

Ainhoa Hernandez i Katerina Zuñiga

EL BURNOUT EN EL SECTOR DE L'HOSTALERIA AL DELTA DE L'EBRE

TREBALL DE FI DE GRAU

Àrea temàtica: Recursos humans (Benestar laboral i Burnout)

Grau en Administració i Direcció d'Empreses



FACULTAT D'ECONOMIA i EMPRESA
Universitat Rovira i Virgili

Reus / Tortosa

Maig

Curs 2025-26



Índex

Títol, resum i paraules clau	3
Català	3
Castellà	4
Anglès	5
Agraïments	6
1. Presentació	7
2. Introducció	9
2.1. Justificació i rellevància del tema	9
2.2. Contextualització de la problemàtica	10
2.3. Objectius del treball	11
2.3.1. Objectiu general	11
2.3.2. Objectius específics	11
2.4. Pregunta de recerca	11
2.5. Metodologia utilitzada	12
2.6. Fonts d'informació consultades	12
2.7. Estructura del treball	13
3. Desenvolupament del TFG	15
3.1. Marc teòric i revisió de la literatura	15
3.1.1. Concepte del burnout i evolució del terme	15
3.1.2. Factors que provoquen l'esgotament professional	16
3.1.3. Conseqüències del burnout en els treballadors i les empreses	17
3.1.4. El burnout en el sector de l'hostaleria	18
3.1.5. Estratègies i bones pràctiques de prevenció	18
3.2. Context territorial: el Delta de l'Ebre	19
3.2.1. Importància econòmica del sector turístic i de la restauració	21
3.2.2. Característiques del mercat laboral al territori	23
3.2.3. Temporalitat i intensitat laboral	25
3.2.4. Particularitats estructurals del sector	27
3.3. Metodologia	27
3.3.1. Disseny de la investigació	27
3.3.2. Tipus d'estudi	28
3.3.3. Descripció de la mostra	29
3.3.4. Instruments de recollida de dades	30
3.3.5. Procediment de recollida d'informació	30
3.3.6. Tècniques d'anàlisi de dades	31
3.3.7. Limitacions de l'estudi	32
3.4. Aplicació pràctica i resultats	32
3.4.1. Presentació de les dades quantitatives	32
3.4.2. Resultats qualitius	41
3.4.3. Anàlisi i interpretació dels resultats	43
3.4.4. Contrast amb els objectius del treball	45
3.4.5. Implicacions per al sector	46



4. Conclusions	48
4.1. Valoració final dels resultats obtinguts	48
4.2. Conclusions en relació amb els objectius	49
4.3. Reflexions pròpies i aportacions	51
4.4. Propostes de millora per al sector	52
4.5. Futures línies d'investigació	53
5. Referències bibliogràfiques	55
6. Annexos	56
6.1. Qüestionari utilitzat	56
6.2. Gràfics del qüestionari	60
6.3. Guió d'entrevistes	66
6.4. Transcripcions d'entrevistes	67

Índex de gràfics

- Gràfic. Evolució del tipus de contractació al sector serveis
- Gràfic 1. Distribució per gènere
- Gràfic 2. Distribució per edat
- Gràfic 3. Tipus de contracte
- Gràfic 4. Intensitat del ritme de treball
- Gràfic 5. Treball en caps de setmana i festius
- Gràfic 6. Intensitat laboral del sector
- Gràfic 7. Percepció de l'estrès laboral
- Gràfic 8. Cansament laboral
- Gràfic 9. Esgotament emocional
- Gràfic 10. Dificultat per afrontar la jornada
- Gràfic 11. Pressió laboral
- Gràfic 12. Desmotivació laboral
- Gràfic 13. Millora de les condicions laborals



Títol, resum i paraules clau

Català

Títol

El burnout en el sector de l'hostaleria al Delta de l'Ebre

Resum

Aquest Treball de Fi de Grau analitza la presència del burnout en el sector de l'hostaleria al Delta de l'Ebre, amb l'objectiu d'identificar-ne les causes, les conseqüències i possibles estratègies de prevenció. El burnout és un fenomen relacionat amb l'estrès laboral crònic que pot afectar negativament el benestar dels treballadors i el funcionament de les organitzacions.

L'estudi s'ha desenvolupat a partir d'una metodologia mixta, combinant tècniques quantitatives i qualitatives. D'una banda, s'ha realitzat un qüestionari dirigit a treballadors del sector, obtenint un total de 103 respostes vàlides. D'altra banda, s'han dut a terme entrevistes semiestructurades a professionals de diferents poblacions del territori.

Els resultats mostren que una part significativa dels treballadors percep una elevada intensitat laboral, dificultats de conciliació entre la vida laboral i personal i una presència destacada d'estrès i cansament. A més, es detecta una percepció generalitzada de manca de reconeixement professional i de condicions laborals millorables.

Les conclusions indiquen que el burnout és un fenomen present en el sector analitzat, especialment en períodes de major activitat. Així mateix, es proposen diverses mesures orientades a millorar les condicions laborals i el benestar dels treballadors, contribuint a una major sostenibilitat del sector.

Paraules clau

Burnout, hostaleria, estrès laboral



Castellà

Título

El burnout en el sector de la hostelería en el Delta del Ebro

Resumen

Este Trabajo de Fin de Grado analiza la presencia del burnout en el sector de la hostelería en el Delta del Ebro, con el objetivo de identificar sus causas, consecuencias y posibles estrategias de prevención. El burnout es un fenómeno relacionado con el estrés laboral crónico que puede afectar negativamente al bienestar de los trabajadores y al funcionamiento de las organizaciones.

El estudio se ha desarrollado a partir de una metodología mixta, combinando técnicas cuantitativas y cualitativas. Por un lado, se ha realizado un cuestionario dirigido a trabajadores del sector, obteniendo un total de 103 respuestas válidas. Por otro lado, se han llevado a cabo entrevistas semiestructuradas a profesionales de diferentes poblaciones del territorio.

Los resultados muestran que una parte significativa de los trabajadores percibe una elevada intensidad laboral, dificultades de conciliación entre la vida laboral y personal y una presencia destacada de estrés y cansancio. Además, se detecta una percepción generalizada de falta de reconocimiento profesional y de condiciones laborales mejorables.

Las conclusiones indican que el burnout es un fenómeno presente en el sector analizado, especialmente en períodos de mayor actividad. Asimismo, se proponen diversas medidas orientadas a mejorar las condiciones laborales y el bienestar de los trabajadores, contribuyendo a una mayor sostenibilidad del sector.

Palabras clave

Burnout, hostelería, estrés laboral



Anglès

Title

Burnout in the hospitality sector in the Ebro Delta

Abstract

This Final Degree Project analyses the presence of burnout in the hospitality sector in the Ebro Delta, with the aim of identifying its causes, consequences and possible prevention strategies. Burnout is a phenomenon related to chronic work-related stress that can negatively affect workers' well-being and organisational performance.

The study is based on a mixed methodology, combining quantitative and qualitative techniques. On the one hand, a questionnaire was conducted among hospitality workers, obtaining a total of 103 valid responses. On the other hand, semi-structured interviews were carried out with professionals from different towns in the area.

The results show that a significant proportion of workers perceive a high workload, difficulties in balancing work and personal life, and a notable presence of stress and fatigue. In addition, a general perception of lack of professional recognition and inadequate working conditions is identified.

The conclusions indicate that burnout is present in the analysed sector, especially during peak activity periods. Furthermore, several measures are proposed to improve working conditions and workers' well-being, contributing to the long-term sustainability of the sector.

Keywords

Burnout, hospitality, work stress



Agraïments

Volem expressar el nostre sincer agraïment a totes les persones que han fet possible la realització d'aquest Treball de Fi de Grau.

En primer lloc, cal destacar especialment el paper de la professora Montse Rull, ja que sense la seva implicació aquest treball no hauria estat possible. Gràcies a les seves explicacions i al seu suport, vam poder conèixer el tema del burnout i trobar una línia de recerca que realment ens motivava. La seva orientació ha estat clau per poder tirar endavant aquest projecte.

També agraïm al nostre tutor l'acompanyament, la disponibilitat i els consells aportats al llarg de tot el procés. La seva orientació ens ha ajudat a estructurar i millorar el treball, aportant una visió acadèmica imprescindible.

Així mateix, volem donar les gràcies a totes les persones que han participat en el qüestionari i en les entrevistes, ja que la seva col·laboració ha estat essencial per poder desenvolupar la part empírica del treball.

Igualment, reconeixem el suport del nostre entorn més proper. Aquest ha estat un any exigent i, en molts moments, complicat, i sense el seu suport i ànims hauria estat molt difícil mantenir la constància necessària per arribar fins aquí.

Com recorda Albert Einstein, "en medio de la dificultad reside la oportunidad". Aquesta idea reflecteix el camí recorregut durant aquest procés i el significat que ha tingut per a nosaltres.



1. Presentació

Aquest Treball de Fi de Grau ha estat elaborat per dues estudiants del grau d'Administració i Direcció d'Empreses (ADE). L'elecció del tema del burnout en l'hostaleria al Delta de l'Ebre respon tant a motivacions personals com acadèmiques, així com a l'interès per analitzar una problemàtica actual amb una clara incidència social, territorial i empresarial.

En primer lloc, cal destacar la importància de la restauració i del turisme al territori d'on provenim. Al Delta de l'Ebre, el turisme representa un motor econòmic fonamental i una font d'ocupació rellevant per a una gran part de la població. Aquesta dependència fa que les condicions laborals dels treballadors tinguin un impacte directe no només en el seu benestar personal, sinó també en la qualitat del servei ofert i en la imatge del territori com a destinació turística.

La motivació personal té també un pes important en l'elecció del tema. En el cas d'una de les autores, gran part de la seva família s'ha dedicat històricament a l'hostaleria, tant per compte propi com per compte d'altri, fet que ha permès conèixer de primera mà la realitat d'aquest àmbit. A més, ambdues autores han treballat en establiments d'hostaleria, especialment durant temporades d'estiu, caracteritzades per jornades laborals molt intenses i una elevada càrrega de treball. En alguns casos, aquestes situacions s'acompanyen de condicions laborals poc favorables, com salaris baixos o dificultats de conciliació. Aquestes experiències han permès observar com aquests factors poden generar estrès, esgotament i desmotivació entre els treballadors.

Des del punt de vista acadèmic, aquest TFG està estretament vinculat amb diverses assignatures del grau d'ADE, especialment amb Organització d'Empreses i Gestió de la Qualitat. A través d'aquestes matèries, s'ha posat de manifest la importància d'una bona organització interna, d'una gestió eficient de les persones i de la qualitat del servei com a elements clau per a l'èxit i la sostenibilitat de les empreses. En aquest context, la qualitat no només fa referència al producte o servei ofert al client, sinó també a les condicions de treball i al benestar dels empleats, aspectes directament relacionats amb la prevenció del burnout.

En definitiva, aquest Treball de Fi de Grau neix de la combinació d'experiències personals, coneixements acadèmics i la voluntat d'analitzar una problemàtica rellevant per al territori. L'objectiu final és aportar una visió que permeti comprendre millor el



burnout en l'hostaleria al Delta de l'Ebre i posar en valor la importància del benestar laboral com a element clau dins de l'organització empresarial i de la gestió de la qualitat.



2. Introducció

2.1. Justificació i rellevància del tema

El síndrome de burnout és un concepte relacionat amb l'estrès laboral crònic que es produeix quan les demandes del treball superen de manera continuada els recursos personals i organitzatius disponibles. Segons Maslach i Jackson (1981), es caracteritza per tres dimensions principals: l'esgotament emocional, la despersonalització i la reducció de la realització personal.

Des d'un punt de vista teòric, l'estudi del burnout és rellevant perquè permet analitzar com les condicions laborals, l'organització del treball i l'entorn empresarial influeixen en la salut emocional dels empleats. Maslach, Schaufeli i Leiter (2001) assenyalen que no s'ha d'entendre únicament com un problema individual, sinó com una resposta als estressors crònics presents en el lloc de treball.

En l'àmbit empresarial, el burnout pot tenir conseqüències significatives en el rendiment organitzatiu. Nivells elevats d'esgotament professional poden derivar en una disminució de la productivitat, un augment de l'absentisme, una major rotació de personal i un deteriorament del clima laboral. En aquesta línia, Schaufeli i Taris (2014) destaquen que les demandes laborals elevades, quan no van acompanyades de recursos suficients, poden afectar negativament tant la salut dels treballadors com el funcionament de les organitzacions.

En els darrers anys, l'interès pel benestar laboral i pels riscos psicosocials ha augmentat de manera considerable. En el context de Catalunya, els informes institucionals sobre aquests riscos posen de manifest la importància de factors com l'estrès, la càrrega de treball i l'organització laboral en la salut dels treballadors (Generalitat de Catalunya, 2022).

En el sector de l'hostaleria, aquesta problemàtica adquireix una especial rellevància a causa de les seves característiques: horaris extensos, estacionalitat, elevada intensitat de treball durant determinades èpoques de l'any i exigència constant d'atenció al client. Aquestes condicions poden generar situacions d'estrès prolongat que, si no es gestionen adequadament, poden derivar en esgotament emocional.



En el cas concret del Delta de l'Ebre, el turisme i la restauració constitueixen un pilar fonamental de l'economia local. Per aquest motiu, analitzar el burnout en aquest territori no només té una rellevància social, sinó també econòmica i estratègica. El benestar dels treballadors pot influir directament en la qualitat del servei turístic i, en conseqüència, en la competitivitat del territori.

2.2. Contextualització de la problemàtica

El Delta de l'Ebre és un territori amb una forta vinculació al turisme i a l'activitat de la restauració, especialment durant la temporada d'estiu. La presència d'espais naturals protegits, la gastronomia local i l'oferta vinculada al turisme rural i de natura han convertit aquesta zona en una destinació amb un pes econòmic rellevant dins de les Terres de l'Ebre.

Municipis com Amposta, La Ràpita, Deltebre, Sant Jaume d'Enveja, Camarles, L'Ampolla i L'Aldea concentren una part important d'aquesta activitat. En aquests municipis, els serveis representen una font significativa d'ocupació, especialment en períodes de major aflluència turística.

Una de les característiques principals d'aquest àmbit al territori és la seva marcada estacionalitat. Durant els mesos d'estiu i en períodes vacacionals, el volum de visitants augmenta considerablement, fet que implica un increment de la càrrega de treball als establiments. Aquesta situació comporta sovint ampliacions d'horaris, una intensificació del ritme laboral i una major pressió per mantenir estàndards de qualitat elevats.

La combinació d'alta demanda, exigència constant d'atenció al client i jornades prolongades pot generar situacions d'estrès sostingut. Quan aquesta pressió es manté en el temps i no es gestiona adequadament des de l'organització, pot derivar en esgotament emocional i altres manifestacions associades al burnout.

A més, l'hostaleria sovint es caracteritza per una elevada rotació de personal i per contractacions temporals vinculades a la temporada turística. Aquesta inestabilitat pot incrementar la incertesa laboral i dificultar la consolidació d'equips estables, factors que també influeixen en el benestar dels treballadors.



Per tot això, el context territorial del Delta de l'Ebre, amb una economia fortament vinculada al turisme i una clara estacionalitat, constitueix un entorn idoni per analitzar la presència i els factors associats al burnout en l'hostaleria.

2.3. Objectius del treball

A partir de la problemàtica plantejada, es defineixen els següents objectius, que orienten el desenvolupament de l'estudi i l'anàlisi posterior dels resultats.

2.3.1. Objectiu general

Analitzar la presència del burnout entre els treballadors del sector de l'hostaleria al Delta de l'Ebre, així com identificar els principals factors laborals que influeixen en el seu desenvolupament.

2.3.2. Objectius específics

- Analitzar el nivell de cansament emocional, despersonalització i realització personal dels treballadors del sector a partir dels indicadors recollits en el qüestionari.
- Identificar les condicions laborals més rellevants (horaris, càrrega de treball, estacionalitat, estabilitat laboral i pressió del client) que poden afavorir el desenvolupament del burnout.
- Examinar la relació entre l'organització del treball i el benestar dels empleats.
- Analitzar la possible incidència del burnout en la qualitat del servei ofert.
- Formular propostes de millora orientades a la prevenció del burnout dins de les empreses del sector.

2.4. Pregunta de recerca

La pregunta de recerca que guia aquest treball és la següent:

Quina és la presència del burnout entre els treballadors del sector de l'hostaleria al Delta de l'Ebre i quins factors laborals influeixen en el seu desenvolupament?

Aquesta pregunta permet abordar tant la dimensió quantitativa del fenomen, a través de l'anàlisi del nivell de burnout, com la dimensió qualitativa, mitjançant la identificació dels factors organitzatius i laborals que hi estan relacionats, en coherència amb la metodologia mixta adoptada en aquest estudi.

2.5. Metodologia utilitzada

Per tal de donar resposta a la pregunta de recerca plantejada i assolir els objectius definits, aquest estudi adopta una metodologia mixta, combinant tècniques quantitatives i qualitatives.

En primer lloc, la part quantitativa es basa en l'administració d'un qüestionari elaborat a partir de referents teòrics del Maslach Burnout Inventory (MBI), un instrument àmpliament utilitzat per analitzar el burnout a través de tres dimensions principals: l'esgotament emocional, la despersonalització i la realització personal. El qüestionari ha estat adaptat al context del sector de l'hostaleria per tal d'ajustar-lo a la realitat dels treballadors del territori.

En segon lloc, s'han realitzat entrevistes semiestructurades a professionals del sector de l'hostaleria del Delta de l'Ebre amb l'objectiu d'aprofundir en els factors laborals, organitzatius i contextuals que poden influir en el desenvolupament del burnout. Aquesta part qualitativa permet complementar i interpretar els resultats obtinguts mitjançant el qüestionari.

La combinació d'ambdues tècniques permet obtenir una visió més completa del fenomen estudiat, integrant dades quantitatives amb experiències i percepcions dels professionals del sector.

2.6. Fonts d'informació consultades

Per a l'elaboració d'aquest treball s'han utilitzat diferents tipus de fonts d'informació amb l'objectiu de garantir el rigor acadèmic i la fiabilitat dels continguts desenvolupats.

En primer lloc, s'han consultat articles científics i publicacions acadèmiques especialitzades en l'estudi del burnout, la salut laboral i l'organització del treball. Aquestes fonts, localitzades a través de bases de dades acadèmiques i cercadors especialitzats, han permès conèixer els principals models teòrics del fenomen, destacant especialment les aportacions de Maslach i Jackson (1981), així com les revisions posteriors de Maslach, Schaufeli i Leiter (2001) i Maslach i Leiter (2016).



També s'han utilitzat llibres i manuals de metodologia de la investigació, com el de Creswell (2014) i Taylor i Bogdan (1987), que han servit de base per al disseny de l'estudi i la justificació de l'ús d'una metodologia mixta, combinant tècniques quantitatives i qualitatives.

Pel que fa a la contextualització del sector i del territori, s'han consultat fonts estadístiques oficials procedents d'organismes institucionals com l'Institut Nacional de Estadística (INE) i l'Institut d'Estadística de Catalunya (IDESCAT). Aquestes fonts proporcionen dades sobre el teixit empresarial, el mercat laboral i la distribució d'activitats econòmiques, i han estat fonamentals per estimar la població objecte d'estudi i analitzar el pes de l'hostaleria al Delta de l'Ebre.

Així mateix, s'han tingut en compte informes institucionals sobre condicions laborals i riscos psicosocials, com els publicats per la Generalitat de Catalunya (2022) i l'Organització Internacional del Treball (2017), que han permès situar el fenomen del burnout dins del marc laboral actual.

Finalment, la recollida d'informació empírica s'ha dut a terme a través de fonts primàries, concretament mitjançant un qüestionari dirigit a treballadors del sector i la realització d'entrevistes semiestructurades. Aquestes tècniques han permès obtenir dades directes sobre les condicions laborals i les percepcions dels participants, aportant una visió pròpia i actualitzada de la realitat del territori estudiat.

Totes les fonts utilitzades han estat citades al llarg del treball i referenciades d'acord amb la normativa APA vigent.

2.7. Estructura del treball

Aquest treball s'estructura en diversos apartats amb l'objectiu d'analitzar el fenomen del burnout dins del sector de l'hostaleria al Delta de l'Ebre de manera ordenada i coherent.

