A quantitative, correlational study was conducted using a non-experimental cross-sectional design. The sample consisted of 27 workers selected through non-probabilistic convenience sampling. The Job Satisfaction Scale and the CESQT questionnaire were used for data collection, and statistical analysis was performed using Spearman's correlation coefficient. The results showed a high average level of job satisfaction and the presence of burnout symptoms without extreme levels. A weak negative correlation was identified between the two variables ($\rho = -0.284$), which did not reach statistical significance. It is concluded that, although there is an inverse trend between job satisfaction and burnout, the latter responds to multiple factors, requiring studies with larger samples to fully understand these dynamics in the tourism sector.

Keywords: Job satisfaction; Burnout syndrome; Tourism sector; Workplace well-being; Working conditions

Introducción

En los últimos años, el turismo se ha consolidado como un motor clave del crecimiento económico, tanto en los países desarrollados como en aquellos en vías de desarrollo. Este sector ha sido reconocido como una oportunidad estratégica para la dinamización de las economías, lo que ha impulsado la formulación de políticas públicas orientadas a su fortalecimiento y expansión. Su impacto económico es amplio y multifacético, ya que no solo genera ingresos significativos, sino que también fomenta la creación de empleo, atrae inversiones y contribuye al desarrollo regional. De acuerdo con el Consejo Mundial de Viajes y Turismo, el sector aporta más del 10% del Producto Interno Bruto (PIB) a nivel global y sostiene más de 300 millones de empleos, consolidándose como una de las industrias más relevantes del mundo (Madhumini, 2024; World Travel & Tourism Council, 2023).

En el caso de Ecuador, el turismo se ha posicionado como uno de los sectores económicos más importantes, constituyendo una fuente significativa de empleo y contribución al PIB no petrolero. No obstante, la pandemia por SARS-CoV-2 (COVID-19) afectó severamente esta actividad, debido a la reducción drástica del flujo turístico internacional y nacional, generando impactos económicos negativos en empresas y trabajadores del sector. A pesar de ello, a partir del año 2022 se ha evidenciado una recuperación progresiva, impulsada por políticas públicas de reactivación, promoción turística y apoyo a las empresas (Avilés Almeida & Pérez Avilés, 2026; Organización Mundial del Turismo, 2022). Este proceso de recuperación ha reforzado el rol del turismo no solo como motor económico, sino también como generador de empleo y cohesión social.

Sin embargo, el crecimiento del sector también ha traído consigo nuevos desafíos relacionados con el bienestar, el desempeño y la salud ocupacional de los trabajadores. En este sentido, la satisfacción laboral se configura como un elemento central en la comprensión del comportamiento organizacional, siendo definida como una respuesta emocional positiva derivada de la evaluación del trabajo y sus condiciones (Warr et al., 1979; Locke, 1976). Estudios contemporáneos han demostrado que la satisfacción laboral está influida por factores como el clima organizacional, el liderazgo, la comunicación interna, la estabilidad laboral y las oportunidades de desarrollo profesional (Curelaru et al., 2026; Judge et al., 2001). Asimismo, se ha evidenciado que altos niveles de satisfacción laboral se asocian con mayor compromiso organizacional, mejor desempeño y menor rotación del personal (Spector, 1997).

No obstante, a pesar de estos factores positivos, la industria turística continúa enfrentando importantes retos que afectan el bienestar de sus trabajadores. Entre ellos destacan las largas jornadas laborales, la inestabilidad contractual, la presión por resultados, la estacionalidad del empleo y la alta demanda emocional derivada de la interacción constante con clientes (Giosmpasoglou, 2024; Serrano López et al., 2019; Baum et al., 2020). Estas condiciones pueden generar un desequilibrio entre las demandas laborales y los recursos disponibles,

incrementando el riesgo de estrés laboral y afectando negativamente la satisfacción en el trabajo.

En este contexto, la exposición prolongada a condiciones laborales adversas puede derivar en el desarrollo del síndrome de burnout, entendido como una respuesta al estrés laboral crónico que no ha sido gestionado de manera efectiva (Maslach & Jackson, 1981; Maslach & Leiter, 2016). Este síndrome se caracteriza por tres dimensiones principales: agotamiento emocional, despersonalización y disminución del logro personal (Lee & Ashforth, 1996). En el sector turístico, el burnout adquiere especial relevancia debido a la naturaleza del trabajo, que implica una constante interacción con clientes, gestión emocional y cumplimiento de altos estándares de calidad (Karatepe & Uludag, 2008).

