

Síndrome de Burnout y Trabajadores de la Industria Turística

Burnout Syndrome and Tourism Industry Workers

Por Henrique Camões Barbosa de Mélo¹

Fecha de recepción: 21 de diciembre de 2023

Fecha de aceptación: 10 de abril de 2024

ARK-CAICYT:

Resumen

El tema de la psicología del trabajo en la industria turística debe centrarse en optimizar el desempeño y el bienestar personal, lo que a su vez impacta directamente en la calidad de la experiencia turística y la reputación del destino turístico. El síndrome de Burnout es un fenómeno

¹ Licenciado en Arquitectura y Urbanismo, Magíster en Gestión Ambiental, se desempeñó como Jefe de Sección de Recursos Humanos, dirigió la Secretaría de Obras y Servicios Urbanos y fue Jefe de Gabinete del Municipio de Barra de Santana en el Estado de Paraíba, Brasil. En 2008, fue invitado a asumir la Coordinación General de Fuentes Alternativas del Ministerio de Minas y Energía del Gobierno Federal de Brasil, donde formó parte del equipo de seguimiento del Programa de Incentivos a Fuentes Alternativas de Energía Eléctrica – PROINFA y el Comité de Seguimiento del Sector Eléctrico – CMSE. Fue Asesor Ministerial del Despacho del Ministro de Estado, entre 2008 y 2012, acompañándolo en su representación política y legislativa en el Congreso Nacional. Aún en 2012, asumió como Asesor de Seguimiento de Políticas, Estrategias y Desempeño Sectoriales, donde realizó el seguimiento de los indicadores de desempeño de los proyectos que forman parte de acciones relevantes del Ministerio, controlando y acompañando los proyectos prioritarios del Ministerio, junto con las unidades involucradas. Entre los años 2021 y 2022 prestó servicios a la Secretaría de Estado de Educación, Ciencia y Tecnología del Estado de Paraíba, oportunidad en la que realizó actividades inherentes a la gestión, seguimiento y mantenimiento de inmuebles que albergan unidades escolares en la red pública de educación del Estado de Paraíba, así como evaluación de proyectos de investigación con la Fundación de Apoyo a la Investigación del Estado de Paraíba - FAPESQ. En 2023 fue designado para el cargo de Gerente de Monitoreo y Mantenimiento de la Construcción - GAMOB de la Secretaría de Educación del Estado de Paraíba. Paralelamente se dedica al Programa de Postgrado a nivel de Doctorado en Ciencias Empresariales y Sociales de la Universidad de Ciencias Empresariales y Sociales - UCES, oportunidad en la que se ha dedicado a producir y publicar artículos relacionados con las materias estudiadas y la carrera profesional a la que se dedica. E-mail: hc.arquiteto@gmail.com

que puede afectar a trabajadores de diferentes sectores económicos, y la industria turística no es una excepción. Los trabajadores en general, debido a las exigencias específicas del puesto de trabajo y las características de la industria, suelen reportar sentirse cansados y agotados física y emocionalmente. En este sentido, este estudio, con un enfoque exploratorio y cualitativo, tiene como objetivo central, a partir de una revisión de la literatura, exponer los orígenes y conceptos del síndrome de burnout, así como identificar sus principales causas en trabajadores vinculados a la industria alimentaria, el turismo, así como señalar algunas posibles medidas de mitigación. Se observaron algunos aspectos estresantes que inevitablemente desencadenan Burnout entre los trabajadores de la industria turística, tales como: Carga de trabajo estacional; Intensa interacción con los clientes; Presión para cumplir con las expectativas; Horarios irregulares y turnos rotativos. Por otro lado, se encontró que mitigar el burnout entre los trabajadores de la industria turística pasa por implementar estrategias que promuevan el equilibrio vida-trabajo, fortalezcan el bienestar mental y proporcionen un ambiente de trabajo saludable, tales como: Establecer políticas de conciliación vida-trabajo;

Proporcionar formación en gestión del estrés; Promover una cultura de apoyo; Ofrecer recursos para la gestión de la carga de trabajo; Reconocimiento y recompensa; Proporcionar apoyo emocional; y Fomentar la comunicación efectiva. Este enfoque integral ayuda a afrontar los desafíos específicos de trabajar en entornos turísticos y a maximizar los beneficios tanto para los empleados como para los turistas. La prevención y gestión del síndrome de burnout en la industria turística son fundamentales para garantizar la salud mental y el bienestar de los trabajadores, así como para mantener la calidad del servicio ofrecido a los visitantes.