El primer apartat correspon a la introducció, on s'explica la justificació i la rellevància del tema, es contextualitza la problemàtica i es defineixen els objectius de la investigació i la pregunta de recerca, així com una síntesi de la metodologia utilitzada i de les fonts d'informació consultades.



A continuació, es desenvolupa el marc teòric, en el qual es revisa la literatura existent sobre el concepte de burnout, els factors que el provoquen, les seves conseqüències i la seva presència dins del sector de l'hostaleria.

Seguidament, es presenta la metodologia de la investigació, on es descriu el disseny de l'estudi, la mostra analitzada i els instruments utilitzats per a la recollida de dades, com ara els qüestionaris i les entrevistes.

Posteriorment, s'exposen els resultats obtinguts a partir de l'anàlisi de la informació recollida, així com la seva interpretació en relació amb els objectius plantejats.

Finalment, el treball conclou amb l'apartat de conclusions, on es presenten les principals aportacions de l'estudi, les reflexions finals i possibles línies futures d'investigació.



3. Desenvolupament del TFG

3.1. Marc teòric i revisió de la literatura

El terme burnout, o síndrome d'esgotament professional, descriu un estat de cansament emocional, físic i mental provocat per una exposició prolongada a situacions d'estrès laboral. Aquest concepte va començar a utilitzar-se en l'àmbit de la psicologia laboral durant la dècada dels anys setanta per descriure el desgast que experimentaven alguns professionals en entorns amb una elevada exigència emocional.

Un dels models més reconeguts és el desenvolupat per Maslach i Jackson (1981), que defineixen el burnout a partir de tres dimensions principals: l'esgotament emocional, la despersonalització i la reducció de la realització personal. Posteriorment, Maslach, Schaufeli i Leiter (2001) van consolidar aquesta perspectiva, entenent-lo com una resposta prolongada als estressors crònics presents en l'entorn laboral.

L'esgotament emocional es manifesta com una sensació de fatiga intensa i manca d'energia per afrontar les tasques. La despersonalització es caracteritza per una actitud distant o negativa cap als clients, companys o usuaris del servei. Finalment, la reducció de la realització personal implica una percepció de baixa eficàcia professional i una disminució de la satisfacció amb la feina realitzada.

En les últimes dècades, el burnout ha esdevingut un tema de gran interès dins dels estudis sobre salut laboral i organització del treball, ja que pot tenir conseqüències importants tant per als treballadors com per a les empreses. Segons Maslach i Leiter (2016), la seva prevenció requereix tenir en compte no només els factors individuals, sinó també les condicions organitzatives en què es desenvolupa l'activitat professional.

3.1.1. Concepte del burnout i evolució del terme

El burnout és un fenomen que es desenvolupa de manera progressiva com a conseqüència de l'exposició prolongada a situacions d'estrès en l'entorn laboral. En aquest sentit, no es tracta d'un estat puntual, sinó d'un procés que evoluciona amb el temps i que pot afectar de manera significativa el benestar dels treballadors.



Tal com estableixen Maslach i Jackson (1981), aquest síndrome es defineix a partir de tres dimensions principals: l'esgotament emocional, la despersonalització i la reducció de la realització personal en el treball. Aquesta proposta va suposar un punt de partida fonamental en la conceptualització del fenomen.

Posteriorment, diversos autors han ampliat aquesta visió, entenent el burnout com una resposta prolongada als estressors crònics presents en el lloc de treball (Maslach, Schaufeli i Leiter, 2001). Aquesta perspectiva permet interpretar-lo com un procés dinàmic, vinculat tant a les característiques individuals com a les condicions organitzatives.

Amb el pas del temps, el concepte ha anat adquirint una major rellevància dins de l'àmbit de la salut laboral, especialment en sectors de serveis amb una elevada interacció amb persones i una alta exigència emocional, com és el cas de l'hostaleria.

3.1.2. Factors que provoquen l'esgotament professional

El burnout es desenvolupa com a conseqüència de l'exposició prolongada a diferents factors d'estrès relacionats amb l'entorn laboral. Diversos estudis han identificat una sèrie de condicions de treball que poden afavorir el seu desenvolupament (Schaufeli & Taris, 2014).

Un dels elements més rellevants és la sobrecàrrega de treball, que es produeix quan els treballadors han d'afrontar un volum elevat de tasques en un temps limitat. Aquest escenari pot generar fatiga física i mental, especialment en sectors amb ritmes intensos i jornades prolongades.

La manca de control sobre la feina constitueix un altre aspecte clau. Es manifesta quan els treballadors tenen poca capacitat per prendre decisions o influir en l'organització de les seves tasques, fet que pot generar sensacions d'impotència i frustració, contribuint a l'estrès laboral.

També resulta especialment rellevant la manca de reconeixement professional, que es pot traduir en salaris baixos, poca valoració de la feina realitzada o escasses oportunitats de promoció. Quan els treballadors perceben que el seu esforç no és valorat, augmenta la probabilitat de desmotivació i esgotament.



Finalment, altres elements com la inseguretat laboral, els conflictes amb companys o superiors i la pressió constant per oferir un bon servei poden contribuir al desenvolupament del burnout. En conjunt, aquests factors configuren un entorn laboral exigent que pot afectar negativament tant la salut dels treballadors com el funcionament de les organitzacions.

3.1.3. Conseqüències del burnout en els treballadors i les empreses

El burnout té conseqüències significatives tant per als treballadors com per a les organitzacions en què desenvolupen la seva activitat professional. Quan l'estrès laboral es manté durant un llarg període de temps, afecta negativament la salut física, emocional i psicològica de les persones (Maslach et al., 2001).

En l'àmbit personal, es manifesta a través de símptomes com el cansament crònic, la manca de motivació, l'ansietat o la dificultat per concentrar-se en les tasques quotidianes. En alguns casos, aquesta situació pot derivar en problemes de salut més greus, com trastorns del son, depressió o altres alteracions relacionades amb l'estrès prolongat.

Pel que fa a l'àmbit professional, aquest síndrome incideix directament en el rendiment laboral. Les persones afectades acostumen a mostrar una disminució de la productivitat, una menor implicació amb la feina i una actitud més negativa tant cap al treball com cap als clients o usuaris del servei.

Des de la perspectiva organitzativa, el burnout genera diversos problemes dins de les empreses. Entre els més habituals destaquen l'augment de l'absentisme laboral, una major rotació de personal i una reducció de la qualitat del servei ofert. Aquestes situacions poden afectar directament el funcionament de l'empresa i la seva competitivitat, especialment en sectors on el tracte amb el client és un element clau (Schaufeli & Taris, 2014).

Per aquest motiu, cada vegada més empreses i investigadors consideren la prevenció del burnout com un aspecte fonamental dins de la gestió dels recursos humans i del benestar laboral.

3.1.4. El burnout en el sector de l'hostaleria

L'hostaleria és un dels àmbits laborals on el risc de patir burnout és especialment elevat, a causa de les característiques pròpies d'aquesta activitat. Es tracta d'un entorn que sovint implica ritmes intensos, jornades prolongades i una elevada exigència en l'atenció al client.

Un dels elements més rellevants és la temporalitat del treball, especialment en zones amb una forta activitat turística. Durant les temporades altes, els establiments han d'afrontar un augment considerable de la demanda, fet que comporta una major pressió sobre els treballadors i una intensificació del ritme laboral. Segons l'Organització Internacional del Treball (2017), l'hostaleria presenta reptes específics relacionats amb els horaris, la càrrega de treball i les condicions laborals.

A més, els professionals d'aquest àmbit mantenen un contacte directe i constant amb els clients, fet que pot generar situacions d'estrès, especialment en la gestió de queixes, exigències o moments de màxima activitat. Aquesta exposició continuada a demandes emocionals es relaciona amb les dimensions del burnout descrites per Maslach i Jackson (1981), especialment amb l'esgotament emocional i la despersonalització.

També cal tenir en compte altres aspectes com els horaris irregulars, el treball en caps de setmana o festius i, en alguns casos, la percepció de condicions laborals poc estables o poc reconegudes. Aquest conjunt de factors incrementa les demandes laborals i redueix els recursos disponibles per afrontar-les, tal com assenyalen Schaufeli i Taris (2014).

Per tot això, la prevenció del burnout en l'hostaleria és especialment rellevant, ja que el benestar dels treballadors no només incideix en la seva salut, sinó també en la qualitat del servei ofert i en la satisfacció dels clients.

3.1.5. Estratègies i bones pràctiques de prevenció

Davant dels efectes negatius del burnout en els treballadors i en les organitzacions, resulta fonamental implementar estratègies orientades a la seva prevenció. Les empreses tenen un paper clau en la creació d'un entorn laboral saludable que afavoreixi el benestar dels seus empleats.



Una de les accions principals consisteix a millorar l'organització del treball, distribuint les tasques de manera equilibrada i evitant sobrecàrregues prolongades. Una planificació adequada dels horaris i dels torns contribueix a reduir l'estrès i facilita una millor conciliació entre la vida laboral i personal.

El foment d'un bon clima laboral també és un element essencial. Promoure la comunicació entre els treballadors i els responsables de l'organització afavoreix un ambient positiu, que pot incrementar la motivació i reduir la sensació d'esgotament professional.

En aquesta línia, el reconeixement de la feina realitzada constitueix una altra estratègia rellevant. Quan els empleats perceben que el seu esforç és valorat, augmenta la satisfacció laboral i disminueix la probabilitat de desmotivació o desgast emocional.

Finalment, altres mesures com la formació en gestió de l'estrès, la promoció de descansos adequats durant la jornada laboral o la implementació de polítiques de recursos humans orientades al benestar contribueixen a millorar la salut laboral. Aquestes iniciatives tenen, a més, un impacte positiu en la qualitat del servei i en el funcionament general de l'empresa.

3.2. Context territorial: el Delta de l'Ebre

El Delta de l'Ebre és un territori situat al sud de Catalunya, dins de la demarcació de Tarragona, i forma part de les Terres de l'Ebre. Es tracta d'una zona amb unes característiques geogràfiques i econòmiques pròpies, marcada per la presència del riu Ebre i per un entorn natural d'alt valor ecològic, fet que ha afavorit el desenvolupament d'activitats vinculades al turisme i als serveis.

Des d'una perspectiva econòmica general, Catalunya presenta una estructura productiva en què el sector serveis té un pes predominant. Segons dades de l'Institut d'Estadística de Catalunya (IDESCAT), aquest sector concentra més del 70% de l'ocupació total, situant-se com el principal motor econòmic del territori. Dins d'aquest sector, les activitats relacionades amb el turisme i l'hostaleria tenen una rellevància especial, especialment en zones amb atractiu natural o cultural.



En aquest sentit, el turisme s'ha consolidat com una activitat econòmica estratègica a Catalunya, amb una elevada capacitat de generació d'ocupació i de dinamització del territori. Aquesta importància es veu reflectida en l'augment del nombre de visitants i en el creixement del nombre d'establiments dedicats a la restauració i a l'allotjament.

Si es posa el focus en les Terres de l'Ebre, es pot observar que, tot i ser un territori amb una menor densitat poblacional i un pes important del sector primari, el sector serveis ha anat guanyant protagonisme en els darrers anys. El desenvolupament del turisme de natura, vinculat a espais com el Parc Natural del Delta de l'Ebre, ha contribuït a la creació de noves oportunitats econòmiques, especialment en l'àmbit de l'hostaleria.

Aquest creixement, però, presenta una característica clau: la seva forta estacionalitat. L'activitat turística es concentra principalment en determinades èpoques de l'any, especialment durant els mesos d'estiu, caps de setmana i períodes festius. Aquesta dinàmica genera una demanda irregular de serveis, que es tradueix en una organització del treball adaptada a aquests pics d'activitat.

En el cas concret del Delta de l'Ebre, aquesta estacionalitat es manifesta de manera especialment intensa. Durant la temporada alta, l'afluència de turistes augmenta considerablement, fet que incrementa la necessitat de serveis de restauració, allotjament i atenció al client. Aquesta situació implica una major càrrega de treball per als treballadors del sector, així com una intensificació dels ritmes laborals.

A més, el teixit empresarial del sector de l'hostaleria al Delta de l'Ebre es caracteritza majoritàriament per petites i mitjanes empreses, sovint de caràcter familiar. Aquest tipus d'organització pot comportar una menor estructuració dels recursos humans i una major flexibilitat en la gestió del personal, fet que pot repercutir en les condicions laborals.

En aquest context, resulta especialment rellevant analitzar com aquestes característiques territorials i econòmiques influeixen en el benestar dels treballadors del sector. Les condicions de treball associades a la temporalitat, la intensitat laboral i la pressió del servei poden contribuir al desenvolupament de situacions d'estrès i esgotament, especialment en períodes de màxima activitat.

Per aquest motiu, l'estudi del burnout en el sector de l'hostaleria al Delta de l'Ebre no es pot desvincular del context territorial en què es desenvolupa. La combinació d'un model econòmic basat en el turisme, una elevada estacionalitat i una estructura empresarial determinada configura un entorn laboral amb característiques pròpies que cal tenir en compte per comprendre el fenomen analitzat.

En definitiva, el context territorial del Delta de l'Ebre constitueix un element clau per interpretar els resultats d'aquest treball, ja que condiona tant l'organització del treball com les experiències dels treballadors del sector.

3.2.1. Importància econòmica del sector turístic i de la restauració

El sector turístic i de la restauració constitueix un dels pilars fonamentals de l'economia tant a nivell estatal com autonòmic. A Catalunya, aquest sector forma part del conjunt d'activitats del sector serveis, el qual representa el principal motor econòmic del territori.

Segons dades de l'Institut d'Estadística de Catalunya (IDESCAT), el sector serveis concentra més del 70% de l'ocupació a Catalunya, fet que evidencia el seu pes predominant dins de l'estructura productiva. Dins d'aquest sector, les activitats vinculades al turisme, com l'hostaleria i la restauració, tenen una importància especialment rellevant, tant per la seva capacitat de generar ocupació com pel seu impacte econòmic.

A més, el turisme representa una part significativa del Producte Interior Brut (PIB) de Catalunya, situant-se com una de les activitats econòmiques amb major contribució al creixement del territori. Aquest fet es deu, en gran part, a l'elevada afluència de visitants, tant nacionals com internacionals, que generen una demanda constant de serveis d'allotjament, restauració i oci.

A nivell estatal, segons dades de l'Institut Nacional de Estadística (INE), el sector de l'hostaleria compta amb un elevat nombre d'empreses, moltes de les quals són petites i mitjanes empreses. Aquest tipus de teixit empresarial es caracteritza per una elevada flexibilitat, però també per una certa vulnerabilitat davant dels canvis en la demanda.



En el cas de Catalunya, el sector turístic es concentra especialment en zones costaneres i en territoris amb un alt valor paisatgístic i cultural. En aquest context, les Terres de l'Ebre han experimentat un creixement progressiu del turisme en els darrers anys, especialment en l'àmbit del turisme de natura i de proximitat.

El Delta de l'Ebre, com a espai natural protegit i amb un gran atractiu turístic, s'ha consolidat com una destinació rellevant dins del territori català. Aquest fet ha impulsat el desenvolupament d'activitats vinculades a l'hostaleria i la restauració, que s'han convertit en elements clau per a l'economia local.

Aquest creixement del sector es reflecteix en l'augment del nombre d'establiments de restauració, així com en la generació d'ocupació associada a aquestes activitats. No obstant això, aquesta importància econòmica presenta una característica fonamental: la seva elevada dependència de la temporalitat.

En el cas del Delta de l'Ebre, gran part de l'activitat econòmica vinculada al turisme es concentra en períodes concrets de l'any, especialment durant la temporada d'estiu. Durant aquests mesos, l'afluència de visitants augmenta de manera significativa, generant una elevada demanda de serveis d'hostaleria.

Aquesta situació implica que molts establiments depenen en gran mesura d'aquests períodes per mantenir la seva activitat econòmica anual. Com a conseqüència, es produeix una intensificació del treball durant la temporada alta, amb un augment del volum de clients i de les exigències laborals.

Al mateix temps, aquesta dependència del turisme comporta una certa inestabilitat, ja que factors externs com les condicions econòmiques, els canvis en les preferències dels consumidors o situacions excepcionals poden afectar directament l'activitat del sector.

A més, el fet que moltes empreses del sector siguin de dimensions reduïdes pot influir en la manera en què es gestionen els recursos humans, sovint amb una menor capacitat per implementar polítiques estructurades de gestió del personal.

En aquest context, la importància econòmica del sector turístic i de la restauració al Delta de l'Ebre no només es reflecteix en la seva contribució al creixement econòmic, sinó també en el seu impacte directe sobre les condicions laborals dels treballadors.

Per tant, es pot afirmar que el sector de l'hostaleria constitueix un element clau per a l'economia del territori, però al mateix temps presenta una sèrie de característiques que poden influir en el benestar dels treballadors, especialment en relació amb la intensitat del treball i la temporalitat.

En definitiva, l'anàlisi de la importància econòmica del sector permet entendre millor el context en què es desenvolupa el fenomen del burnout, ja que posa de manifest la rellevància d'aquest sector i les seves particularitats dins del territori estudiat.

3.2.2. Característiques del mercat laboral al territori

El mercat laboral del sector de l'hostaleria presenta una sèrie de característiques específiques que el diferencien d'altres sectors econòmics. Aquestes particularitats estan estretament vinculades a la naturalesa del sector turístic, així com a la seva dependència de la demanda i de la temporalitat.

A nivell general, el sector serveis a Catalunya, especialment les activitats relacionades amb el turisme i la restauració, es caracteritzen per una elevada flexibilitat laboral. Segons dades de l'Institut Nacional de Estadística (INE), aquest sector presenta una taxa de temporalitat superior a altres sectors, fet que es tradueix en una menor estabilitat laboral per als treballadors.

En aquest context, el sector de l'hostaleria destaca per una sèrie de trets propis que condicionen tant l'organització del treball com les condicions laborals dels treballadors. A continuació, es presenta una taula resum amb les principals característiques de l'hostaleria al Delta de l'Ebre:

Taula 1. Característiques del sector de l'hostaleria al Delta de l'Ebre

Característiques del sector de l'hostaleria al Delta de l'Ebre	
Aspecte	Descripció
Tipus d'empreses	Predomini de petites empreses i negocis familiars
Temporalitat	Elevada, especialment en temporada turística
Jornades laborals	Llargues i amb horaris irregulars
Tipus de contracte	Presència de contractes temporals i fixos discontinus
Intensitat laboral	Alta en períodes d'estiu i caps de setmana

Elaboració pròpia



A partir de la informació recollida a la taula, es pot observar que el sector es caracteritza pel predomini de petites empreses i negocis familiars, fet que pot influir en la gestió dels recursos humans i en l'organització del treball.

A més, destaca la presència d'una elevada temporalitat, especialment en períodes de major activitat turística. Aquesta situació està directament relacionada amb la dependència del sector respecte a la demanda estacional, que provoca una variabilitat en el volum de feina al llarg de l'any.

Pel que fa a les jornades laborals, aquestes acostumen a ser llargues i amb horaris irregulars, incloent el treball en caps de setmana i festius. Aquest fet dificulta la conciliació entre la vida laboral i personal, especialment en el cas de treballadors amb responsabilitats familiars.

També és rellevant la presència de contractes temporals i fixos discontinus, que permeten a les empreses adaptar-se a les necessitats del moment, però que alhora poden generar una certa inestabilitat laboral.

Finalment, la intensitat laboral es presenta com un altre dels factors clau, especialment durant la temporada d'estiu i en períodes de gran afluència de turistes. En aquests moments, els treballadors han d'afrontar un ritme de treball elevat i una gran càrrega de tasques en un temps reduït.

En aquest sentit, la combinació de temporalitat, flexibilitat, horaris exigents i intensitat laboral configura un entorn de treball que pot tenir un impacte directe en el benestar dels treballadors.

En el cas del Delta de l'Ebre, aquestes característiques es veuen accentuades per la concentració de l'activitat turística en períodes concrets, fet que incrementa la pressió sobre els treballadors del sector.

Així doncs, el mercat laboral de l'hostaleria al territori analitzat presenta unes dinàmiques específiques que poden afavorir l'aparició de situacions d'estrès laboral i esgotament professional, constituint un element clau per comprendre el fenomen del burnout.