Diversas investigaciones han evidenciado que factores como la sobrecarga laboral, la ambigüedad de rol, la inseguridad laboral y el conflicto trabajo-familia incrementan significativamente el riesgo de burnout en trabajadores del turismo (Saito et al., 2025; Ayachit & Chitta, 2022; Bakker & Demerouti, 2017). Asimismo, el esfuerzo emocional requerido para mantener una actitud positiva frente al cliente puede generar un desgaste psicológico acumulativo, afectando tanto el bienestar individual como el desempeño organizacional (Hochschild, 1983; Üngüren et al., 2025).

En esta línea, el burnout no debe ser entendido como una reacción aislada o temporal, sino como un proceso complejo, progresivo y multifactorial, con implicaciones tanto a nivel individual como organizacional. Sus consecuencias incluyen disminución del rendimiento laboral, incremento del ausentismo, rotación del personal y deterioro de la calidad del servicio (Schaufeli et al., 2009; World Health Organization, 2019). En América Latina, diversos estudios han reportado altos niveles de estrés laboral y desgaste emocional en trabajadores del sector turístico, asociados principalmente a condiciones laborales precarias y alta presión organizacional (Serrano López et al., 2019; Márquez Scotti, 2024).

A pesar de la relevancia de estas problemáticas, la evidencia empírica en Ecuador sigue siendo limitada, particularmente en el subsector de agencias de turismo mayoristas, el cual presenta características específicas como la planificación operativa, la gestión de proveedores y la comercialización de paquetes turísticos, diferenciándose de otros segmentos como la hotelería o la restauración. Esta brecha en la literatura evidencia la necesidad de estudios que analicen de manera integral la relación entre satisfacción laboral y síndrome de burnout en este contexto particular.

En este sentido, el presente estudio tiene como propósito analizar la relación entre la satisfacción laboral y el síndrome de burnout en el personal de agencias de turismo mayoristas de la ciudad de Cuenca, Ecuador. Se busca identificar los factores que influyen en el bienestar y el desempeño laboral, generando evidencia científica que contribuya al diseño de estrategias de gestión del talento humano orientadas a mejorar la calidad de vida laboral, prevenir el desgaste emocional y fortalecer la sostenibilidad organizacional en el sector turístico.

Material y métodos

El estudio actual se llevó a cabo con la finalidad de examinar la conexión entre la satisfacción laboral y el síndrome de burnout en los empleados de agencias de turismo mayorista de la ciudad de Cuenca, Ecuador. Para este propósito, se utilizó un enfoque metodológico de carácter cuantitativos, y se aplicaron métodos de recopilación y análisis de datos que hicieron posible medir de manera objetiva las variables investigadas y definir su relación estadísticamente.

- Enfoque y tipo de estudio

La investigación utilizó una metodología cuantitativa, ya que se centró en la contabilización numérica de variables psicosociales y el examen estadístico de la información recopilada. Asimismo, se trató de una investigación de tipo correlacional, ya que se identificó y analizó la relación entre los niveles de satisfacción laboral y el síndrome de burnout en el personal de agencias mayoristas de turismo, sin pretender establecer relaciones de causalidad entre las variables.

- Diseño de la investigación

La investigación presentó un diseño transversal no experimental. No experimental, debido a que las variables no fueron manipuladas, sino observadas tal como se presentan naturalmente. Transversal, ya que la recolección de datos se realizó en un único momento temporal, permitiendo obtener una fotografía del estado de la satisfacción laboral y el burnout en la población estudiada durante el período de aplicación de los instrumentos.

- Población y muestra

La población estuvo conformada por el personal que labora en agencias mayoristas de turismo de la ciudad de Cuenca, Ecuador. La muestra estuvo integrada por 27 trabajadores, seleccionados mediante un muestreo no probabilístico por conveniencia, considerando la accesibilidad y disposición de los participantes para responder los instrumentos de investigación. Este tipo de muestreo resultó óptimo debido a las características del estudio y a la dificultad de acceder a la totalidad de la población de estudio.

- Técnicas e instrumentos de recolección de datos

La técnica empleada para la recolección de la información fue la encuesta, aplicada de manera directa a los participantes. Para la medición de las variables se utilizaron instrumentos estandarizados y validados a nivel internacional:

- Escala de Satisfacción Laboral, desarrollada por Warr, Cook y Wall (1979), la cual evalúa el grado de satisfacción del trabajador en relación con distintos aspectos de su entorno laboral.