Palabras clave: Estrés Laboral; Síndrome de Burnout; Trabajadores de la Industria Turística; Estrategias de mitigación.

Abstract

The theme of work psychology in the tourist industry must focus on optimizing personal performance and well-being, which in turn directly impacts the quality of the tourist experience and the reputation of the tourist destination. Burnout syndrome is a phenomenon that can affect

workers from different economic sectors, and the tourist industry is not an exception. Workers in general, due

to the specific demands of the job and the characteristics of the industry, may report feeling tired and exhausted physically and emotionally. In this sense, this study, with an exploratory and qualitative approach, has as its central objective, based on a literature review, to expose the origins and concepts of burnout syndrome, as well as how to identify its main causes among workers linked to the industry food, tourism, as well as highlighting some possible mitigation measures. Some stressful aspects that inevitably trigger Burnout among workers in the tourism industry will be observed, such as: Seasonal workload; Intense interaction with customers; Pressure to meet expectations; Irregular hours and rotating shifts. On the other hand, it is necessary to mitigate burnout among workers in the tourism industry by implementing strategies that promote work-life balance, strengthen mental well-being and provide a healthy work environment, such as: Establishing work-life balance policies work; Provide training in stress management; Promote a supportive culture; Offer resources for workload management; Recognition and reward; Provide emotional support; y Promote effective communication. This comprehensive approach helps to address the specific challenges of working in tourist environments and maximize benefits for both employees and tourists. The prevention and management of burnout syndrome in the tourist industry are essential to guarantee the mental health and well-being of workers, as well as to maintain the quality of the service offered to visitors.

Keywords: Work Stress; Burnout syndrome; Tourism Industry Workers; Mitigation strategies.

Introducción

El debate en torno a la salud en el lugar de trabajo es uno de los temas esenciales de la época contemporánea. Actualmente, el trabajo tiene un valor irrenunciable en la sociedad, un atributo esencial de la sociedad occidental desde al menos los dos últimos siglos. Ideológicamente, la vitalidad del sistema capitalista demuestra que una sociedad tecnológicamente desarrollada puede ofrecer a sus ciudadanos un nivel de vida que ninguna otra sería capaz de ofrecer. De ello se deduce que la condición para alcanzar la prosperidad es la capacidad de producir riqueza.

En los últimos años, los trabajadores involucrados en diversos ámbitos organizativos han comenzado a vivir en un verdadero torbellino de presión constante. Quienes están empleados no

saben lo que les espera al día siguiente, y tratar de asegurar su lugar va más allá de sus límites. El ambiente laboral no es un campo de batalla, pero sí hay un conflicto constante entre desempeñar bien tus funciones y el sentimiento de angustia y ansiedad por estar empleado hasta mañana o el año que viene. El sentimiento de miedo y angustia se vuelve constante, suponiendo que se pueda gestionar a diario. Muchos lo logran durante algún tiempo, otros, sin embargo, desencadenan un ciclo de agotamiento físico y dolor emocional.

Sin embargo, la lógica empresarial, en medio de las condiciones de desempleo y una gran cantidad de exigencias del mercado, sigue olvidando que detrás de sus ganancias hay un trabajador, un ser humano que también tiene límites a las exigencias de mayor desempeño, exigencias de responsabilidad, conocimiento, compromiso y la eterna superación de las metas establecidas. Es en este contexto que el agotamiento emocional se produce en los distintos niveles jerárquicos de las empresas y repercute en la vida profesional y personal de los trabajadores.

Habitualmente los lugares de trabajo de las medianas y grandes empresas, independientemente de su ubicación geográfica o nacionalidad, no siempre son conscientes de las sutilezas inherentes al ser humano, no viendo al trabajador más allá del factor humano, considerándolo como un individuo o un profesional en su unidad y especificidad, como ser singular, de palabras, deseos y emociones, atento a sus dimensiones éticas y culturales así como a los elementos de su subjetividad (Cimbalista y Raffaelli, 2003).