3.2.3. Temporalitat i intensitat laboral

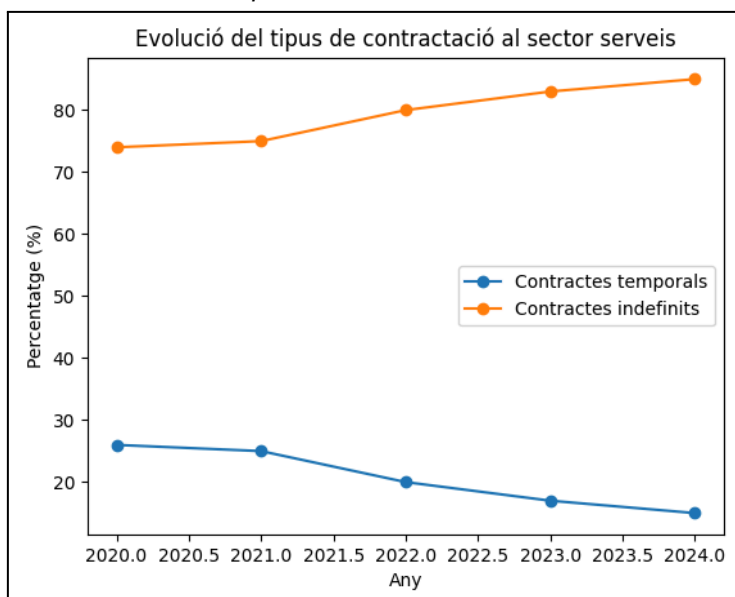
El sector de l'hostaleria es caracteritza tradicionalment per una elevada temporalitat en l'ocupació, derivada de la seva estreta dependència de l'activitat turística i de la demanda estacional. Aquesta realitat ha estat especialment present en zones amb una forta concentració turística, com és el cas del Delta de l'Ebre.

Durant molts anys, el sector ha funcionat majoritàriament amb contractes temporals, que permetien a les empreses adaptar-se a les fluctuacions de la demanda, especialment durant la temporada alta. No obstant això, en els darrers anys s'ha produït una evolució significativa en la tipologia de contractació.

Segons dades recents de l'Institut Nacional de Estadística (INE) i de l'Institut d'Estadística de Catalunya (IDESCAT), s'observa una reducció progressiva dels contractes temporals i un augment dels contractes indefinits, especialment en la modalitat de fix discontinu. Aquest canvi està relacionat amb les reformes laborals recents, que han impulsat una major estabilitat contractual en sectors amb alta estacionalitat.

Tot i aquesta evolució, cal destacar que aquesta aparent estabilitat no sempre es tradueix en una millora real de les condicions laborals. Els contractes fixos discontinus, tot i oferir una vinculació més estable amb l'empresa, continuen depenent de la temporada d'activitat, mantenint períodes d'inactivitat laboral.

Gràfic. Evolució del tipus de contractació al sector serveis



Font: Elaboració pròpia a partir de dades de l'INE (2023) i IDESCAT (2024)



Aquest gràfic permet visualitzar el canvi progressiu en la distribució dels contractes, destacant la disminució de la temporalitat i l'augment dels contractes indefinits, especialment en els darrers anys.

En el cas del sector de l'hostaleria, aquesta transformació és especialment rellevant, ja que reflecteix un canvi en la manera d'organitzar el treball, tot i que continua existint una forta dependència de la demanda estacional.

Pel que fa a la intensitat laboral, aquesta es manté com una de les característiques principals del sector. Durant els períodes de major activitat, com la temporada d'estiu, els caps de setmana o els períodes festius, els treballadors han d'afrontar un volum elevat de feina en un temps reduït.

Aquesta intensificació del treball implica jornades prolongades, ritmes de treball elevats i una elevada pressió per oferir un servei eficient. Aquestes condicions poden generar fatiga física i mental, especialment quan es mantenen durant períodes prolongats.

En el context del Delta de l'Ebre, aquesta realitat es veu accentuada per la concentració de l'activitat turística en períodes concrets de l'any. Durant la temporada alta, l'augment del nombre de visitants genera una demanda elevada de serveis d'hostaleria, fet que repercuteix directament en la càrrega de treball dels treballadors.

A més, aquesta intensitat laboral sovint es combina amb horaris irregulars i amb dificultats de conciliació, factors que contribueixen a augmentar el nivell d'estrès laboral.

Per tant, tot i que s'ha produït una evolució en la tipologia de contractació, passant d'una major temporalitat a una major presència de contractes indefinits, les característiques estructurals del sector continuen generant unes condicions laborals exigents.

Així doncs, tot i els canvis recents en la tipologia de contractació, el sector continua presentant unes dinàmiques laborals marcades per la irregularitat i la intensitat.



Aquesta combinació de factors, especialment present en contextos com el del Delta de l'Ebre, contribueix a generar un entorn laboral exigent que pot afavorir l'aparició de situacions d'estrès i esgotament entre els treballadors.

3.2.4. Particularitats estructurals del sector

L'hostaleria al Delta de l'Ebre presenta una sèrie de característiques estructurals que la diferencien d'altres zones turístiques amb un desenvolupament més industrialitzat o massiu. En molts casos, els establiments de restauració són petites empreses o negocis familiars, sovint gestionats durant generacions i estretament vinculats a l'economia local.

Aquest model empresarial implica habitualment una organització del treball més reduïda, amb equips petits i una distribució de tasques flexible que s'adapta a les necessitats del moment. En períodes d'elevada activitat turística, aquest funcionament pot generar una major càrrega de treball per als empleats, ja que els recursos humans disponibles acostumen a ser limitats.

A més, en determinades èpoques de l'any, alguns establiments poden tenir dificultats per trobar personal qualificat, fet que incrementa la pressió sobre els treballadors que formen part de l'equip. Aquesta circumstància és especialment visible durant les temporades amb més afluència de visitants.

Finalment, la forta dependència de l'activitat turística fa que molts negocis adaptin el seu funcionament a les fluctuacions de la demanda. Aquesta variabilitat influeix directament en l'organització del treball i en les condicions laborals dels empleats, factors que poden incidir en el benestar laboral i en el desenvolupament de situacions d'estrès o esgotament professional.

3.3. Metodologia

3.3.1. Disseny de la investigació

L'objectiu d'aquest treball és analitzar la presència del burnout en el sector de l'hostaleria al Delta de l'Ebre, així com identificar els factors laborals que poden influir en el seu desenvolupament.



Per tal d'assolir aquest objectiu, s'ha dissenyat una investigació de tipus descriptiu amb enfocament mixt, basada en la recollida d'informació directa de treballadors del sector. Aquest disseny permet analitzar tant les percepcions com les experiències dels participants, amb la finalitat de comprendre millor les condicions laborals existents i el seu impacte en el benestar professional.

L'estudi combina tècniques quantitatives i qualitatives, cosa que facilita una anàlisi més completa del fenomen. D'una banda, s'obtenen dades mesurables a través del qüestionari; de l'altra, les entrevistes permeten aprofundir en les vivències dels treballadors i en els factors contextuals que influeixen en el burnout.

Aquest plantejament metodològic permet no només identificar la presència d'esgotament professional, sinó també interpretar els factors del context laboral que poden afavorir el seu desenvolupament.

3.3.2. Tipus d'estudi

Aquest treball adopta un enfocament mixt, combinant tècniques quantitatives i qualitatives amb l'objectiu d'obtenir una visió més completa del fenomen analitzat.

D'una banda, s'utilitza una aproximació quantitativa mitjançant l'aplicació d'un qüestionari dirigit a treballadors del sector de l'hostaleria del Delta de l'Ebre. Aquest instrument permet recollir dades de manera estructurada i analitzar diferents aspectes relacionats amb l'estrès laboral i els indicadors de burnout.

D'altra banda, l'estudi incorpora una aproximació qualitativa basada en la realització d'entrevistes a professionals del sector. Aquestes entrevistes permeten aprofundir en les experiències personals dels treballadors i conèixer amb més detall les seves percepcions sobre les condicions laborals i els factors que influeixen en el seu benestar.

L'ús d'aquest enfocament és habitual en estudis socials, ja que facilita la integració de dades quantitatives amb la comprensió qualitativa del fenomen. Segons Creswell (2014), aquesta combinació permet obtenir una anàlisi més completa de la realitat estudiada.



En conjunt, la integració d'ambdues perspectives proporciona una visió més rica i detallada del burnout dins del sector de l'hostaleria al Delta de l'Ebre.

3.3.3. Descripció de la mostra

La mostra d'aquest estudi està formada per treballadors de l'hostaleria del Delta de l'Ebre, concretament professionals que desenvolupen la seva activitat en establiments com restaurants, bars, cafeteries i altres negocis vinculats a la restauració.

L'objectiu és recollir informació de persones que treballen directament en aquest àmbit, ja que són les que poden aportar una visió propera sobre les condicions laborals i els factors d'estrès presents en el seu entorn professional.

Per determinar la mida de la mostra, es va realitzar una estimació del nombre de treballadors del sector en els municipis objecte d'estudi (Ampostà, Sant Carles de la Ràpita, Deltebre, L'Ampolla, Sant Jaume d'Enveja, Camarles i L'Aldea). Per a aquesta estimació es van consultar dades estadístiques sobre empreses i establiments del sector serveis publicades per l'Institut Nacional de Estadística (DIRCE) i l'Institut d'Estadística de Catalunya, que proporcionen informació sobre el nombre d'empreses segons l'activitat econòmica i el territori.

A partir del nombre aproximat d'establiments existents i d'una estimació mitjana de treballadors per establiment, es va calcular una població aproximada de 2.850 treballadors en el conjunt dels municipis analitzats.

Tenint en compte aquesta població estimada, i aplicant un nivell de confiança del 95% i un marge d'error del 10%, la mostra recomanada per a l'estudi es va situar al voltant de 95 qüestionaris, distribuïts de manera proporcional entre els municipis seleccionats.

La mostra inclou persones amb diferents edats, nivells d'experiència professional i tipus de lloc de treball dins de l'hostaleria. Aquesta diversitat de perfils permet obtenir una visió general de la situació laboral i analitzar la presència d'indicadors relacionats amb el burnout entre els treballadors del territori.



3.3.4. Instruments de recollida de dades

Per a la recollida d'informació d'aquest estudi s'han utilitzat dos instruments principals: un qüestionari estructurat i entrevistes a treballadors del sector de l'hostaleria.

En primer lloc, s'ha aplicat un qüestionari elaborat a partir dels principis del Maslach Burnout Inventory (MBI), un instrument àmpliament utilitzat en l'àmbit acadèmic per analitzar el burnout en diferents entorns professionals. Aquest qüestionari permet examinar tres dimensions principals del fenomen: l'esgotament emocional, la despersonalització i la realització personal en el treball.

El qüestionari es va administrar de manera anònima, amb l'objectiu de garantir la confidencialitat dels participants i afavorir respostes sinceres. No es va recollir cap dada personal identificativa, únicament informació general de caràcter descriptiu, com l'edat, la població on treballen i el tipus de contracte laboral (fix, fix discontinu o temporal).

En segon lloc, l'estudi va incloure la realització d'entrevistes a diversos professionals de l'hostaleria del Delta de l'Ebre. Aquestes entrevistes van permetre obtenir informació més detallada sobre les experiències personals dels treballadors, les condicions laborals i la seva percepció sobre l'estrès laboral i l'esgotament professional.

Aquest tipus de tècnica facilita aprofundir en les percepcions i vivències dels participants, aportant informació qualitativa que no es pot obtenir únicament a través de qüestionaris estructurats (Taylor & Bogdan, 1987).

La combinació d'ambdós instruments permet integrar dades quantitatives i qualitatives, contribuint a una comprensió més completa del fenomen del burnout dins del sector de l'hostaleria al territori analitzat.

3.3.5. Procediment de recollida d'informació

La recollida d'informació es va dur a terme mitjançant un qüestionari en format digital elaborat a través de la plataforma Google Forms. Aquest instrument es va distribuir entre treballadors del sector de l'hostaleria del Delta de l'Ebre amb l'objectiu d'obtenir dades sobre les seves condicions laborals i els indicadors relacionats amb el burnout.



Per tal de facilitar la participació, el qüestionari es va enviar per correu electrònic a diversos establiments del sector, com restaurants, bars i altres negocis vinculats a la restauració. Posteriorment, es van realitzar trucades telefòniques als establiments contactats amb la finalitat d'explicar l'objectiu de l'estudi i fomentar la participació dels treballadors.

El procés de recollida de dades es va desenvolupar durant diverses setmanes, amb l'objectiu d'obtenir un nombre suficient de respostes. Concretament, el qüestionari va romandre obert fins al 23 de març, fet que va permetre recopilar la informació necessària i dur a terme també les entrevistes previstes a alguns professionals del sector.

Aquest procediment va permetre obtenir informació directa dels treballadors de l'hostaleria del territori, garantint en tot moment l'anonimat dels participants i la confidencialitat de les seves respostes.

3.3.6. Tècniques d'anàlisi de dades

Un cop finalitzat el procés de recollida d'informació, es va dur a terme l'anàlisi de les dades obtingudes a través dels qüestionaris i de les entrevistes realitzades als treballadors del sector de l'hostaleria.

En el cas dels qüestionaris, les respostes recollides mitjançant la plataforma Google Forms es van revisar i organitzar per tal de facilitar-ne l'anàlisi. A partir d'aquestes dades es va realitzar una anàlisi descriptiva, basada en el càlcul de percentatges i la representació gràfica dels resultats, amb l'objectiu d'identificar patrons relacionats amb l'estrès laboral i els indicadors de burnout entre els participants.

Pel que fa a les entrevistes, la informació obtinguda es va analitzar de manera qualitativa mitjançant una anàlisi de contingut, identificant els principals temes i idees recurrents en les respostes dels participants. Aquest procés va permetre comprendre millor les experiències i percepcions dels treballadors en relació amb les seves condicions laborals.

La combinació d'ambdues tècniques d'anàlisi va permetre interpretar els resultats de manera més completa, integrant les dades quantitatives amb la informació qualitativa obtinguda a través de les entrevistes.



3.3.7. Limitacions de l'estudi

Tot i l'interès dels resultats obtinguts en aquesta investigació, cal tenir en compte algunes limitacions que poden influir en l'abast de l'estudi.

En primer lloc, la mostra de participants pot considerar-se limitada, ja que la participació en el qüestionari ha estat voluntària i ha depès de la disponibilitat dels treballadors del sector per respondre'l. Aquest fet pot haver condicionat el nombre de respostes obtingudes i la seva representativitat respecte al conjunt de treballadors del territori.

En segon lloc, l'estudi se centra exclusivament en el context geogràfic del Delta de l'Ebre, fet que implica que els resultats reflecteixen principalment la realitat d'aquest entorn concret i no necessàriament poden ser extrapolables a altres zones turístiques o sectors econòmics.

Finalment, també cal considerar la limitació temporal pròpia del desenvolupament del Treball de Fi de Grau, que ha condicionat el període disponible per a la recollida d'informació. Tot i aquesta limitació, s'ha procurat obtenir un volum de dades suficient per garantir una anàlisi coherent i representativa.

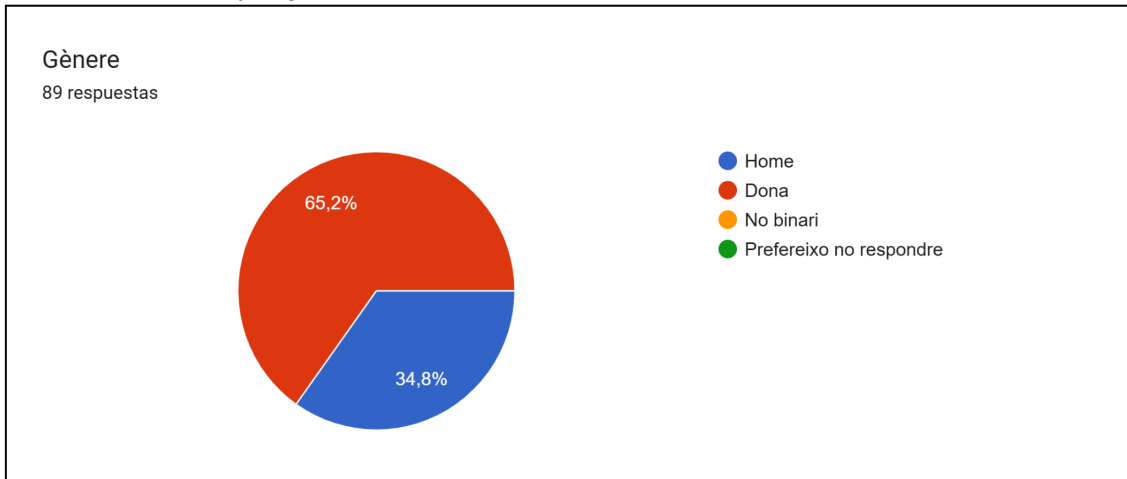
3.4. Aplicació pràctica i resultats

3.4.1. Presentació de les dades quantitatives

Amb l'objectiu d'analitzar les condicions laborals i el nivell de burnout en el sector de l'hostaleria al Delta de l'Ebre, s'ha realitzat un qüestionari dirigit a treballadors del sector, obtenint un total de 103 respostes vàlides.

Pel que fa al perfil de la mostra, el gràfic 1 mostra la distribució per gènere.

Gràfic 1. Distribució per gènere

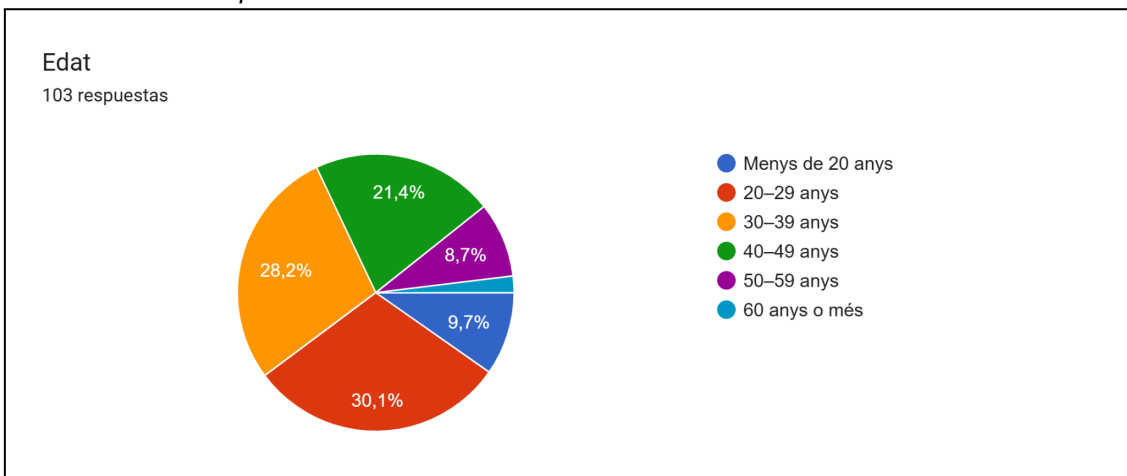


Elaboració pròpia, amb dades extretes de les respostes del qüestionari.

La major part dels participants són dones (65,2%), mentre que els homes representen el 34,8%, fet que indica una presència significativa del col·lectiu femení dins del sector.

En relació amb l'edat, el gràfic 2 presenta la distribució dels participants segons les diferents franges. La majoria es concentra entre els 20 i 39 anys, fet que indica que el sector compta principalment amb treballadors en edat activa.