- Cuestionario para la Evaluación del Síndrome de Quemarse por el Trabajo (CESQT), propuesto por Gil-Monte, que permite evaluar el síndrome de burnout a través de sus dimensiones principales.

El uso de estos instrumentos validados garantizó la fiabilidad y validez de los datos obtenidos, y facilidad para compararlos con resultados de estudios previos.

- Procedimiento

Primero, se llevó a cabo un análisis de la literatura para fundamentar teóricamente las variables examinadas. Luego, se administraron los formularios a los empleados de las agencias de turismo mayoristas, tras recibir la aprobación del consentimiento informado. Los instrumentos fueron aplicados de manera voluntaria, garantizando el anonimato y la confidencialidad de la información proporcionada por los participantes. Después de haber reunido la información, se procedió a codificarla y clasificarla en una base de datos para realizar posteriormente un análisis estadístico.

- Análisis de datos

La evaluación de la información se realizó utilizando el programa estadístico SPSS. En una etapa inicial, se examinó la fiabilidad interna de las herramientas mediante el cálculo del coeficiente alfa de Cronbach. La escala de satisfacción laboral, que incluye 15 ítems, mostró un coeficiente $\alpha = 0,958$, lo que demuestra una excelente consistencia interna. Respecto al síndrome de burnout, analizado a través del CESQT de Gil-MONTE, se revisaron sus dimensiones de forma separada, obteniendo coeficientes alfa de Cronbach de $\alpha = 0,608$ para la ilusión por el trabajo, $\alpha = 0,897$ para el desgaste emocional, $\alpha = 0,643$ para la indolencia y $\alpha = 0,868$ para la culpa, lo que sugiere niveles de fiabilidad que van de moderada a muy bueno.

Seguidamente se realizó un análisis descriptivo para describir la muestra y establecer los grados de satisfacción laboral y síndrome de burnout, aplicando métricas como promedio y desviación estándar. Luego, se llevaron a cabo pruebas de correlación con el objetivo de examinar la relación existente entre ambas variables, se seleccionó la prueba estadística más adecuada en función de la distribución de los datos. Con este análisis se consiguió abordar la meta principal del estudio.

Para evaluar la relación entre la satisfacción laboral y el síndrome de burnout se utilizó el coeficiente de correlación de Spearman (ρ), considerando el tamaño reducido de la muestra y la naturaleza ordinal de los datos provenientes de escalas tipo Likert. Se adoptó un nivel de significancia estadística de $p < 0,05$ para la interpretación de los resultados.

- Consideraciones éticas

La investigación respetó los principios éticos fundamentales en estudios con seres humanos. La participación fue voluntaria y se garantizó la confidencialidad y el anonimato de los participantes. Los datos recolectados fueron utilizados exclusivamente con fines académicos y de investigación, asegurando el respeto a la integridad y privacidad de los trabajadores involucrados.

Resultados

Características sociodemográficas de la muestra

La muestra estuvo conformada por 27 trabajadores de agencias mayoristas de turismo. En relación con el género, el 51,9 % correspondió al sexo femenino y el 48,1 % al sexo masculino. Respecto al estado civil, la mayoría de los participantes se identificó como soltero (51,9 %), seguido de unión de hecho (22,2 %) y casado (18,5 %).

En cuanto al nivel de instrucción, predominó la formación universitaria (66,7 %), seguida del cuarto nivel (11,1 %) y bachillerato (14,8 %). En relación con el tiempo de trabajo en el sector, el 59,3% reportó una antigüedad de entre 1 y 3 años, mientras que el 25,9 % presentaron más de 6 años de experiencia.

Respecto a la jornada laboral, el 66,7 % de los participantes señaló trabajar 8 horas diarias, mientras que el 25,9 % reportó jornadas superiores a 8 horas. La edad promedio de los participantes fue de 36,4 años, con una desviación estándar de 8,13.