En este contexto, Marlach y Leiter (1999a) explican que los entornos laborales son generalmente hostiles, exigentes económica y psicológicamente. La gente está agotada emocional, física y espiritualmente. Las exigencias diarias del trabajo, la familia y todo lo demás erosionan la energía y el entusiasmo de las personas. La alegría del éxito y la emoción del logro son cada vez más difíciles de alcanzar. La dedicación al trabajo y el compromiso con el mismo están disminuyendo. La gente se vuelve incrédula, se mantiene distante y trata de no involucrarse más, en un proceso en el que los valores humanos ocupan cada vez más un distante segundo lugar detrás de los valores

económicos. El agotamiento físico y emocional es un factor relevante entre quiénes son las personas y qué tienen que hacer. Representa una erosión de los valores, la dignidad, el espíritu y la voluntad,

una erosión del alma humana. Es un mal que se propaga gradual y continuamente, con el tiempo, arrojando a las personas a una espiral descendente de la que es difícil salir.

Así, el síndrome de burnout es un fenómeno que puede afectar a trabajadores en diversas industrias, y la industria del turismo no es una excepción. Los trabajadores en general, debido a las demandas específicas del trabajo y las características de la industria, reportan sentirse frecuentemente cansados y agotados físicamente (OIT, 2012), pudiendo estar particularmente susceptibles al desarrollo del síndrome (Souza, 2011; Jiménez 2015).

Por lo tanto, el tema de la psicología del trabajo en la industria del turismo debe enfocarse en optimizar el desempeño y bienestar del personal, lo que a su vez impacta directamente en la calidad de la experiencia turística y la reputación del destino turístico. Este enfoque integral ayuda a enfrentar los desafíos específicos de trabajar en entornos costeros y a maximizar los beneficios tanto para los empleados como para los turistas. La prevención y el manejo del síndrome de burnout en la industria del turismo son fundamentales para garantizar la salud mental y el bienestar de los trabajadores, así como para mantener la calidad del servicio ofrecido a los visitantes.

A continuación, se presentarán los orígenes y definiciones del Estrés Laboral y el Síndrome de Burnout.

Estrés laboral y síndrome de burnout: orígenes y definiciones

El estrés laboral surge como la respuesta física y emocional que experimenta una persona cuando las exigencias laborales exceden sus recursos y habilidades para seguir adelante. Puede ser causado por varios factores, como una carga de trabajo excesiva, falta de control sobre el trabajo, relaciones laborales conflictivas, inseguridad laboral, entre otros (Vanderberghe y Huberman, 1999; Woods, 1999). Por tanto, algunos síntomas comunes del estrés laboral incluyen fatiga, irritabilidad, dificultad para concentrarse, insomnio y cambios en el apetito. Aunque el estrés laboral puede ser

común en determinados momentos, si persiste durante periodos prolongados puede dar lugar al síndrome de burnout (Maslach y Leiter, 1999b).

Considerado como un tipo específico de estrés laboral crónico, el síndrome de burnout o "síndrome de agotamiento profesional", según el Reglamento Brasileño de Seguridad Social en su decreto nº 3048/99, de 6 de mayo de 1999, se caracteriza principalmente como trastornos de salud mental y de conducta relacionados exclusivamente al ambiente de trabajo. El término Burnout es una expresión inglesa, que puede traducirse como "Quemarse" (França, 1987). Tiene que ver con el estado de alguien que ha llegado al límite por falta de energía y no es capaz de rendir física y mentalmente en el lugar de trabajo.

Freudenberger (1926-1999), uno de los pioneros en observar cambios significativos en el estado de ánimo, actitud, motivación y personalidad asociados al agotamiento profesional, observó que el comportamiento de los trabajadores, después del primer año de servicio, se caracterizaba por una disminución de la energía, la desmotivación, falta de compromiso con el trabajo, además de referir sensación de agotamiento y fatiga, enojo, irritabilidad, dificultad para respirar, dolor de cabeza, trastornos gastrointestinales, entre otros (Freudenberger, 1974). En este contexto, Pérez Jáuregui (2024) explica que, en el estrés laboral y en el síndrome de burnout en particular, el trabajador cae repentinamente ante el exceso de trabajo, porque el factor trabajo crece en deterioro del mundo personal, perdiendo su fuerza laboral.