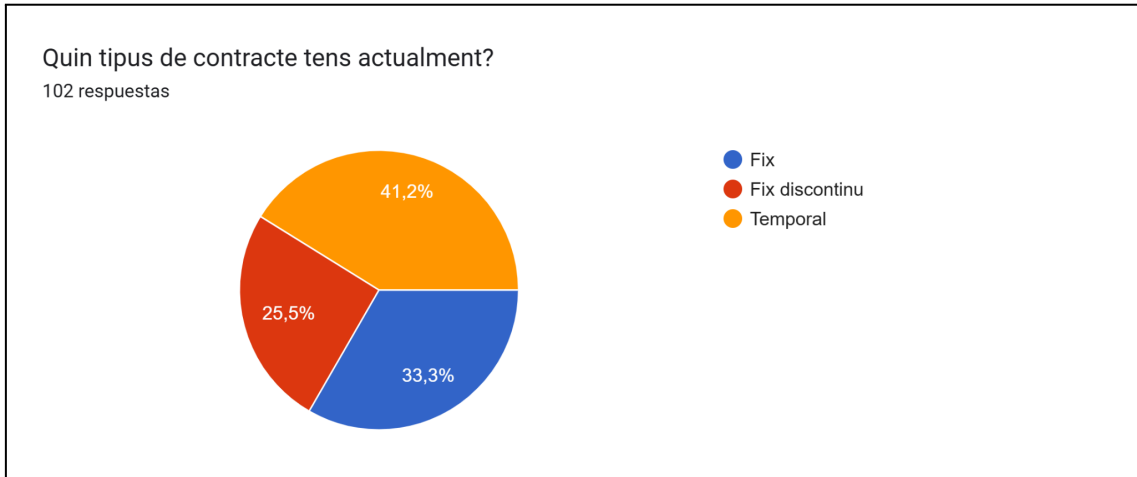
Gràfic 2. Distribució per edat



Elaboració pròpia, amb dades extretes de les respostes del qüestionari.

Pel que fa al tipus de contracte, el gràfic 3 mostra que predominen els contractes temporals (41,2%), seguits dels contractes fixos (33,3%) i dels fixos discontinus (25,5%). Aquesta distribució posa de manifest la presència de temporalitat i certa inestabilitat laboral dins del sector.

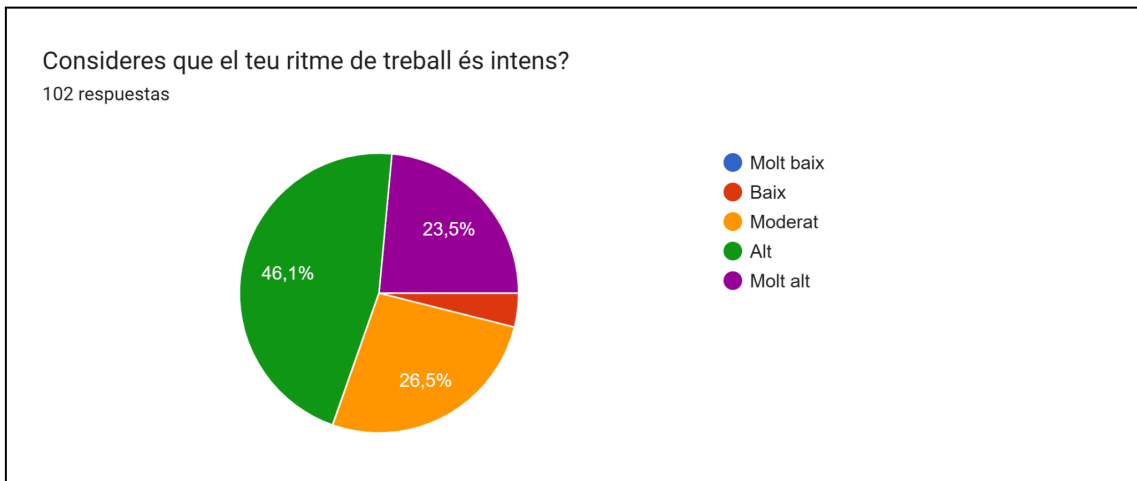
Gràfic 3. Tipus de contracte



Elaboració pròpia, amb dades extretes de les respostes del qüestionari.

En relació amb les condicions de treball, el gràfic 4 mostra la percepció del ritme laboral. Un 46,1% dels participants considera que el seu ritme de treball és alt, mentre que un 23,5% el qualifica com a molt alt. En conjunt, prop del 70% dels treballadors percep una elevada intensitat laboral, fet que evidencia la pressió existent dins del sector.

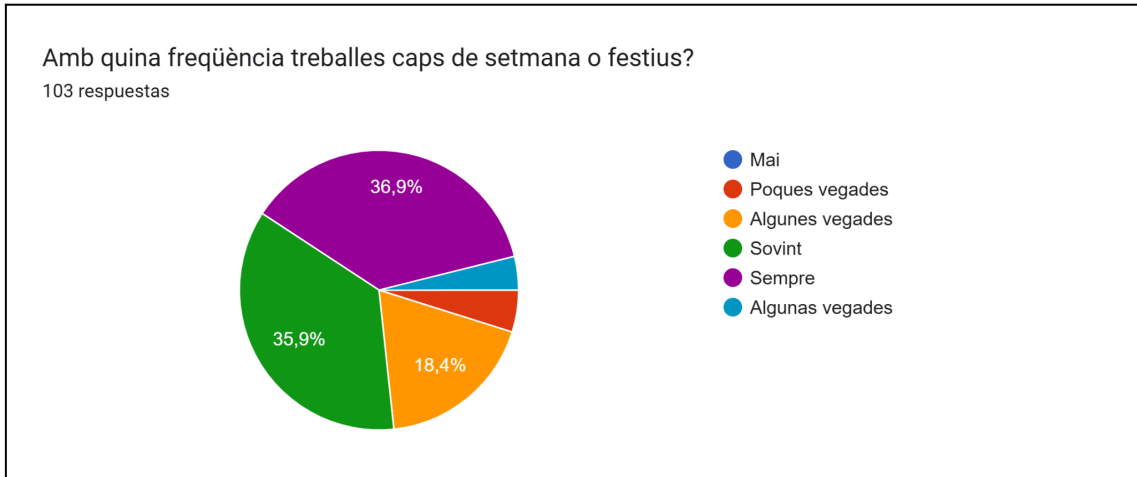
Gràfic 4. Intensitat del ritme de treball



Elaboració pròpia, amb dades extretes de les respostes del qüestionari.

El gràfic 5 recull la freqüència de treball en caps de setmana i festius. Un 35,9% dels participants afirma treballar sovint en aquests períodes, mentre que un 36,9% ho fa sempre. Això implica que més del 70% dels treballadors es troba sotmès a una baixa conciliació entre la vida laboral i personal.

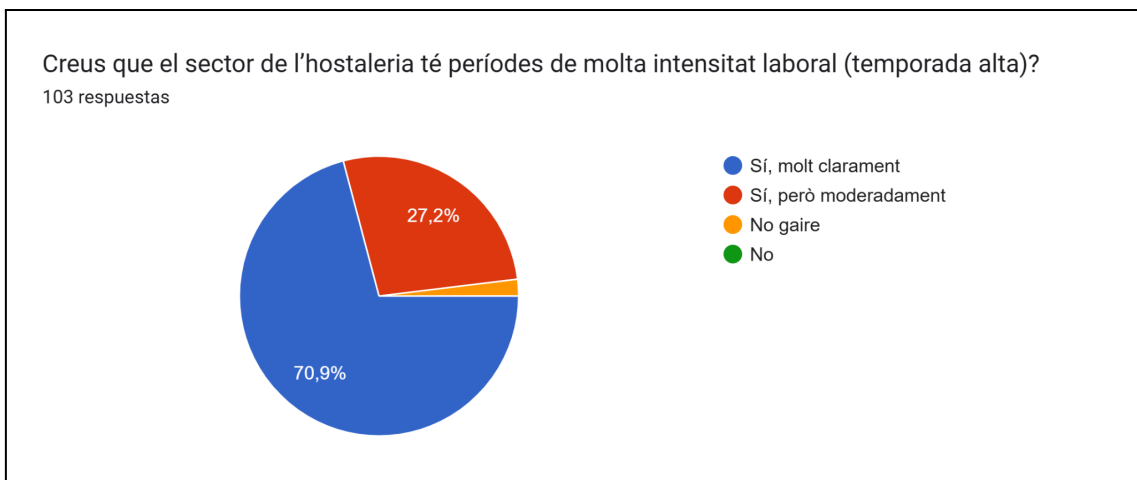
Gràfic 5. Treball en caps de setmana i festius



Elaboració pròpia, amb dades extretes de les respostes del qüestionari.

D'altra banda, el gràfic 6 reflecteix la percepció de la intensitat laboral del sector al llarg de l'any. Un 70,9% dels participants considera que existeixen períodes de molta intensitat, especialment durant la temporada alta, fet que confirma la naturalesa estacional del sector.

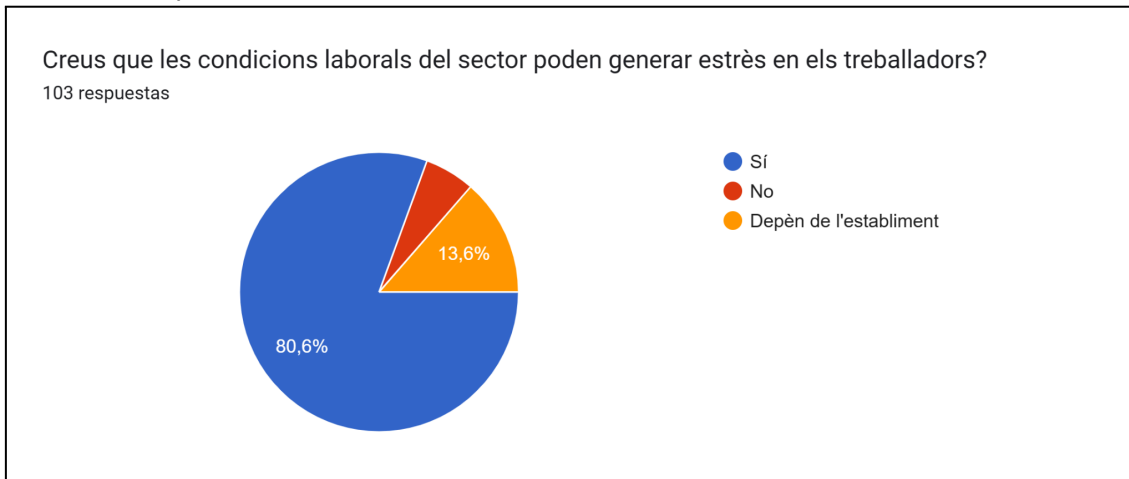
Gràfic 6. Intensitat laboral del sector



Elaboració pròpia, amb dades extretes de les respostes del qüestionari.

Pel que fa a l'estrès laboral, el gràfic 7 mostra que un 80,6% dels participants considera que les condicions laborals del sector poden generar estrès. Aquest resultat indica una elevada presència de riscos psicosocials dins del sector.

Gràfic 7. Percepció de l'estrès laboral



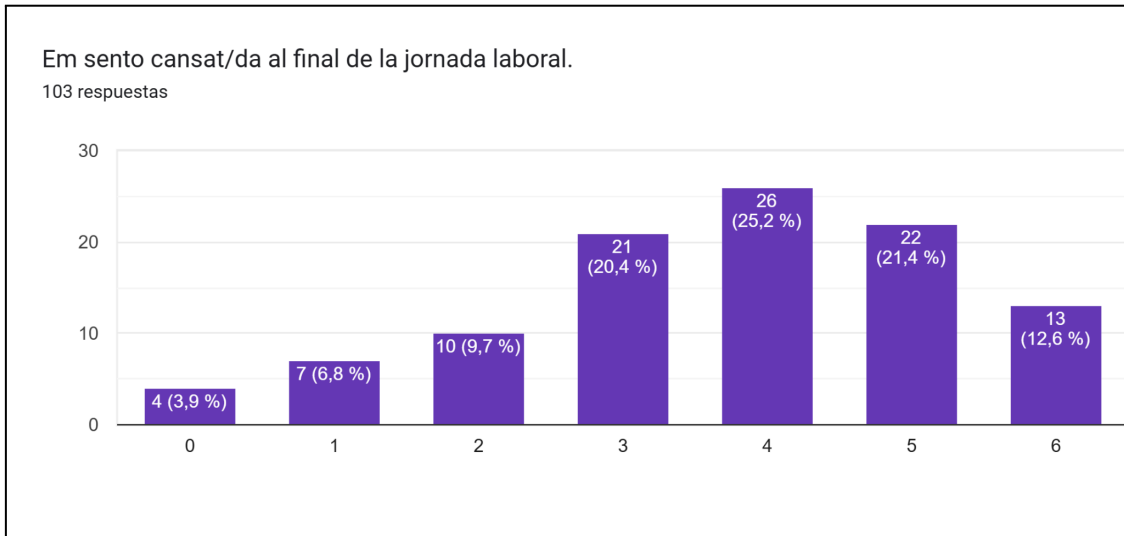
Elaboració pròpia, amb dades extretes de les respostes del qüestionari.

Indicadors del burnout

Per tal d'aprofundir en l'anàlisi del burnout, s'han incorporat diverses preguntes relacionades amb l'esgotament emocional, l'estrès i la motivació laboral, en línia amb el model proposat per Christina Maslach.

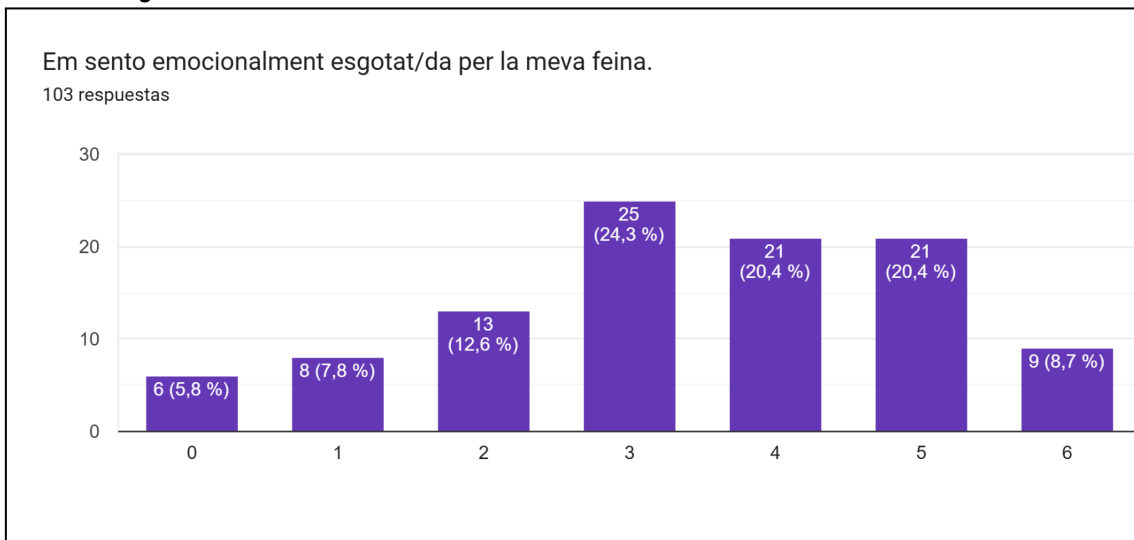
Aquestes preguntes s'han respost mitjançant una escala de freqüència que va de 0 (mai) a 6 (tots els dies), fet que permet analitzar no només la presència dels símptomes, sinó també la seva intensitat i recurrència.

El gràfic 8 presenta els resultats relacionats amb el cansament laboral. Els resultats mostren que una part significativa dels participants se situa en valors elevats de l'escala, especialment entre "algunes vegades a la setmana" i "tots els dies". Aquest fet indica que el cansament no és puntual, sinó recurrent, evidenciant la presència d'esgotament físic associat al treball.

Gràfic 8. Cansament laboral

Elaboració pròpia, amb dades extretes de les respostes del qüestionari.

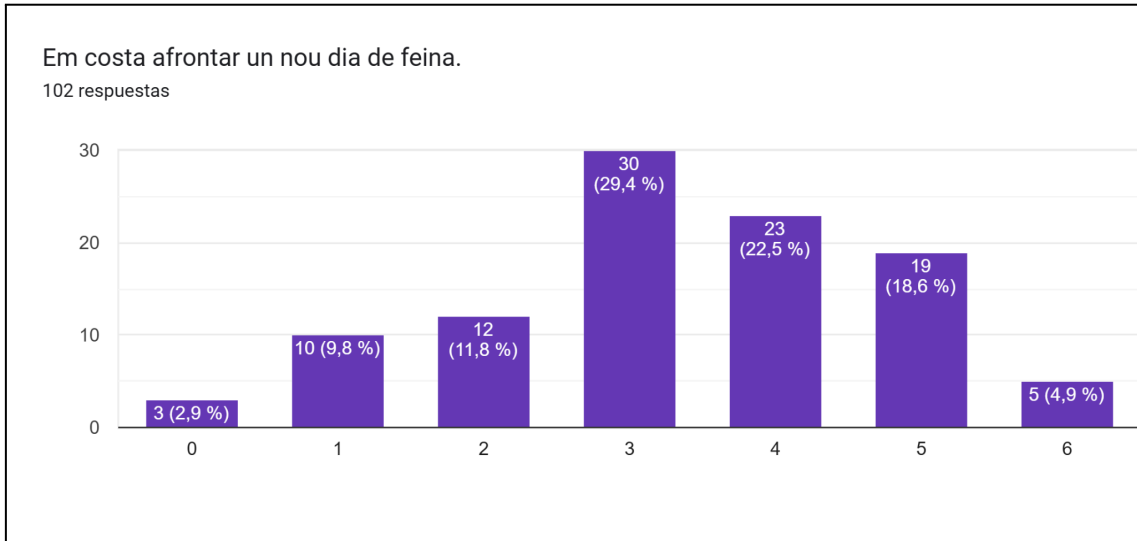
En relació amb l'esgotament emocional, el gràfic 9 mostra una distribució similar, amb una concentració important de respostes en els nivells intermedis i alts de l'escala. Això indica que una part rellevant dels treballadors experimenta esgotament emocional amb certa freqüència, la qual cosa constitueix un dels principals indicadors del burnout.

Gràfic 9. Esgotament emocional

Elaboració pròpia, amb dades extretes de les respostes del qüestionari.

El gràfic 10 recull la dificultat per afrontar un nou dia de feina. Els resultats mostren que una part dels participants se situa en valors intermedis de l'escala, com "algunes vegades al mes" o "algunes vegades a la setmana", fet que reflecteix un nivell de desgast psicològic progressiu.

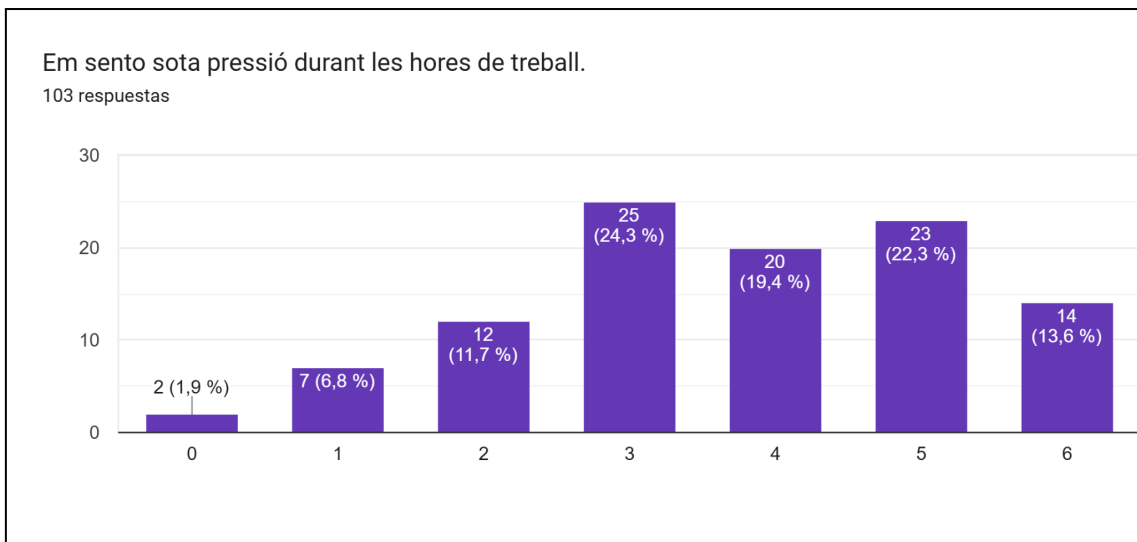
Gràfic 10. Dificultat per afrontar la jornada



Elaboració pròpia, amb dades extretes de les respostes del qüestionari.

Pel que fa a la pressió laboral, el gràfic 11 indica que una part significativa dels treballadors afirma sentir-se sota pressió amb una freqüència elevada. La concentració de respostes en valors mitjans i alts de l'escala posa de manifest la presència d'un entorn laboral exigent i constant.