Tabla 1
Características sociodemográficas de la muestra

Variable	N	%
Genero		
Masculino	13	48.1
Femenino	14	51.9
Estado civil		
Soltero	14	51.9
Casado	5	18.5
Unión de hecho	6	22.2
Divorciado	2	7.4
viudo	0	0
Nivel de instrucción		
Básico	0	0
Bachiller	4	14.8
Técnico	2	7.4

Universitario	18	66.7
Cuarto nivel	3	11.1
Tiempo de trabajo		
Menos de 1 año	2	7.4
1 – 3 años	16	59.3
4-6 años	2	7.4
Mas de 6 años	7	25.9
Horas de trabajo diario		
Menos de 8 horas	2	7.4
8 horas	18	66.7
Mas de 8 horas	7	25.9
Edad (años)	Media= 36.4	Desviación estándar = 8.13

Fuente: Elaboración propia

Resultados de la satisfacción laboral

Los resultados de la satisfacción laboral se presentan en la Tabla 2. El análisis descriptivo mostró que la media de satisfacción laboral fue de 55,66, con una desviación estándar de 12,71.

Tabla 2
Estadísticos descriptivos de la satisfacción laboral

Variable	Media	Desviación estándar
Satisfacción laboral	55.66	12.71

Fuente: Elaboración propia

3.3 Resultados del síndrome de burnout

Los resultados del síndrome de burnout se presentan en la Tabla 3, donde se observa una media de 31.25 y una desviación estándar de 6.09.

Tabla 3
Estadísticos descriptivos del síndrome de burnout

Variable	Media	Desviación estándar
Síndrome de Burnout	31.25	6.09

Fuente: Elaboración propia

Relación entre satisfacción laboral y síndrome de burnout

Para analizar la relación entre la satisfacción laboral y el síndrome de burnout se aplicó el coeficiente de correlación de Spearman. Los resultados mostraron un coeficiente de correlación de $\rho = -0,284$, con un nivel de significancia de $p = 0,151$; como se presenta en la Tabla 4.

Tabla 4
Correlación entre satisfacción laboral y síndrome de burnout

Variables	ρ de Spearman	p
Satisfacción laboral – burnout	-0.284	0.151

Fuente: Elaboración propia

Discusión

El estudio realizado tuvo como objetivo analizar la relación entre la satisfacción laboral y el síndrome de burnout en el personal de agencias mayoristas de turismo de Cuenca, Ecuador. Los hallazgos obtenidos aportan evidencia empírica relevante sobre el comportamiento de estas variables en un subsector del turismo escasamente investigado a nivel nacional, caracterizado por altas exigencias operativas, presión comercial sostenida y demandas emocionales derivadas de la interacción constante con clientes, proveedores y entornos altamente competitivos.

En relación con la satisfacción laboral, los resultados descriptivos evidenciaron una media de 55,66 puntos, lo que, de acuerdo con los rangos de interpretación de la escala aplicada, corresponde a un nivel alto de satisfacción laboral. Este resultado sugiere que, a pesar de las exigencias propias del sector, los trabajadores perciben de manera positiva aspectos clave de su entorno laboral. Dicho hallazgo es consistente con estudios clásicos y contemporáneos que sostienen que la satisfacción laboral no depende exclusivamente de la carga de trabajo, sino también de factores organizacionales como el clima laboral, el reconocimiento, la estabilidad relativa del empleo, la autonomía y las oportunidades de desarrollo profesional (Warr et al., 1979; Curelaru et al., 2026). En este sentido, la formación académica predominante y la experiencia profesional observada en la muestra podrían actuar como factores protectores frente a la insatisfacción laboral, incluso en contextos de alta demanda, al favorecer mayores niveles de autoeficacia y control percibido sobre las tareas.

Por otro lado, los resultados relacionados con el síndrome de burnout evidenciaron un promedio de 31,25, lo que indica la presencia de niveles moderados de desgaste emocional en los trabajadores, aunque sin alcanzar niveles severos en la media global. Este resultado se alinea con la literatura que conceptualiza el burnout como un fenómeno multifactorial, dinámico y progresivo, influido tanto por las demandas laborales como por factores organizacionales y personales, tales como el apoyo social percibido, la calidad del liderazgo, la cultura organizacional y las estrategias de afrontamiento individuales (Halbesleben & Buckley, 2004; Schaufeli et al., 2004). En el contexto del sector turístico, diversos estudios han documentado que variables como la sobrecarga laboral, la ambigüedad de rol y el conflicto trabajo-familia incrementan significativamente el riesgo de burnout, especialmente en entornos donde existe alta presión por resultados y contacto frecuente con clientes (Karatepe, 2013; Üngüren et al., 2025).