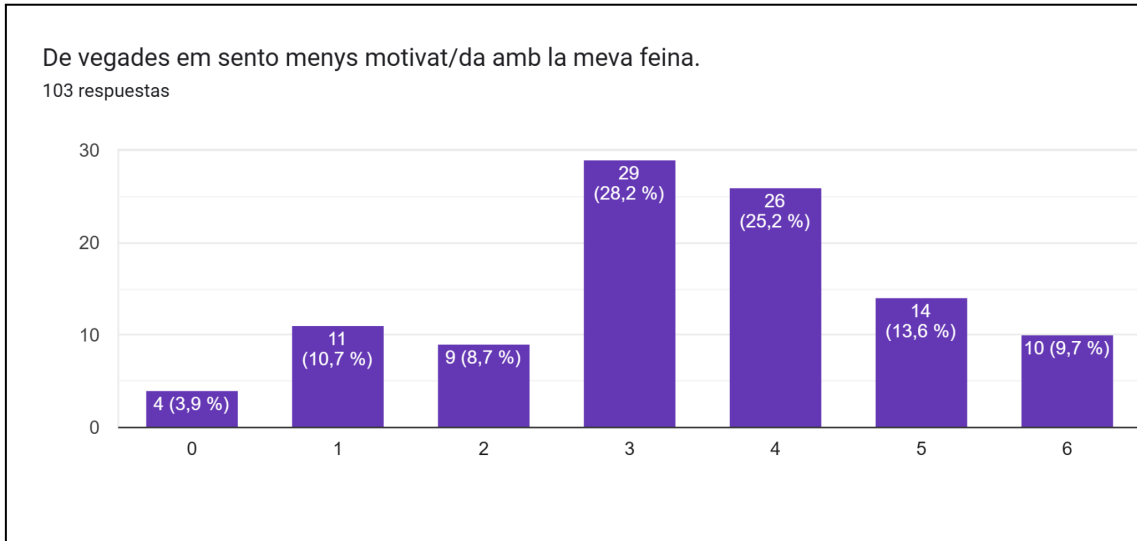
Gràfic 11. Pressió laboral



Elaboració pròpia, amb dades extretes de les respostes del qüestionari.

En relació amb la motivació, el gràfic 12 reflecteix que una part dels participants manifesta sentir-se menys motivada amb la seva feina amb una freqüència moderada, especialment en els nivells centrals de l'escala. Aquest fet pot estar relacionat amb l'acumulació de cansament i estrès detectats en els indicadors anteriors.

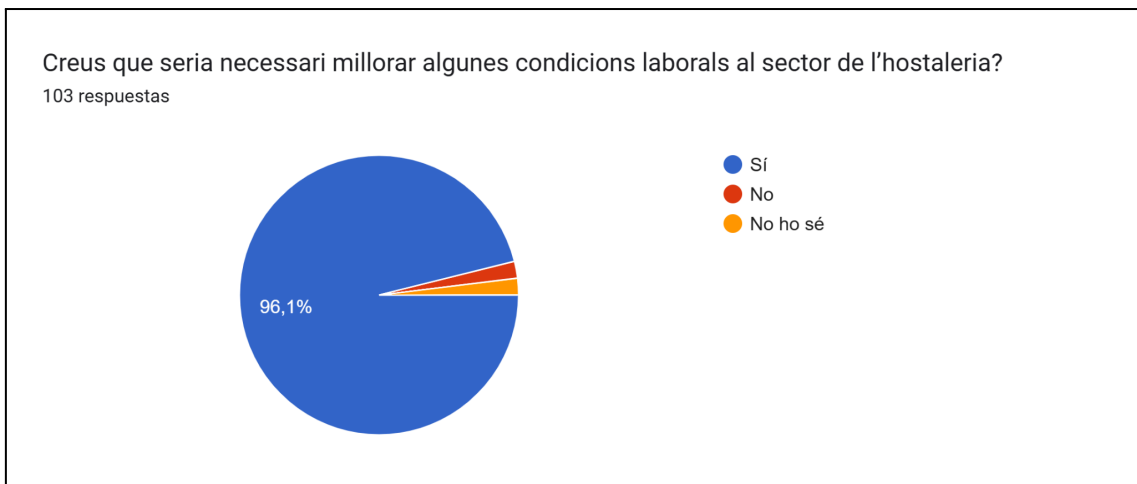
Gràfic 12. Desmotivació laboral



Elaboració pròpia, amb dades extretes de les respostes del qüestionari.

El gràfic 13 mostra que un 96,1% dels participants considera necessari millorar les condicions laborals del sector. Aquest resultat reflecteix un consens gairebé unànim entre els treballadors i posa de manifest que les problemàtiques detectades no són puntuals, sinó estructurals.

Gràfic 13. Millora de les condicions laborals



Elaboració pròpia, amb dades extretes de les respostes del qüestionari.

Aquesta percepció generalitzada reforça els resultats obtinguts en els indicadors de burnout, ja que evidencia que els nivells d'estrès, esgotament i desmotivació identificats no són experiències aïllades, sinó una realitat compartida per la majoria dels treballadors del sector.



En aquest sentit, aquesta dada esdevé especialment rellevant, ja que no només confirma la presència de condicions laborals exigents, sinó també la necessitat de plantejar mesures de millora orientades al benestar dels treballadors.

Encreuament de dades

Amb l'objectiu d'aprofundir en la interpretació dels resultats, s'han establert diverses relacions entre les variables analitzades, tenint en compte tant els percentatges com la intensitat de les respostes en els indicadors de burnout, mesurats mitjançant una escala de freqüència de 0 (mai) a 6 (tots els dies).

En primer lloc, es detecta una relació clara entre la intensitat del ritme de treball i els nivells d'esgotament. Tal com s'ha observat, un 46,1% dels participants considera que el seu ritme de treball és alt i un 23,5% el qualifica com a molt alt. Aquest col·lectiu coincideix amb aquells que es situen en valors elevats de l'escala de cansament, especialment en categories com "algunes vegades a la setmana" o "tots els dies". Aquesta associació indica que una elevada càrrega de treball es tradueix en una major freqüència d'esgotament físic i emocional.

En relació amb la freqüència de treball en caps de setmana i festius, més del 70% dels participants afirma treballar sovint o sempre en aquests períodes. Aquest grup presenta també una major concentració de respostes en els nivells intermedis i alts de l'escala en indicadors com la dificultat per afrontar un nou dia de feina i la percepció de pressió laboral. En concret, es detecta una major presència de respostes en categories com "algunes vegades al mes" i "algunes vegades a la setmana", fet que reflecteix un desgast progressiu associat a la manca de descans.

Pel que fa a la percepció d'estrès, un 80,6% dels participants considera que el sector genera estrès. Aquest col·lectiu coincideix amb aquells que presenten nivells més elevats d'esgotament emocional, amb una distribució de respostes concentrada en els valors mitjans i alts de l'escala. Això indica que l'estrès laboral no només és percebut de manera generalitzada, sinó que es manifesta de forma recurrent en l'experiència quotidiana dels treballadors.

En relació amb la motivació laboral, es detecta que els participants que presenten valors més elevats en indicadors com el cansament i la pressió laboral són també els que mostren una major tendència a situar-se en nivells intermedis de desmotivació,

com “algunes vegades al mes” o “algunes vegades a la setmana”. Aquest fet suggereix una relació directa entre el desgast acumulat i la pèrdua progressiva d'interès pel treball.

Pel que fa al tipus de contracte, tot i que no es disposa d'una relació directa quantitativa completa, s'observa que els treballadors amb contractes temporals (41,2%) i fixos discontinus (25,5%) es troben més exposats a situacions d'intensitat laboral elevada i, en conseqüència, a una major freqüència de símptomes associats al burnout. Aquesta realitat es pot relacionar amb la naturalesa estacional del sector.

Finalment, la necessitat de millora de les condicions laborals, compartida per la gran majoria dels participants (96,1%), es relaciona amb els nivells elevats d'intensitat laboral, estrès i esgotament detectats, reforçant el caràcter estructural de la problemàtica.

En conjunt, els resultats del creuament de dades mostren que els factors analitzats no actuen de manera aïllada, sinó que es troben fortament interrelacionats. La combinació d'una elevada intensitat de treball (prop del 70%), una alta percepció d'estrès (80,6%) i una freqüència recurrent de símptomes en els nivells mitjans i alts de l'escala de burnout evidencia la presència d'un entorn laboral que afavoreix el desenvolupament d'aquest fenomen.

3.4.2. Resultats qualitatius

Amb l'objectiu de complementar les dades quantitatives, s'han realitzat diverses entrevistes a treballadors del sector de l'hostaleria en diferents poblacions del Delta de l'Ebre. Aquestes entrevistes permeten aprofundir en les experiències personals dels participants i identificar els principals factors relacionats amb el burnout.

L'anàlisi s'ha dut a terme seguint una metodologia qualitativa basada en l'anàlisi de contingut, agrupant les respostes en diferents temes clau.

En relació amb els horaris i la conciliació laboral, els entrevistats coincideixen a destacar la dificultat per compatibilitzar la vida personal amb les exigències del sector. Els horaris són percebuts com a exigents i poc flexibles, especialment durant caps de setmana i períodes de major activitat. Una de les participants expressa que “et condiciona molt la vida, ja que treballes caps de setmana i festius”. En aquesta



mateixa línia, també es posa de manifest la dificultat per desconnectar del treball en jornades llargues o amb torns partits, tal com indica una altra entrevistada: “al final passaves quasi tot el dia allí”.

Pel que fa a la càrrega de treball, els participants descriuen un ritme elevat, especialment en hores punta o en temporada alta. Aquesta situació genera pressió constant i dificultats per gestionar totes les tasques. Alguns testimonis reflecteixen aquesta realitat amb afirmacions com “hi ha moments que no dones a l'abast” o “quan ve molta gent de cop és bastant agobiant”. A més, es destaca que sovint s'han de realitzar diverses funcions de manera simultània, fet que incrementa la sensació de saturació.

En relació amb el salari i el reconeixement professional, es detecta una percepció generalitzada de desajust entre l'esforç realitzat i la compensació econòmica. Alguns participants consideren que la feina no està adequadament remunerada, com es reflecteix en l'afirmació “pel que arribes a fer en un dia, no està prou pagat”. També s'han identificat situacions d'instabilitat o manca de claredat en les condicions salarials, tal com indica un dels entrevistats: “a vegades cobrava segons el que decidien, no era estable”. Aquestes percepcions contribueixen a una sensació de baixa valoració del treball.

Pel que fa a l'estrès laboral i l'esgotament, les entrevistes evidencien la presència de cansament tant físic com emocional, especialment en períodes de major demanda. Alguns participants descriuen aquesta situació amb expressions com “acabes saturada, no només físicament sinó també mentalment” o “hi ha dies que acabes bastant cansada”. Els principals factors associats a aquest estrès són el ritme de treball, la pressió constant i el tracte amb els clients.

El tracte amb els clients és, precisament, un element central dins del sector. Els participants indiquen que pot ser una font de satisfacció, però també d'estrès en determinades situacions. Així ho reflecteix una de les entrevistes: “no és només la feina, és aguantar segons quines actituds”. Paral·lelament, es posa en valor el paper del bon ambient laboral i del suport entre companys, tal com assenyala un participant: “el millor són els companys, si no fos per això seria més difícil”.



Davant d'aquestes situacions, els treballadors desenvolupen diferents estratègies per gestionar l'estrès, com ara intentar desconnectar fora de la feina o reduir la implicació emocional. En aquest sentit, un dels participants comenta que “amb el temps aprens a no implicar-te tant”. També es destaca la importància del suport social com a element clau per afrontar el dia a dia laboral.

Malgrat les dificultats, alguns treballadors identifiquen aspectes positius del sector, com el contacte amb els clients o el bon ambient laboral. Tot i això, una part significativa manifesta que no es veu treballant en aquest àmbit a llarg termini, tal com reflecteix l'afirmació “no és el que vull fer tota la vida”.

Les entrevistes també recullen diverses propostes de millora, centrades principalment en els horaris, els salaris i el tracte cap als treballadors. En aquest sentit, un dels participants assenyala que “milloraria els horaris i els salaris, i també el respecte cap als treballadors”.

3.4.3. Anàlisi i interpretació dels resultats

Una vegada presentades les dades quantitatives i qualitatives, es realitza una anàlisi conjunta amb l'objectiu d'interpretar els resultats obtinguts i comprendre millor la situació del sector de l'hostaleria al Delta de l'Ebre en relació amb el burnout.

Pel que fa a les condicions laborals, els resultats del qüestionari mostren que una part important dels treballadors percep el seu ritme de treball com a alt o molt alt, fet que indica una elevada intensitat laboral. Aquesta percepció es veu reforçada per les entrevistes, en què els participants descriuen jornades exigents i moments de gran acumulació de feina. Així, una de les persones entrevistades afirma que “hi ha moments que no dones a l'abast”. Aquestes evidències suggereixen que la càrrega de treball és un dels principals factors que contribueixen a l'estrès laboral, especialment en períodes de temporada alta o en hores punta. Aquest resultat és coherent amb el model de Maslach i Jackson (1981), que identifica l'excés de demandes laborals com un dels principals antecedents de l'esgotament emocional.

La presència de contractes temporals i fixos discontinus en una part significativa de la mostra reflecteix la naturalesa estacional del sector. Aquesta característica es relaciona directament amb la intensitat del treball en determinats períodes de l'any. Les entrevistes també posen de manifest aquesta realitat, ja que els participants indiquen



que el volum de feina augmenta considerablement durant la temporada turística, amb afirmacions com “a l'estiu és una bogeria, hi ha moltíssima feina”. Aquest model d'organització contribueix a generar períodes d'elevada pressió laboral que poden afavorir el desenvolupament del burnout, tal com apunten Schaufeli i Taris (2014) en relació amb la combinació de demandes elevades i manca de recursos.

Els resultats també evidencien dificultats importants en la conciliació entre la vida laboral i personal. Una gran part dels treballadors afirma treballar caps de setmana i festius de manera habitual, fet que limita el temps disponible per a la vida personal i familiar. Aquesta situació es confirma en les entrevistes, on alguns participants expressen les dificultats per compaginar la feina amb les responsabilitats familiars, com es reflecteix en l'afirmació “amb dos xiquets petits no és fàcil”. Aquest context pot tenir un impacte directe en el benestar emocional, augmentant la sensació de cansament i la falta de temps personal, aspecte que la literatura associa a un major risc de desgast professional (Maslach et al., 2001).

Pel que fa a l'estrès laboral, una part significativa dels participants considera que les condicions del sector en generen de manera habitual. Les entrevistes reforcen aquesta percepció, ja que els treballadors descriuen situacions de cansament físic i mental després de jornades intenses. Expressions com “acabes saturada, no només físicament sinó també mentalment” evidencien la presència d'esgotament emocional, una de les dimensions principals del burnout segons Maslach i Leiter (2016).

En relació amb el salari i el reconeixement professional, tant el qüestionari com les entrevistes mostren una percepció generalitzada de manca de valoració del treball. Els participants assenyalen que la compensació econòmica no és proporcional a l'esforç realitzat, tal com reflecteix el comentari “moltes hores per un salari baix”. Aquesta situació pot contribuir a la desmotivació i al desgast professional, fet que coincideix amb els estudis que assenyalen la manca de reconeixement com un factor clau en l'aparició del burnout (Maslach et al., 2001).

Malgrat les dificultats identificades, també es detecten factors que poden reduir l'impacte de l'estrès laboral. Les entrevistes mostren que el bon ambient de treball i el suport entre companys tenen un paper rellevant en el dia a dia dels treballadors. Tal com indica un dels participants, “el millor són els companys, si no fos per això seria més difícil”. Aquest tipus de relacions poden actuar com a element protector davant del



burnout, ja que incrementen els recursos socials disponibles, tal com plantegen Schaufeli i Taris (2014).

En conjunt, els resultats permeten caracteritzar el sector de l'hostaleria al Delta de l'Ebre com un entorn laboral exigent, marcat per una elevada intensitat de treball, dificultats de conciliació i una percepció estesa d'estrès laboral. La combinació d'aquests factors, juntament amb la temporalitat del sector i la manca de reconeixement, configura un escenari que afavoreix el desenvolupament del burnout. Tot i això, elements com el suport entre companys o el bon ambient laboral poden contribuir a mitigar parcialment aquests efectes, sense arribar a compensar completament les condicions estructurals del sector.

3.4.4. Contrast amb els objectius del treball

En aquest apartat es procedeix a contrastar els resultats obtinguts amb els objectius plantejats a l'inici del treball, amb la finalitat de determinar en quin grau aquests han estat assolits.

En relació amb l'objectiu general, centrat en analitzar la presència del burnout en el sector de l'hostaleria al Delta de l'Ebre, els resultats mostren que existeixen diversos factors que poden afavorir el desenvolupament d'aquest fenomen. Tant les dades quantitatives com les qualitatives indiquen la presència d'un elevat nivell d'estrès laboral, així com situacions de cansament físic i emocional entre els treballadors.

Pel que fa als objectius específics, es pot afirmar que s'han assolit de manera satisfactòria. En primer lloc, s'ha pogut identificar que les condicions laborals del sector es caracteritzen per una elevada intensitat de treball, especialment en períodes de temporada alta, així com per la presència de jornades laborals exigents i treball en caps de setmana i festius.

En segon lloc, els resultats han permès analitzar els principals factors que influeixen en l'estrès laboral, destacant la càrrega de treball, la manca de conciliació laboral i personal, la temporalitat i la percepció de manca de reconeixement professional.

A més, l'anàlisi de les entrevistes ha permès aprofundir en les experiències dels treballadors, confirmant les tendències observades en el qüestionari i aportant una visió més detallada sobre les condicions del sector.



Finalment, també s'ha pogut observar que, tot i les dificultats, existeixen factors que poden contribuir a reduir l'impacte del burnout, com ara el bon ambient laboral i el suport entre companys.

En conjunt, els resultats obtinguts permeten donar resposta als objectius plantejats inicialment i confirmen la rellevància del problema del burnout dins del sector de l'hostaleria al Delta de l'Ebre.

3.4.5. Implicacions per al sector

Els resultats obtinguts en aquest estudi permeten identificar diverses implicacions rellevants per al sector de l'hostaleria al Delta de l'Ebre, especialment en relació amb el benestar laboral dels treballadors i la gestió dels recursos humans.

En primer lloc, s'evidencia la necessitat de millorar les condicions laborals, especialment pel que fa als horaris i a la conciliació entre la vida laboral i personal. La presència habitual de jornades llargues, el treball en caps de setmana i festius, així com la concentració de la càrrega de treball en determinats períodes, posen de manifest la importància d'introduir mesures orientades a una millor organització del temps de treball.

En segon lloc, es fa evident la necessitat de revisar les polítiques salarials. La percepció generalitzada que el salari no és adequat en relació amb l'esforç realitzat pot afectar negativament la motivació i el compromís laboral. En aquest sentit, avançar cap a models retributius més ajustats a les responsabilitats i a la intensitat del treball podria contribuir a millorar la satisfacció dels treballadors.

Així mateix, es destaca la importància de millorar la gestió de la càrrega de treball, especialment en períodes de temporada alta. L'augment puntual de personal en moments de major demanda, juntament amb una planificació més eficient de les tasques, podria reduir la pressió sobre els treballadors i, en conseqüència, disminuir el risc de burnout.

D'altra banda, també es posa en relleu el paper del bon ambient laboral i del suport entre companys com a factors protectors davant de l'estrès. En aquest sentit, les empreses haurien de fomentar entorns de treball positius, basats en la comunicació, el respecte i el treball en equip.



Finalment, es considera necessari incorporar una major sensibilització envers el benestar laboral i els riscos psicosocials. La implementació de mesures de prevenció del burnout, com la formació en gestió de l'estrès o la millora de les condicions organitzatives, podria tenir un impacte positiu tant en la qualitat de vida dels treballadors com en el funcionament de les empreses.

En conjunt, aquestes implicacions reforcen la necessitat d'un enfocament més orientat al benestar dels treballadors dins del sector de l'hostaleria, amb l'objectiu de garantir la seva sostenibilitat a llarg termini.



4. Conclusions

4.1. Valoració final dels resultats obtinguts

Els resultats obtinguts en aquest treball permeten afirmar amb claredat que el burnout és una realitat present en el sector de l'hostaleria al Delta de l'Ebre, i no un fenomen puntual o aïllat. L'anàlisi conjunta de les dades quantitatives i qualitatives ha posat de manifest l'existència d'un conjunt de factors laborals que contribueixen de manera directa al desenvolupament d'aquest fenomen.

En primer lloc, pel que fa a les condicions laborals, els resultats del qüestionari indiquen que una part significativa dels treballadors percep el seu ritme de treball com a alt o molt alt. Aquesta percepció es veu reforçada pel fet que la majoria dels participants afirma treballar habitualment en caps de setmana i festius, així com en períodes de gran intensitat laboral. Aquestes dades evidencien una organització del treball marcada per l'exigència i la continuïtat, especialment en moments de màxima activitat.

En segon lloc, la presència d'esgotament físic i emocional es reflecteix en les respostes dels participants, molts dels quals afirmen sentir-se cansats de manera freqüent al final de la jornada laboral. Aquest fet indica que la càrrega de treball no només és elevada, sinó que es manté en el temps, generant un impacte acumulatiu en el benestar dels treballadors.

A més, un percentatge molt elevat dels participants considera que les condicions laborals del sector poden generar estrès, fet que posa de manifest una percepció generalitzada de risc psicosocial dins del sector de l'hostaleria. Aquesta percepció no es limita a casos puntuals, sinó que reflecteix una realitat compartida per una gran part dels treballadors.

Els resultats qualitatius obtinguts a través de les entrevistes permeten aprofundir en aquestes dades, aportant una visió més detallada de les experiències dels treballadors. En aquest sentit, els participants descriuen situacions de pressió constant, dificultats per gestionar el volum de feina i una sensació d'esgotament tant físic com mental, especialment en períodes de temporada alta.

Un altre aspecte rellevant que es desprèn dels resultats és la dificultat de conciliació entre la vida laboral i personal. Els horaris irregulars, el treball en caps de setmana i la



necessitat d'adaptar-se a la demanda del servei fan que molts treballadors tinguin dificultats per compatibilitzar la feina amb la seva vida personal, fet que pot incrementar el nivell d'estrès i malestar.

També cal destacar la percepció de manca de reconeixement professional, especialment en relació amb el salari i la valoració del treball realitzat. Aquesta situació pot contribuir a la desmotivació i al desgast emocional, reforçant els efectes del burnout.

En conjunt, els resultats mostren que el sector de l'hostaleria al Delta de l'Ebre es caracteritza per unes condicions laborals exigents, amb una elevada intensitat de treball, una forta dependència de la temporalitat i una percepció generalitzada d'estrès laboral.

A més, cal destacar que aquests factors no actuen de manera aïllada, sinó que es combinen i es reforcen entre ells, generant un entorn laboral especialment exigent. La combinació de càrrega de treball, horaris irregulars, manca de conciliació i percepció de baixa valoració configura un context propici per al desenvolupament del burnout.

Per tant, es pot afirmar que el burnout en el sector de l'hostaleria no és només una conseqüència de situacions individuals, sinó el resultat d'un conjunt de condicions estructurals pròpies del sector, que requereixen una anàlisi i una intervenció des d'una perspectiva global.

4.2. Conclusions en relació amb els objectius

En relació amb els objectius plantejats a l'inici del treball, l'estudi ha permès assolir-los de manera satisfactòria, aportant una visió clara sobre la realitat del sector de l'hostaleria al Delta de l'Ebre.

Pel que fa als objectius plantejats a l'inici del treball, es pot afirmar que han estat assolits de manera satisfactòria, ja que els resultats obtinguts permeten donar resposta clara a la pregunta de recerca plantejada.

En relació amb l'objectiu general, centrat en analitzar la presència del burnout en el sector de l'hostaleria al Delta de l'Ebre, les dades recollides evidencien que aquest fenomen és una realitat dins del sector. Tant els resultats del qüestionari com les



entrevistes realitzades mostren la presència d'indicadors associats a l'esgotament emocional, com el cansament físic al final de la jornada, la percepció d'un ritme de treball elevat i la sensació d'estrès laboral.

Pel que fa al primer objectiu específic, orientat a identificar les condicions laborals del sector, els resultats mostren que aquestes es caracteritzen per una elevada intensitat de treball, especialment en períodes de temporada alta, així com per la presència de jornades llargues i horaris irregulars. A més, la majoria dels participants afirma treballar habitualment caps de setmana i festius, fet que posa de manifest les dificultats de conciliació entre la vida laboral i personal.

En relació amb el segon objectiu específic, centrat en analitzar els factors que poden provocar el burnout, s'ha pogut identificar que elements com la càrrega de treball, la pressió durant el servei, la manca de descans i la percepció de baixa valoració professional tenen un impacte directe en el benestar dels treballadors. Aquestes conclusions es veuen reforçades tant per les dades quantitatives com pels testimonis recollits en les entrevistes, que descriuen situacions de saturació i esgotament.

Pel que fa al tercer objectiu específic, relacionat amb la percepció dels treballadors sobre el sector, els resultats mostren una visió crítica respecte a les condicions laborals. Un percentatge molt elevat dels participants considera necessari millorar aquestes condicions, destacant aspectes com els salaris, els horaris i el reconeixement professional. Aquesta percepció indica una consciència clara dels problemes existents dins del sector.

A més, l'ús d'una metodologia mixta ha permès assolir els objectius des d'una doble perspectiva. D'una banda, el qüestionari ha proporcionat dades quantitatives que permeten identificar tendències generals, mentre que les entrevistes han aportat una visió més profunda i qualitativa de les experiències dels treballadors.

En conjunt, els resultats obtinguts no només permeten assolir els objectius plantejats, sinó que també contribueixen a una millor comprensió del fenomen del burnout en el sector de l'hostaleria al Delta de l'Ebre, posant de manifest la seva rellevància i la necessitat d'abordar-lo des d'una perspectiva global.



4.3. Reflexions pròpies i aportacions

L'elaboració d'aquest treball ha contribuït no només a analitzar el fenomen del burnout des d'una perspectiva teòrica i empírica, sinó també a reflexionar sobre una realitat que les autores coneixen de manera directa.

La vinculació personal amb el sector de l'hostaleria ha facilitat una millor comprensió de les situacions descrites pels participants, ja que moltes de les experiències recollides en les entrevistes i en el qüestionari coincideixen amb vivències pròpies o properes. Aquest fet ha afavorit una interpretació dels resultats amb una major sensibilitat envers les condicions laborals del sector.

Un dels aspectes més rellevants és la normalització de determinades condicions de treball, com les jornades llargues, el treball en caps de setmana o la pressió constant. Tot i que aquestes situacions són percebudes com a habituals dins del sector, els resultats evidencien que tenen un impacte directe en el benestar dels treballadors.

Així mateix, s'observa que el burnout no sempre és identificat com a tal pels mateixos treballadors, sinó que sovint es percep com una part inherent de la feina. Aquesta normalització pot dificultar la detecció del problema i la implementació de mesures orientades a la seva prevenció.

D'altra banda, el treball posa en valor la importància dels factors humans dins del sector, com el suport entre companys o el bon ambient laboral. Aquests elements, tot i no solucionar els problemes estructurals, tenen un paper clau en la manera com els treballadors afronten el dia a dia.

En aquest sentit, l'estudi reforça la idea que el benestar laboral hauria de ser un aspecte central dins de la gestió empresarial, especialment en sectors com el de l'hostaleria. La millora de les condicions de treball no només repercuteix en els treballadors, sinó també en la qualitat del servei i en la sostenibilitat del sector a llarg termini.

El burnout no és el problema, sinó la conseqüència d'un model laboral que necessita ser replantejat.

4.4. Propostes de millora per al sector

A partir dels resultats obtinguts en aquest treball, es plantegen diverses propostes de millora orientades a reduir l'impacte del burnout i a millorar les condicions laborals en el sector de l'hostaleria al Delta de l'Ebre.

En primer lloc, es proposa la implementació de mesures orientades a millorar la planificació dels horaris laborals. Una organització més estructurada dels torns de treball, amb una previsió adequada dels períodes d'alta demanda, permetria reduir la sobrecàrrega laboral i facilitar la conciliació entre la vida laboral i personal. En aquest sentit, la limitació de jornades excessivament llargues i la garantia de períodes de descans adequats esdevenen elements clau.

En segon lloc, es planteja la necessitat de reforçar les polítiques de gestió dels recursos humans dins de les empreses del sector. Això implica una major professionalització en la gestió del personal, especialment en petites i mitjanes empreses, amb l'objectiu de millorar l'organització del treball i la distribució de tasques.

Una de les propostes amb major impacte seria la introducció de protocols específics per a la prevenció del burnout dins de les empreses del sector. Aquests protocols podrien incloure la detecció precoç de situacions d'estrès, la realització d'avaluacions periòdiques del clima laboral i la implementació de mesures de suport als treballadors en moments de major càrrega de feina.

A més, es considera fonamental promoure una millora en les condicions salarials i en el reconeixement professional dels treballadors. La percepció de baixa valoració del treball és un dels factors que contribueixen al desgast professional, per la qual cosa una política retributiva més ajustada a l'esforç realitzat podria contribuir a augmentar la motivació i la satisfacció laboral.

Una altra línia d'actuació rellevant és la promoció de la formació específica en gestió de l'estrès i atenció al client. Aquest tipus de formació pot ajudar els treballadors a desenvolupar eines per gestionar millors situacions de pressió i reduir l'impacte emocional del treball.



Finalment, es proposa impulsar accions a nivell institucional que fomentin un model de turisme més sostenible, amb una distribució més equilibrada de la demanda al llarg de l'any. La reducció de la concentració de l'activitat en períodes concrets podria contribuir a disminuir la intensitat laboral i a millorar l'estabilitat de l'ocupació en el sector.

Aquest conjunt de propostes posa de manifest que la millora de les condicions laborals en el sector de l'hostaleria requereix una actuació coordinada entre empreses, treballadors i administracions públiques.

Més enllà de mesures puntuals, resulta necessari replantejar el model d'organització del treball en el sector, situant el benestar dels treballadors com un element central. Només a través d'un enfocament estructural serà possible reduir l'impacte del burnout i garantir la sostenibilitat del sector a llarg termini.

4.5. Futures línies d'investigació

Aquest treball ha permès analitzar la presència del burnout en el sector de l'hostaleria al Delta de l'Ebre, així com identificar alguns dels factors que influeixen en el benestar laboral dels treballadors. Tot i això, com en qualsevol investigació, presenta algunes limitacions que obren la porta a futures línies d'estudi.

En primer lloc, seria interessant ampliar la mostra de participants, tant pel que fa al nombre de qüestionaris com a la diversitat de perfils analitzats, amb l'objectiu d'obtenir resultats més representatius i extrapolables a altres contextos.

Així mateix, es podria aprofundir en la comparació entre diferents zones geogràfiques o entre diversos tipus d'establiments del sector, amb la finalitat d'identificar possibles diferències en les condicions laborals i en el nivell de burnout.

També resultaria rellevant analitzar amb més detall l'impacte de factors concrets, com el tipus de contracte, l'experiència laboral o el gènere, mitjançant estudis més específics o l'aplicació de tècniques quantitatives més avançades.

D'altra banda, incorporar la perspectiva dels empresaris o responsables dels establiments aportaria una visió més completa del sector, facilitant la comprensió de les dificultats a l'hora d'implementar millores en les condicions laborals.



Es considera especialment interessant desenvolupar investigacions orientades a l'avaluació de mesures concretes de prevenció del burnout, amb l'objectiu d'identificar quines estratègies poden resultar més eficaces per millorar el benestar dels treballadors.

En definitiva, aquest treball posa de manifest que la millora de les condicions laborals en el sector de l'hostaleria no és només una qüestió de benestar individual, sinó un element clau per garantir la qualitat del servei i la sostenibilitat del sector a llarg termini.



5. Referències bibliogràfiques

Creswell, J. W. (2014). *Research design: Qualitative, quantitative, and mixed methods approaches* (4th ed.). Sage Publications.

Generalitat de Catalunya. (2022). *Riscos psicosocials en el treball*. Departament de Treball, Afers Socials i Famílies.

Instituto Nacional de Estadística. (2023). *Encuesta de población activa (EPA)*. <https://www.ine.es>

Instituto Nacional de Estadística. (2024). *Directorio Central de Empresas (DIRCE): Empresas por actividad económica y territorio*. <https://www.ine.es>

Institut d'Estadística de Catalunya. (2023). *Estadístiques del mercat de treball i sector serveis a Catalunya*. <https://www.idescat.cat>

Institut d'Estadística de Catalunya. (2024). *Empreses per sectors d'activitat econòmica*. <https://www.idescat.cat>

Maslach, C., & Jackson, S. E. (1981). The measurement of experienced burnout. *Journal of Occupational Behavior*, 2(2), 99–113. <https://doi.org/10.1002/job.4030020205>

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>

Maslach, C., Schaufeli, W. B., & Leiter, M. P. (2001). Job burnout. *Annual Review of Psychology*, 52(1), 397–422. <https://doi.org/10.1146/annurev.psych.52.1.397>

Organització Internacional del Treball. (2017). *Working conditions in hotels and restaurants: Challenges and opportunities*. International Labour Office.

Schaufeli, W. B., & Taris, T. W. (2014). A critical review of the Job Demands-Resources Model: Implications for improving work and health. In G. F. Bauer & O. Hämmig (Eds.), *Bridging occupational, organizational and public health* (pp. 43–68). Springer.

Taylor, S. J., & Bogdan, R. (1987). *Introduction to qualitative research methods: The search for meanings*. Wiley.

World Health Organization. (2019). *Burn-out an “occupational phenomenon”*: International classification of diseases. <https://www.who.int>



6. Annexos

En aquest apartat s'inclou la documentació complementària utilitzada en l'elaboració del treball, amb l'objectiu de facilitar la comprensió del procés de recerca i aportar informació addicional rellevant.

A continuació, es presenten els annexos:

6.1. Qüestionari utilitzat

S'hi incorpora el qüestionari complet emprat per a la recollida de dades quantitatives. Aquest instrument ha estat dissenyat amb l'objectiu d'analitzar les condicions laborals i la percepció del burnout entre els treballadors del sector de l'hostaleria al Delta de l'Ebre.

Qüestionari: Burnout en el sector de l'hostaleria al Delta de l'Ebre

Aquest qüestionari forma part d'un Treball de Fi de Grau (TFG) del Grau d'Administració i Direcció d'Empreses. L'objectiu d'aquest estudi és analitzar el nivell d'estrès laboral i possibles indicadors de burnout entre els treballadors del sector de l'hostaleria al Delta de l'Ebre.

El qüestionari és totalment anònim i les dades recollides s'utilitzaran únicament amb finalitats acadèmiques. En cap cas es demanarà informació personal que permeti identificar els participants.

La participació és voluntària i totes les respostes seran tractades de manera confidencial.

El temps estimat per completar el qüestionari és d'uns 5 minuts.

Moltes gràcies per la vostra col·laboració.

1. Gènere

- Home
- Dona
- No binari
- Prefereixo no respondre
- Altres



2. Edat

- Menys de 20 anys
- 20–29 anys
- 30–39 anys
- 40–49 anys
- 50–59 anys
- 60 anys o més

3. En quina població treballes?

- Amposta
- La Ràpita
- Deltebre
- Sant Jaume d'Enveja
- L'Ampolla
- L'Aldea
- Camarles

4. Quin tipus de contracte tens actualment?

- Fix
- Fix discontinu
- Temporal
- Altres

5. Quant temps fa que treballes en el sector de l'hostaleria?

- Menys d'1 any
- Entre 1 i 3 anys
- Entre 4 i 7 anys
- Més de 7 anys

6. Quin és aproximadament el teu lloc de treball?

- Cambrer/a
- Cuiner/a
- Personal de barra
- Responsable o encarregat/da



7. Consideres que el teu ritme de treball és intens?

- Molt baix
- Baix
- Moderat
- Alt
- Molt alt

8. Amb quina freqüència treballes caps de setmana o festius?

- Mai
- Poques vegades
- Algunes vegades
- Sovint
- Sempre

9. Creus que el sector de l'hostaleria té períodes de molta intensitat laboral (temporada alta)?

- Sí, molt clarament
- Sí, però moderadament
- No gaire
- No

10. Creus que les condicions laborals del sector poden generar estrès en els treballadors?

- Sí
- No
- Depèn de l'establiment

Experiència laboral i burnout

A continuació es presenten algunes afirmacions relacionades amb la vostra experiència laboral. Indiqueu amb quina freqüència us sentiu així en la vostra feina.

RESPOSTES:

0. Mai

1. Poques vegades a l'any

2. Una vegada al mes

3. Algunes vegades al mes



4. Una vegada a la setmana
 5. Algunes vegades a la setmana
 6. Tots els dies
-
11. Em sento emocionalment esgotat/da per la meva feina.
 12. Em sento cansat/da al final de la jornada laboral.
 13. Em costa afrontar un nou dia de feina.
 14. Sento que la meva feina pot ser estressant.
 15. Em sento sota pressió durant les hores de treball.
 16. De vegades em sento menys motivat/da amb la meva feina.
 17. Em sento satisfet/a amb la feina que faig.
 18. Crec que la meva feina és important i té valor.
 19. Em sento motivat/da per continuar treballant en aquest sector.

Preguntes finals

20. Creus que seria necessari millorar algunes condicions laborals al sector de l'hostaleria?

- Sí
- No
- No ho sé

21. Comentaris

Si vols, pots afegir algun comentari o opinió sobre les condicions laborals al sector de l'hostaleria

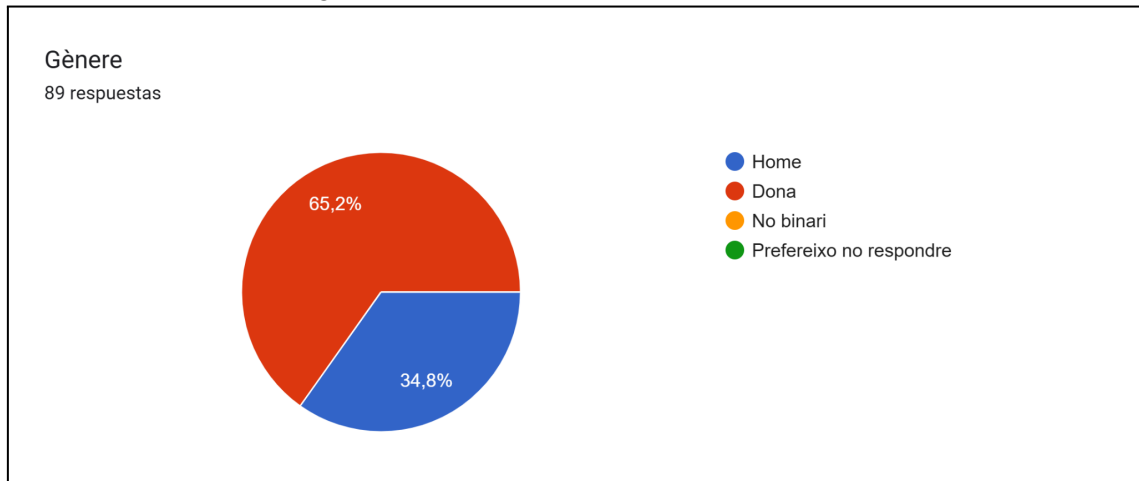
Enllaç qüestionari: <https://forms.gle/wgLxjAkwMjkikSHd9>

6.2. Gràfics del qüestionari

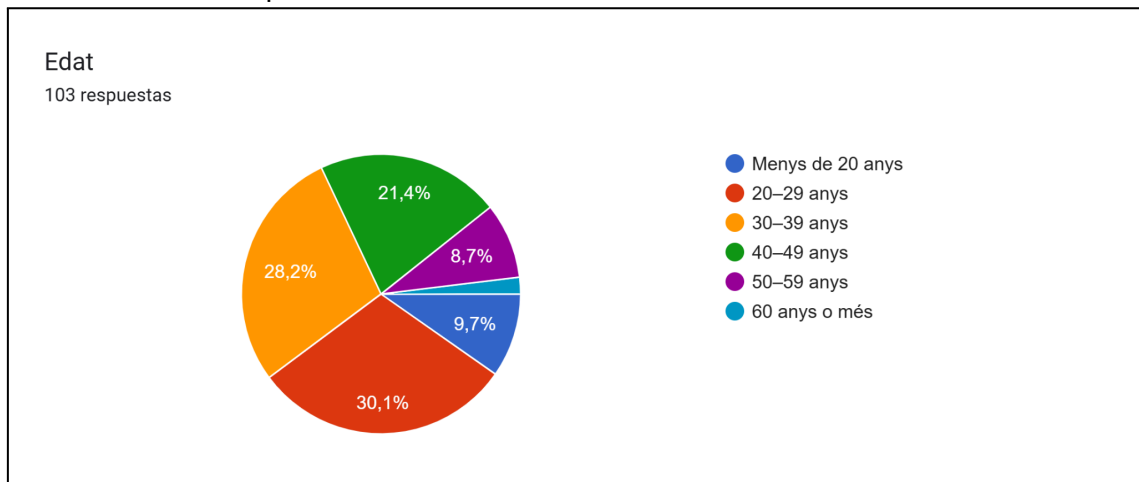
Aquest annex recull les representacions gràfiques obtingudes a partir de les respostes del qüestionari. Aquests gràfics permeten visualitzar de manera clara i sintètica les dades analitzades en el cos principal del treball.