En cuanto a la relación entre la satisfacción laboral y el síndrome de burnout, los resultados evidenciaron una correlación negativa débil ($\rho = -0,284$), lo que sugiere una tendencia inversa entre ambas variables; es decir, a mayores niveles de satisfacción laboral, menores niveles de burnout. No obstante, esta relación no alcanzó significancia estadística ($p = 0,151$), lo cual indica que, en el contexto específico analizado, la satisfacción laboral no constituye un predictor suficiente del síndrome de burnout. Este hallazgo, aunque parcialmente consistente con la literatura que ha documentado relaciones inversas significativas entre ambas variables (Lee & Ashforth, 1996; Maslach & Leiter, 2016), sugiere que dicha relación puede variar en función del contexto organizacional, las características del sector y la interacción con otras variables no consideradas en el presente estudio.

La ausencia de significancia estadística puede explicarse por diversas razones. En primer lugar, el tamaño reducido de la muestra limita la potencia estadística del análisis, dificultando la detección de relaciones significativas. En segundo lugar, el burnout es un constructo complejo que no depende exclusivamente de la satisfacción laboral, sino que está influido por múltiples dimensiones, tales como la carga de trabajo, el apoyo organizacional, la regulación emocional, la justicia organizacional y las condiciones contractuales, variables que no fueron incorporadas de manera directa en este estudio (Schaufeli et al., 2004; Maslach & Leiter, 2016). Esto refuerza la necesidad de abordar el burnout desde un enfoque multidimensional e integrador.

Asimismo, los resultados obtenidos no coinciden plenamente con investigaciones previas que han encontrado relaciones estadísticamente significativas entre baja satisfacción laboral y altos niveles de burnout en trabajadores del sector turístico (Karatepe, 2013; Serrano López et al., 2019). Estas discrepancias pueden atribuirse a diferencias en el contexto geográfico, el tamaño y tipo de muestra, los instrumentos de medición utilizados y, particularmente, al subsector turístico analizado. Mientras que gran parte de la evidencia se centra en sectores de atención directa e intensiva al cliente, como la hotelería o la restauración, las agencias mayoristas presentan dinámicas laborales distintas, con mayor énfasis en la planificación, gestión operativa y comercialización de servicios, lo cual podría modular la relación entre satisfacción y desgaste laboral.

Finalmente, los hallazgos del presente estudio contribuyen de manera significativa al conocimiento del bienestar laboral en el contexto ecuatoriano, donde la evidencia empírica sobre satisfacción laboral y síndrome de burnout en el subsector de agencias mayoristas de turismo es aún incipiente. Aunque los resultados no permiten establecer una relación estadísticamente significativa entre ambas variables, sí evidencian la necesidad de continuar investigando estos fenómenos mediante estudios con muestras más amplias, diseños longitudinales y modelos multivariados que integren factores organizacionales, psicosociales e individuales. De este modo, será posible comprender de manera más profunda los determinantes del bienestar laboral y diseñar estrategias de intervención efectivas orientadas a prevenir el burnout, fortalecer la satisfacción laboral y promover entornos de trabajo saludables y sostenibles en el sector turístico ecuatoriano.

Conclusiones

El propósito de este estudio fue examinar la relación entre la satisfacción laboral y el síndrome de burnout en el personal de agencias de turismo mayoristas en la ciudad de Cuenca, Ecuador, considerando el contexto particular de un sector caracterizado por alta demanda de servicio, presión por resultados y variabilidad en la carga de trabajo. A partir de los datos recolectados, se evidenció que, en términos generales, los empleados presentan niveles relativamente elevados de satisfacción laboral, lo que sugiere una percepción positiva respecto a su entorno organizacional, condiciones de trabajo y relaciones interpersonales. No obstante, de manera simultánea, se identificaron manifestaciones de agotamiento emocional y desgaste profesional, aunque sin alcanzar niveles críticos o clínicamente severos dentro de la muestra analizada.

El análisis estadístico permitió identificar una relación inversa entre la satisfacción laboral y el síndrome de burnout, lo cual es consistente con la literatura científica que plantea que mayores niveles de satisfacción actúan como un factor protector frente al desgaste emocional. En otras palabras, a medida que los trabajadores experimentan mayor satisfacción con su trabajo, tienden a presentar menores niveles de agotamiento, despersonalización y baja realización personal. Sin embargo, es importante destacar que dicha correlación no alcanzó significancia estadística, lo que implica que, aunque existe una tendencia observable, la satisfacción laboral por sí sola no explica de manera suficiente la aparición del burnout en este grupo específico de trabajadores.

Este hallazgo refuerza la concepción del burnout como un fenómeno complejo, multidimensional y dinámico, en el cual intervienen múltiples factores interrelacionados de carácter organizacional, laboral y personal. Entre estos factores se destacan la carga de trabajo, la presión por cumplimiento de metas, la incertidumbre laboral, la interacción constante con clientes y la necesidad de regulación emocional en situaciones de alta exigencia, aspectos particularmente relevantes en el ámbito del turismo. Asimismo, variables individuales como la resiliencia, las estrategias de afrontamiento y el equilibrio entre la vida laboral y personal también pueden influir significativamente en la forma en que los trabajadores experimentan y gestionan el estrés laboral.

En el contexto específico de las agencias mayoristas de turismo, los resultados ponen de manifiesto la importancia de adoptar una visión integral de la gestión del talento humano, que no se limite únicamente a mejorar los niveles de satisfacción laboral, sino que también considere la prevención de riesgos psicosociales. Elementos como la adecuada distribución de la carga laboral, la estabilidad en el empleo, el reconocimiento organizacional, el apoyo de los superiores y el fortalecimiento de habilidades emocionales y sociales son fundamentales para promover el bienestar psicológico de los colaboradores. En este sentido, la satisfacción laboral debe entenderse como un componente dentro de un sistema más amplio de factores que influyen en la salud ocupacional.

La ausencia de una correlación estadísticamente significativa podría estar asociada a limitaciones metodológicas, especialmente al tamaño reducido de la muestra, lo cual restringe la potencia estadística del estudio y la posibilidad de generalizar los resultados a otras poblaciones del sector turístico. Asimismo, la naturaleza transversal del estudio impide establecer relaciones causales, limitándose a identificar asociaciones en un momento determinado del tiempo.

A pesar de estas limitaciones, el presente estudio aporta evidencia empírica relevante en un campo aún poco explorado en el contexto ecuatoriano, contribuyendo al conocimiento sobre la interacción entre satisfacción laboral y burnout en el sector turístico, particularmente en el subsector de agencias mayoristas. Los hallazgos obtenidos constituyen una base importante para el diseño de estrategias organizacionales orientadas a fortalecer el bienestar laboral, mejorar el clima organizacional y prevenir el desarrollo de trastornos asociados al estrés crónico en el trabajo.

Finalmente, se recomienda que futuras investigaciones amplíen el tamaño de la muestra e incorporen otros subsectores del turismo, como agencias minoristas, operadores turísticos y servicios hoteleros, con el fin de obtener una visión más amplia y representativa del fenómeno. Asimismo, se sugiere incluir variables adicionales, tales como el liderazgo organizacional, el apoyo social, la cultura organizacional, la inteligencia emocional y el engagement laboral, que permitan profundizar en el análisis de los factores que influyen en la relación entre satisfacción laboral y burnout. De esta manera, será posible generar propuestas de intervención más robustas y contextualizadas, orientadas a mejorar la calidad de vida laboral y la sostenibilidad del talento humano en el sector turístico ecuatoriano.

Referencias bibliográficas

Avilés Almeida, P. A., & Pérez Avilés, B. (2026). La industria del turismo en Ecuador como sector estratégico de desarrollo: Periodo 2010–2024. *Polo del Conocimiento*.

Ayachit, M., & Chitta, S. (2022). A systematic review of burnout studies from the hospitality literature. *Journal of Hospitality Marketing & Management*, 31(3), 259–289. <https://doi.org/10.1080/19368623.2021.1957743>

Bakker, A. B., & Demerouti, E. (2017). Job demands–resources theory: Taking stock and looking forward. *Journal of Occupational Health Psychology*, 22(3), 273–285. <https://doi.org/10.1037/ocp0000056>

Baum, T., Mooney, S. K., Robinson, R. N., & Solnet, D. (2020). COVID-19’s impact on the hospitality workforce: New crisis or amplification of the norm? *International Journal of Contemporary Hospitality Management*.