Perfil de la mostra

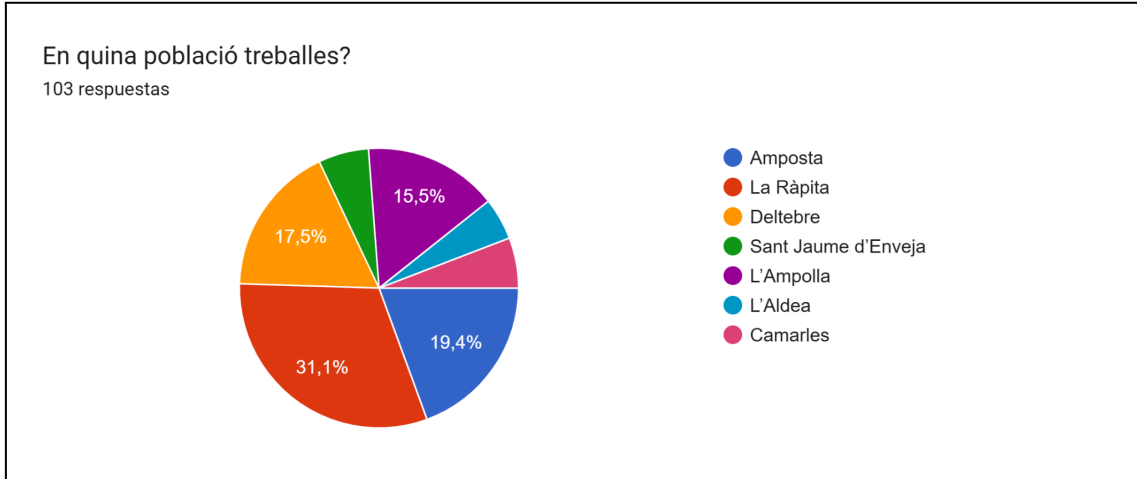
Gràfic 1. Distribució per gènere



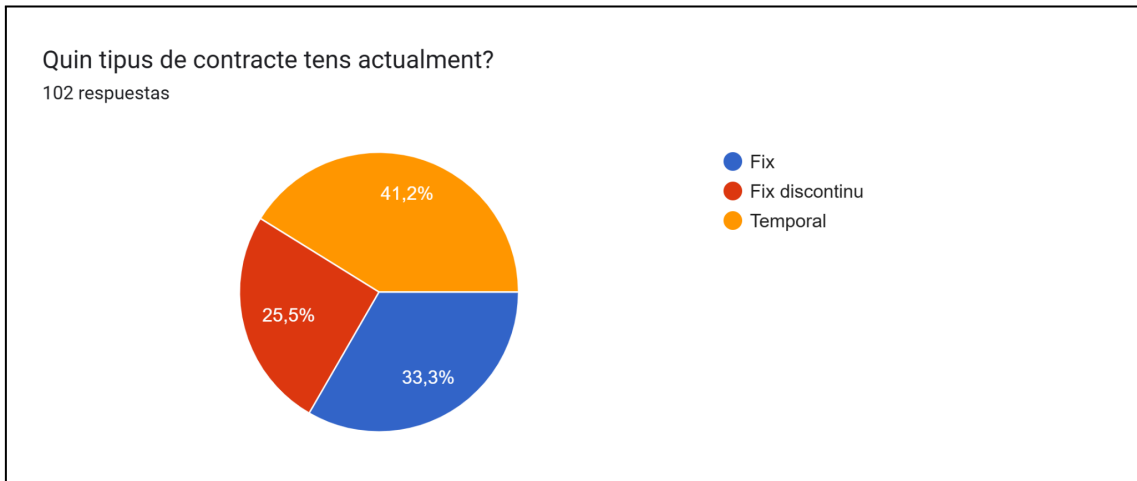
Gràfic 2. Distribució per edat



Gràfic 3. Població on treballen

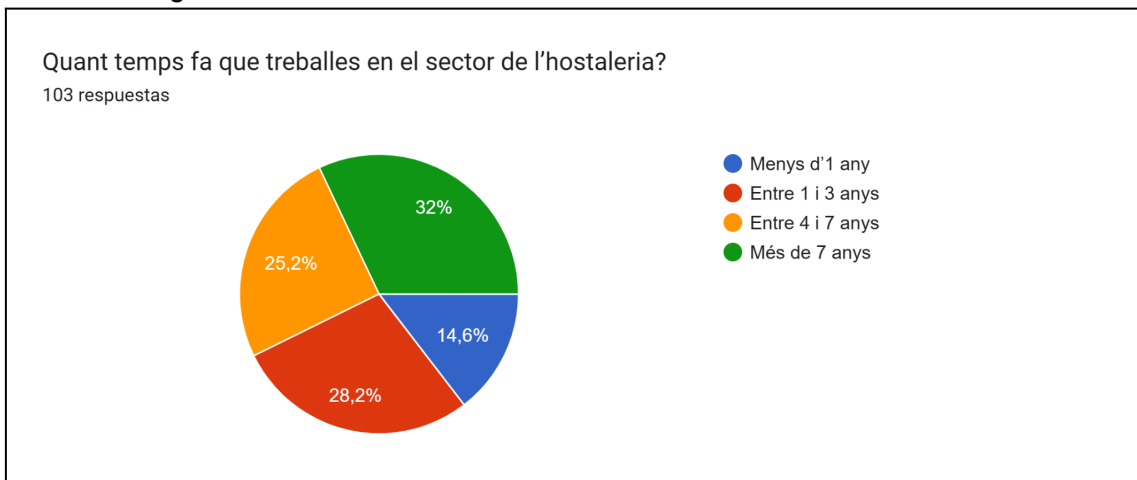


Gràfic 4. Tipus de contracte

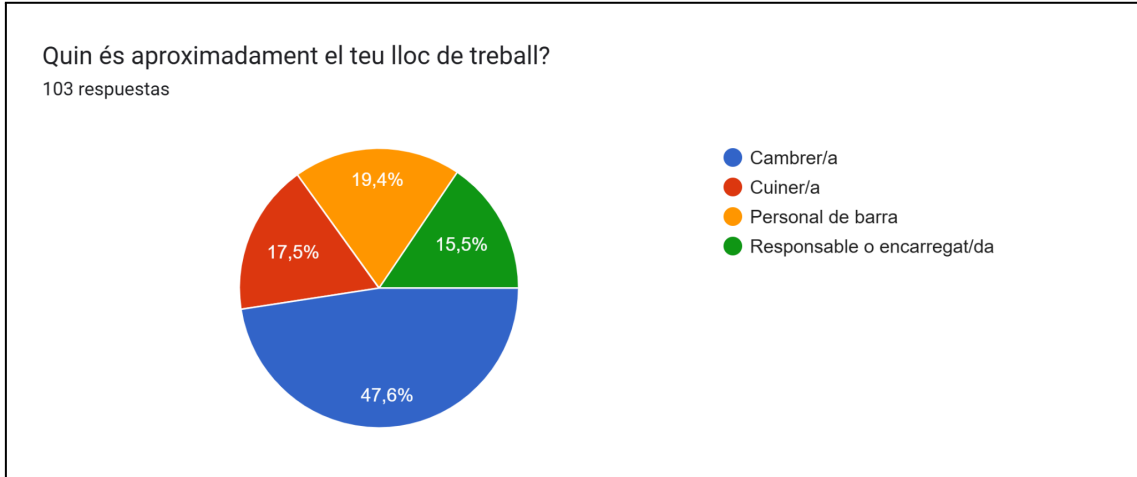


Condicions laborals

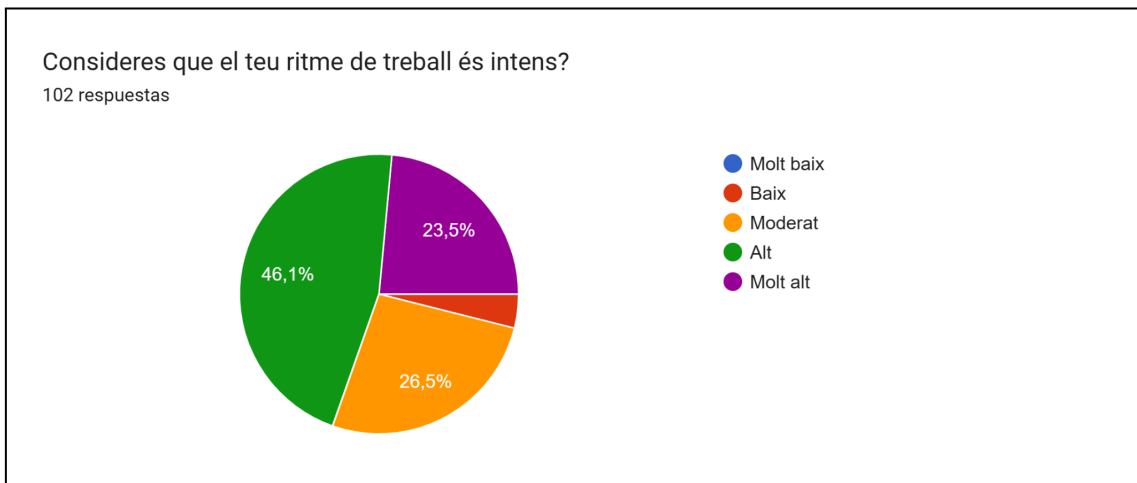
Gràfic 5. Antiguitat en el sector



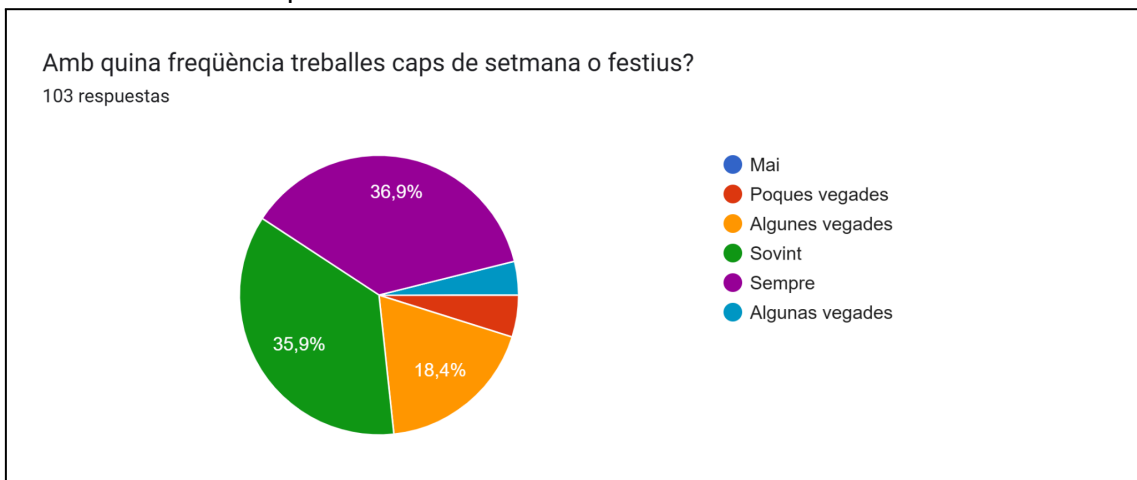
Gràfic 6. Lloc de treball



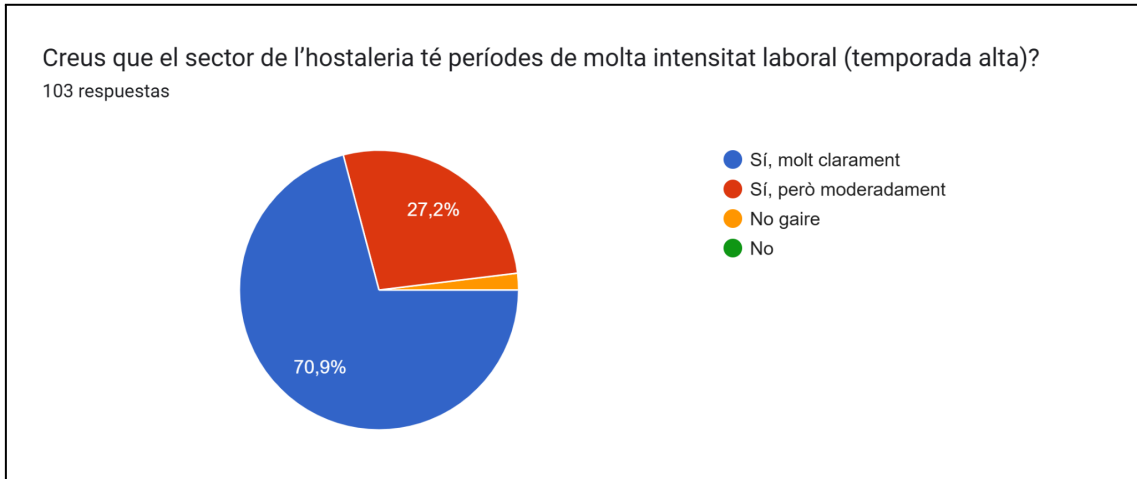
Gràfic 7. Intensitat del ritme de treball



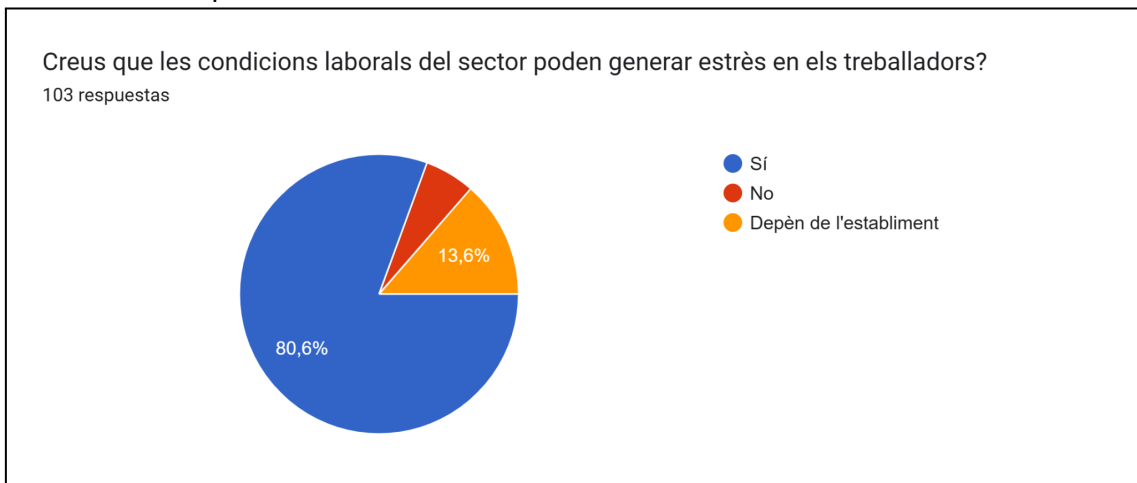
Gràfic 8. Treball en caps de setmana i festius



Gràfic 9. Intensitat laboral (temporada alta)

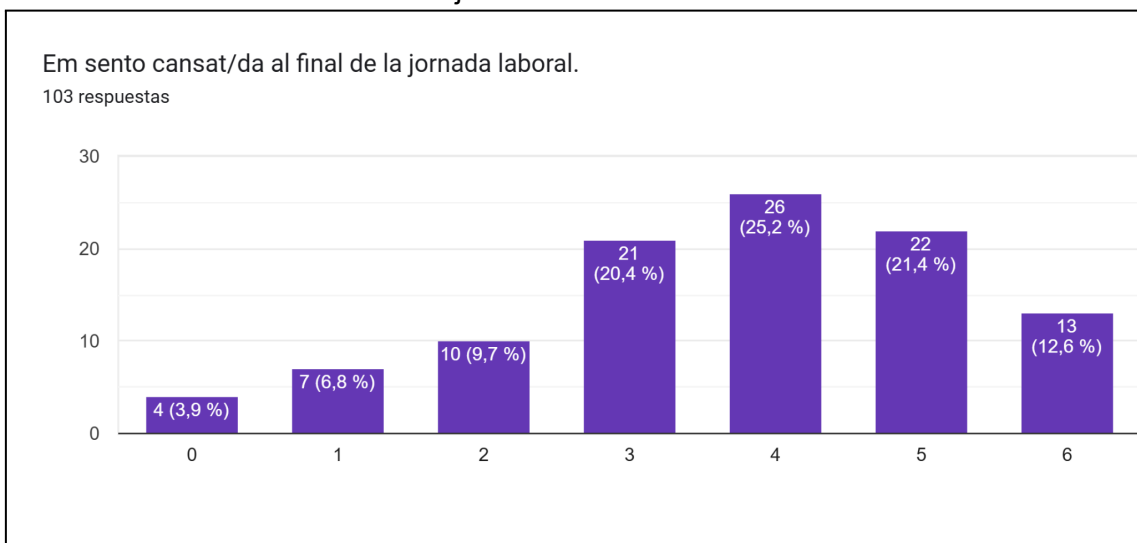


Gràfic 10. Percepció de l'estrès laboral

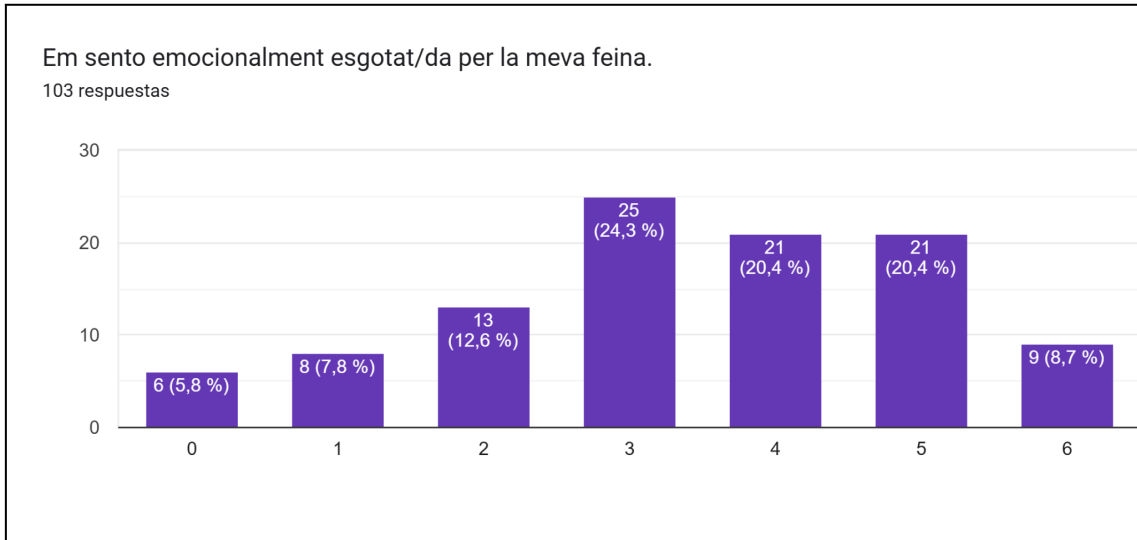


Burnout

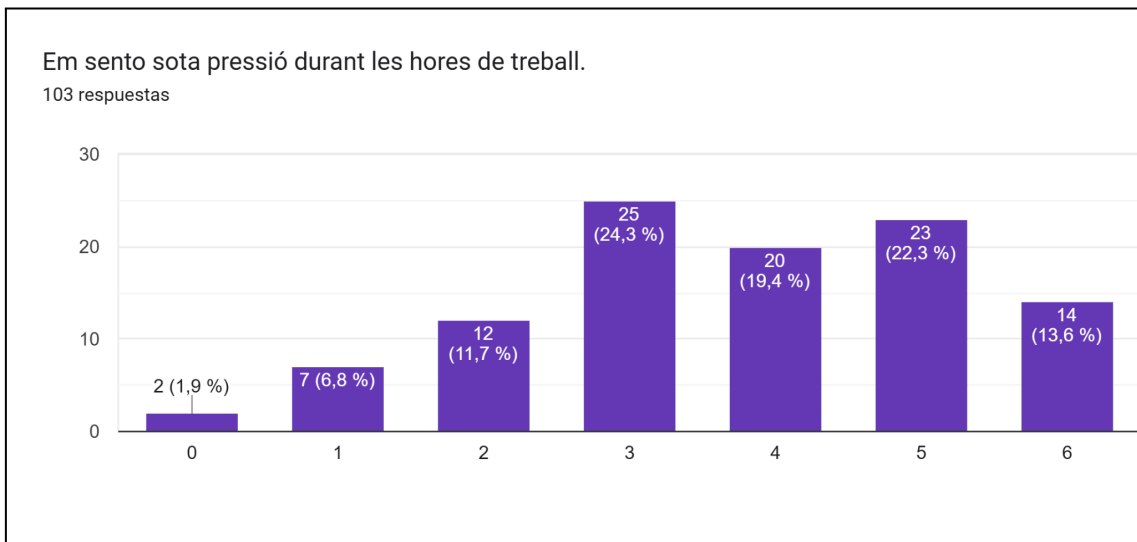
Gràfic 11. Cansament al final de la jornada