Curelaru, M., Huțul, T.-D., & Zamfir, A. L. (2026). Burnout and job satisfaction among high school teachers: A structural equation modeling approach. *Teaching and Teacher Education*, 172, 104101. <https://doi.org/10.1016/j.tate.2025.104101>

Giosmpasoglou, C. (2024). Working conditions in the hospitality industry: The case for a fair and decent work agenda. *Sustainability*, 16(19), 8428. <https://doi.org/10.3390/su16198428>

Halbesleben, J. R. B., & Buckley, M. R. (2004). Burnout in organizational life. *Journal of Management*, 30(6), 859–879. <https://doi.org/10.1016/j.jm.2004.06.004>

Hochschild, A. R. (1983). *The managed heart: Commercialization of human feeling*. University of California Press.

Judge, T. A., Locke, E. A., & Durham, C. C. (2001). The dispositional causes of job satisfaction: A core evaluations approach. *Journal of Applied Psychology*, 86(1), 17–34.

Karatepe, O. M. (2013). The effects of work overload and work–family conflict on job embeddedness and job performance. *International Journal of Contemporary Hospitality Management*, 25(4), 614–634. <https://doi.org/10.1108/09596111311322952>

Karatepe, O. M., & Uludag, O. (2008). Role stress, burnout and their effects on frontline hotel employees’ job performance. *Tourism Management*, 29(6), 1116–1128.

Lee, R. T., & Ashforth, B. E. (1996). A meta-analytic examination of the correlates of the three dimensions of burnout. *Journal of Applied Psychology*, 81(2), 123–133. <https://doi.org/10.1037/0021-9010.81.2.123>



Locke, E. A. (1976). The nature and causes of job satisfaction. En M. D. Dunnette (Ed.), *Handbook of industrial and organizational psychology* (pp. 1297–1349). Rand McNally.

Madhumini, T. (2024). Impact of tourism employment on economic growth. *International Journal of Research and Scientific Innovation (IJRSI)*, 11(3), 240–244.
<https://doi.org/10.51244/IJRSI.2024.1103018>

Márquez Scotti, C. (2024). Condiciones laborales en el sector turístico: Una propuesta de operacionalización para América Latina. *Economía, Sociedad y Territorio*, 24(76), 1–28.
<https://doi.org/10.22136/est20242018>

Maslach, C., & Jackson, S. E. (1981). The measurement of experienced burnout. *Journal of Occupational Behavior*, 2(2), 99–113.

Maslach, C., & Leiter, M. P. (2016). Understanding the burnout experience: Recent research and its implications for psychiatry. *World Psychiatry*, 15(2), 103–111.
<https://doi.org/10.1002/wps.20311>

Organización Mundial del Turismo (OMT). (2022). *Tourism recovery reports*.

Schaufeli, W. B., & Bakker, A. B. (2004). Job demands, job resources, and their relationship with burnout and engagement. *Journal of Organizational Behavior*, 25(3), 293–315.
<https://doi.org/10.1002/job.248>

Schaufeli, W. B., Leiter, M. P., & Maslach, C. (2009). Burnout: 35 years of research and practice. *Career Development International*, 14(3), 204–220.

Serrano López, A. L., Astudillo Durán, S. V., Muñoz Fernández, G. A., & González Santana Cruz, F. (2019). Analysis of job satisfaction in the hotel sector in Cuenca (Ecuador). *Espacios*, 40(7), 13. <https://www.revistaespacios.com/a19v40n07/19400713.html>

Spector, P. E. (1997). *Job satisfaction: Application, assessment, causes, and consequences*. Sage Publications.

Üngüren, E., Tekin, Ö. A., & Avsakki, H. (2025). The cost of smile: How individual and organizational factors moderate the impact of emotional labor on work alienation via burnout. *Frontiers in Psychology*, 16, 1668413. <https://doi.org/10.3389/fpsyg.2025.1668413>

Wang, Y., Yan, L., & Alshuaibi, M. S. I. (2025). The great wall against burnout: CSR's influence in China's hospitality services sector. *Acta Psychologica*, 255, 104922.
<https://doi.org/10.1016/j.actpsy.2025.104922>

Warr, P., Cook, J., & Wall, T. (1979). Scales for the measurement of some work attitudes and aspects of psychological well-being. *Journal of Occupational Psychology*, 52(2), 129–148.

World Health Organization (WHO). (2019). Burn-out an occupational phenomenon: International Classification of Diseases (ICD-11).

World Travel & Tourism Council (WTTC). (2023). Economic impact report.

Conflicto de intereses:

Los autores declaran que no existe conflicto de interés posible.

Financiamiento:

No existió asistencia financiera de partes externas al presente artículo.

Agradecimiento:

N/A

Nota:

El artículo no es producto de una publicación anterior.