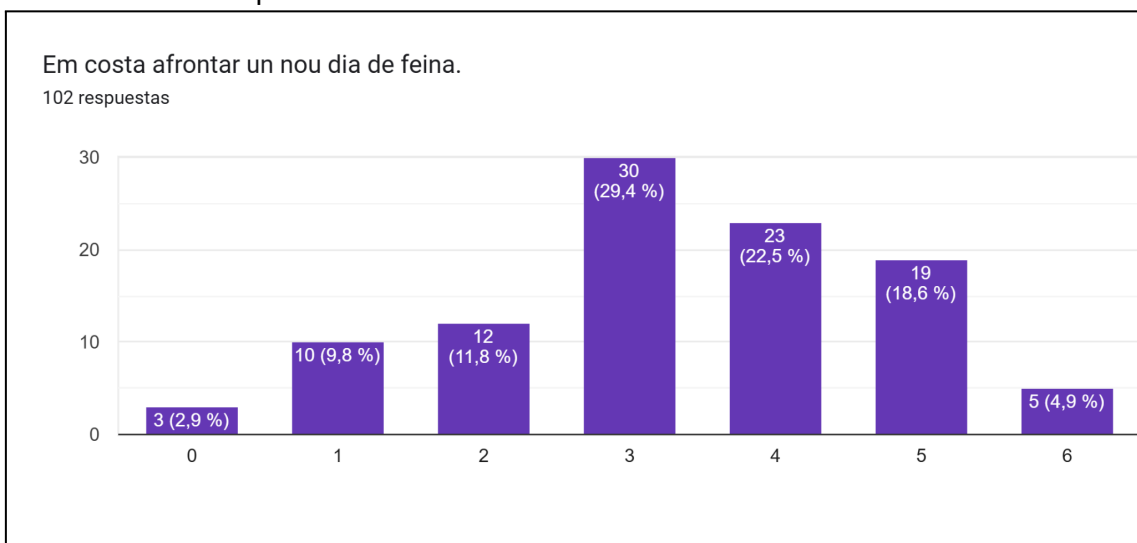
Gràfic 12. Esgotament emocional



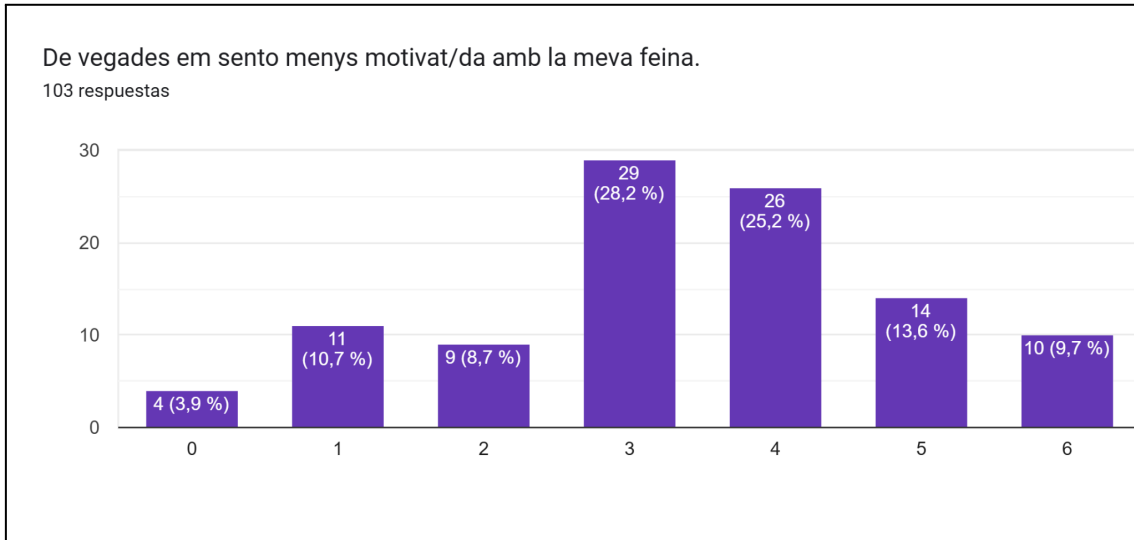
Gràfic 13. Pressió laboral



Gràfic 14. Dificultat per afrontar el dia

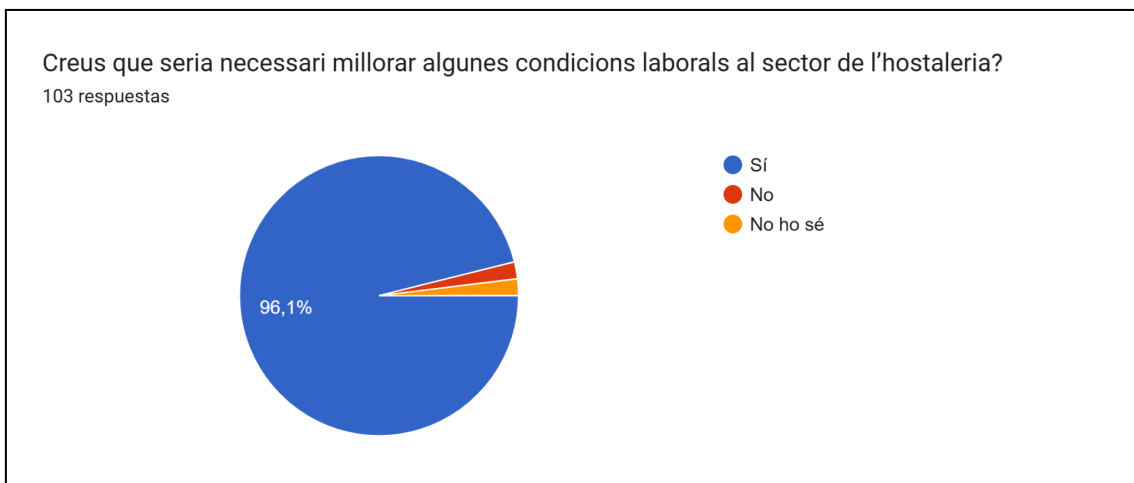


Gràfic 15. Desmotivació laboral



Resultat clau

Gràfic 16. Necessitat de millorar les condicions laborals



Comentaris

m'agrada la feina, pero milloraria els horaris
Moltes hores per un salari baix
El sou no està ben ajustat a la feina que es fa i a les hores treballades
el trabajo es bueno solo que es muy matador y lo bueno sería subir el sueldo y aumentar la importancia hacia el trabajador
es una feina molt exigent físicament i mentalment
No es respecten els descansos
Salari.
Hi ha molta pressió i poc reconeixement pel treball que es fa
Augments de salaris per favor



6.3. Guió d'entrevistes

S'hi presenta el guió base utilitzat per a la realització de les entrevistes semiestructurades. Aquest document ha servit com a eina orientativa per garantir la coherència de les preguntes i facilitar l'obtenció d'informació rellevant sobre les experiències dels participants.

Aquesta entrevista forma part d'un Treball de Fi de Grau (TFG) relacionat amb el benestar laboral dels professionals del sector de l'hostaleria. L'objectiu és conèixer millor com viuen els treballadors la seva experiència laboral, les dificultats que poden trobar i els factors que poden influir en el seu benestar.

L'entrevista és totalment anònima i la informació que proporcioneu serà utilitzada únicament amb finalitats acadèmiques.

1. Ens podries explicar breument quin és el teu lloc de treball actual?
2. Quant de temps portes treballant en el sector de l'hostaleria?
3. Quines són les principals funcions o tasques que realitzes en el teu dia a dia i com descriuries una jornada laboral típica?
4. Com valores els horaris del teu treball?
5. Com valores la càrrega de treball que tens habitualment?
6. Com valores l'estabilitat laboral dins del sector?
7. Creus que el salari és adequat per a la responsabilitat i el treball que feu?
8. Creus que aquestes condicions influeixen en el benestar dels treballadors? De quina manera?
9. Quines coses t'ajuden a mantenir el benestar o reduir l'estrès laboral?
10. Creus que en el teu lloc de treball hi ha suficient suport o recursos per gestionar situacions d'estrès?
11. Alguna vegada has sentit que el teu treball et deixa emocionalment esgotat/da?
12. Hi ha moments o períodes en què notes més cansament o estrès laboral? A què creus que es deu?
13. Quins factors del treball creus que contribueixen més a aquest cansament o estrès?
14. Quan et sents saturat/da, com ho gesticiones habitualment?
15. Alguna vegada has sentit que, per protegir-te, intentes distanciar-te emocionalment del treball?



16. Creus que amb el temps la teva manera de viure o afrontar el treball ha canviat?
Com?
17. Quines són les parts del teu treball que més t'agraden o et motiven?
18. Hi ha moments en què sents que la teva feina és especialment gratificant?
19. En general, diries que el teu treball et fa sentir realitzat/da professionalment? Per què?
20. Si pogueres canviar alguna cosa del sector per millorar el benestar dels professionals, què canviaries?
21. Hi ha alguna cosa més que consideres important i que no t'hem preguntat?
-

6.4. Transcripcions d'entrevistes

En aquest annex s'inclouen fragments representatius de les entrevistes realitzades als treballadors del sector. Per tal de garantir la confidencialitat, no s'hi incorporen dades personals identificatives i els testimonis es presenten de forma anònima.

Entrevista la Ràpita

Càrrega de treball i intensitat laboral

"Hi ha moments que no pares en tota la jornada."

"A l'estiu és una bogeria, hi ha moltíssima feina."

Conciliació laboral i horaris

"Amb dos xiquets petits no és fàcil."

"Treballar caps de setmana ho fa molt complicat."

Cansament i esgotament

"Hi ha dies que arribes a casa esgotada."

"Acabes el dia molt cansada i amb poc temps per a tu o per la família."

Estrès laboral

"El ritme de treball i la quantitat de gent fan que sigui molt exigent."

Estratègies per gestionar l'estrès

"Quan surto intento centrar-me en els meus fills i desconnectar."

"Amb el temps he après a no implicar-me massa, si no t'ho emportes tot a casa."



Ambient laboral

“Quan hi ha bon equip, tot es porta millor.”

Motivació i satisfacció

“Té coses bones i dolentes.”

“Quan el servei surt bé i els clients estan contents és gratificant.”

Millores del sector

“Milloraria els horaris i facilitaria més la conciliació familiar.”

“Si tens família, ho notes molt més.”

Entrevista Amposta

Càrrega de treball i intensitat laboral

“Eran días largos, todo bastante seguido.”

“Había bastante presión para que todo saliera bien.”

Horaris i conciliació

“Al final pasabas casi todo el día allí.”

“Los turnos partidos hacían difícil desconectar.”

Cansament i esgotament

“Había días que acababas bastante saturada.”

“Al final te notas más cansada y con menos energía.”

Condicions laborals i salari

“A veces me daban unos 50 euros a la semana, pero cuando al jefe le parecía bien.”

“Si decías algo que no les gustaba, directamente no cobrabas esa semana.”

Estrès laboral i ambient

“No es solo la faena, también influye cómo te hablan o cómo te dicen las cosas.”

“A veces las formas no eran las más adecuadas.”

Gestió de l'estrès

“Intentaba desconectar cuando podía.”

“A veces costaba bastante.”



Distanciament emocional

“Te lo tomas de otra manera para que no te afecte tanto.”

Experiència i aprenentatge

“Aprendías bastante viendo cómo funcionaba todo.”

“Aprendes mucho, pero también ves cosas que no te convencen.”

Ambient laboral

“Ahora valoro más el ambiente de trabajo.”

Particularitats del lloc de treball

“Estabas todo el tiempo allí y no desconectabas del todo.”

Millores del sector

“Con un poco más de respeto y organización, cambiaría mucho.”

Entrevista Deltebre

Càrrega de treball i intensitat laboral

“Era un ritme molt matxucador.”

“Caminar ràpid, dormir poc i no tenir descansos.”

Horaris i conciliació

“Podia acabar a les 2 o 3 de la matinada i tornar a les 8 del matí.”

“El dia de descans moltes vegades no es respectava.”

Cansament i esgotament

“Sempre vas desgatat, sense ganes, només penses en dormir.”

Estrès laboral

“La càrrega de treball i la falta de descans afecten molt.”

“A les festes i a l'estiu és quan més es nota.”

Condicions laborals

“Està molt mal pagat per tot el que es fa.”

“Feia moltes funcions alhora.”



Ambient laboral

“Hi ha molta confiança entre companys.”

“El suport entre l'equip ajuda molt.”

Gestió de l'estrès

“Parlar amb altres persones m'ajuda a gestionar-ho.”

Motivació

“El que més motiva és quan reps el salari.”

“No és vocació, és per poder defensar-se.”

Experiència i aprenentatge

“He après a gestionar millor la responsabilitat i a saber dir que no.”

Percepció del sector

“Hi ha poca gent perquè és un treball molt exigent.”

Millores del sector

“Canviaria l'actitud d'alguns clients, perquè no valoren la feina.”

Entrevista L'Ampolla

Càrrega de treball i intensitat laboral

“Hi ha moments que no pares, entra gent constantment.”

“És molt intens en poques hores.”

Horaris i conciliació

“Quan els altres estan de vacances, tu estàs treballant.”

“Treballar en horari de tarda-nit afecta la vida social.”

Cansament i esgotament

“Acabes molt cansada, sobretot de cames i de cap.”

“Hi ha moments que acabes saturada de gent.”

Estrès laboral

“Estàs tota l'estona cara al públic sense parar.”

“Les cues i el ritme constant fan que siga exigent.”



Condicions laborals

“Hi ha dies que no pares i penses que no està prou pagat.”

“Saps que és només per l'estiu.”

Ambient laboral

“Ens ajudem molt entre nosaltres quan hi ha molta feina.”

“El bon ambient amb els companys és clau.”

Gestió de l'estrès

“Intento centrar-me en la feina i anar client a client.”

“Fora de la feina desconnecto amb amics o descansant.”

Distanciament emocional

“A vegades intento no implicar-me massa amb actituds negatives.”

Experiència i aprenentatge

“El primer any em posava més nerviosa, ara ja ho porto millor.”

Motivació i satisfacció

“És una feina dinàmica i no es fa avorrida.”

“Quan et donen les gràcies o et somriuen, es nota.”

Percepció del sector

“Treballar de cara al públic és més dur del que sembla.”

Millores del sector

“Amb més gent es treballaria millor.”

“Milloraria els horaris i el personal en hores punta.”

Entrevista Sant Jaume d'Enveja

Càrrega de treball i intensitat laboral

“Quan comença el servei no pares ni un moment.”

“És una feina cansada i molt física.”

Horaris i conciliació

“Vens al matí, marxes unes hores i tornes a la tarda-nit.”



“Els torns partits dificulten molt el temps personal.”

Cansament i esgotament

“Hi ha dies que acabes rebentat.”

“Arribes a casa i només vols descansar.”

Estrès laboral

“Estàs moltes hores en tensió.”

“La calor, el ritme i la pressió fan que siga molt exigent.”

Condicions laborals

“Fas de tot una mica i no sempre es veu reflectit.”

“Depèn molt de la temporada.”

Ambient laboral

“Ens ajudem entre nosaltres dins la cuina.”

“El treball en equip és molt important.”

Gestió de l'estrès

“Intento anar pas a pas i centrar-me en la feina.”

“Quan surto intento no pensar en res de la feina.”

Distanciament emocional

“Si no, acabes cremat.”

Experiència i aprenentatge

“Al principi vas molt perdut, però després ja li agafes el punt.”

“Ara ja saps com reaccionar.”

Motivació i satisfacció

“Quan tot surt bé, et quedes més satisfet.”

“Quan acabes i saps que ha sortit tot correctament.”

Percepció del sector

“La gent no veu el que passa dins la cuina.”



Millores del sector

“Milloraria els horaris i reduiria la càrrega de treball.”

“També caldria una millor organització.”

Entrevista Camarles

Càrrega de treball i intensitat laboral

“No pares en tot el dia.”

“Hi ha moments que no dones a l'abast.”

Horaris i conciliació

“Et condiciona molt la vida.”

“Treballar caps de setmana i festius ho fa difícil.”

Cansament i esgotament

“Arribes a casa i no tens ganes de res.”

“Acabes saturada, no només físicament sinó també mentalment.”

Estrès laboral

“No és només la feina, és aguantar segons quines actituds.”

“Hi ha molta pressió en hores punta.”

Condicions laborals

“Pel que arribes a fer en un dia, no està prou pagat.”

“Treball en trobaràs, però no sempre amb bones condicions.”

Ambient laboral

“Ens ajudem entre nosaltres.”

“El suport entre companys és clau.”

Gestió de l'estrès

“Intento desconnectar parlant amb gent propera.”

“No sempre és fàcil.”

Distanciamnt emocional

“Abans m'afectava més, ara intento que no.”



Experiència i aprenentatge

“Al principi tot costa molt perquè ningú t’ensenya realment.”

“Ja saps de què va i t’ho prens diferent.”

Motivació i satisfacció

“Un gràcies o un bon comentari es nota.”

Percepció del sector

“Falta molta valoració del sector.”

Millores del sector

“Milloraria els horaris, els salaris i el respecte cap als treballadors.”

Entrevista L’Aldea

Càrrega de treball i intensitat laboral

“No és constant, però quan ve, ve tot de cop.”

“Hi ha estones que és bastant agobiant.”

Horaris i conciliació

“Canviar cada setmana costa una mica.”

“Els torns rotatius dificulten organitzar la vida personal.”

Cansament i esgotament

“Quan hi ha molt volum de feina, acabes bastant cansada.”

Estrès laboral

“Quan s’acumula la gent, tot va molt ràpid.”

Condicions laborals

“És més estable que altres feines del sector.”

“Està bé, però tampoc és res de l’altre món.”

Ambient laboral

“El millor són els companys, si no fos per això seria més difícil.”

“Quan un va més saturat, els altres ajuden.”



Gestió de l'estrès

“Intento centrar-me en la feina i anar client a client.”

“Quan acabo, intento desconnectar.”

Experiència i adaptació

“Al principi em costava més, ara ja ho porto millor.”

Motivació i satisfacció

“Quan tot funciona bé, es nota molt.”

Percepció del sector

“El ritme pot canviar molt d'un moment a un altre.”

Millores del sector

“Amb més personal en hores punta es treballaria millor.”