A continuación, se presentarán algunos aspectos relevantes de este síndrome en el contexto de los trabajadores de la industria turística en general.

Síndrome de Burnout: El contexto de la industria laboral turística

Inicialmente descrito en contextos laborales de atención médica, afectando únicamente a los profesionales que trabajaban con la prestación de servicios asistenciales, tales como atención general de salud, salud mental, asistencia social, sistema de justicia penal, profesiones religiosas, asesoramiento y docencia, en los que el enfoque principal sería el cuidado de los demás, debido a las

características y exigencias del trabajo (Maslach y Leiter, 1997), se ha reconocido que el síndrome de Burnout puede afectar a individuos en diferentes campos profesionales, debido a los cambios ocurridos en el mundo del trabajo y la exigencias de un servicio personalizado al cliente. Así, cada vez más trabajadores se han visto afectados por el síndrome (Maslach y Jackson, 1981).

Por lo tanto, considerando la evidente característica relacional del síndrome y los desencadenantes ambientales, es probable que otras categorías profesionales se vean afectadas por el síndrome de Burnout (Maslach, 2007). En este contexto, observando el trabajo de gran parte de los trabajadores del sector turístico, muchas de las características destacadas en la literatura como posibles desencadenantes del sufrimiento psicológico están presentes en el trabajo de estos profesionales, sobre todo, por las características de ser proveedores de servicios, en la gran mayoría de los casos, para la atención directa al cliente (Souza, 2011).

Considerando el burnout como un síndrome estrictamente ocupacional/laboral, se puede observar que aquellos trabajadores vinculados a la industria turística también son susceptibles a este padecimiento, ya que se explican algunos aspectos estresores que inevitablemente desencadenan Burnout entre los trabajadores de la industria turística (Souza, R. S., 2011), a saber:

a) Carga de Trabajo Estacional: En destinos turísticos, la demanda puede variar significativamente según la temporada. Los trabajadores pueden experimentar períodos intensos seguidos de descanso relativo, lo que puede generar estrés adicional durante los picos de actividad. Aquí, la estacionalidad se caracteriza por momentos de intenso trabajo durante las llamadas temporadas altas, así como en momentos en que una pequeña porción de los trabajadores logra mantener sus puestos de trabajo, lo que en cierta forma genera inestabilidad e inseguridad laboral, característica propia de categorías de proveedores de servicios (Antunes, 1999). Se trata de incertidumbre laboral, debido a la estacionalidad del negocio;

b) Interacción Intensa con Clientes: Los trabajadores en la industria del turismo a menudo tienen interacciones directas y frecuentes con clientes. Gestionar expectativas, resolver problemas y lidiar con clientes exigentes puede ser emocionalmente agotador;

c) *Presión por Cumplir Expectativas*: La industria del turismo está centrada en la satisfacción del cliente, y los empleados pueden sentir una presión constante para cumplir con las expectativas de los visitantes, lo que puede generar estrés y agotamiento. Los profesionales están sometidos a una serie de exigencias que se multiplican diariamente, con cada nueva exigencia, tales como: dominio de idiomas extranjeros, buena cultura general, condiciones del tráfico, atención al clima,

restaurantes, programas culturales, resolución de conflictos, capacidad de liderazgo, sociabilidad, entre otros (Chimenti y Tavares, 2007; Trigo, 2004; SENAC, 2004);

d) *Horarios Irregulares y Turnos Rotativos*: Muchos trabajadores en el turismo, como aquellos en hoteles, restaurantes o aeropuertos, pueden enfrentar horarios irregulares y turnos rotativos, lo que puede afectar el equilibrio entre trabajo y vida personal. Según Krippendorf (2000), en la industria del turismo los puestos de trabajo no son atractivos, las jornadas laborales son extensas y la remuneración no se corresponde con el número de horas trabajadas. Para Trigo (2004), un guía turístico pasa muchas horas trabajando y duerme poco, irrespetando muchas veces el ciclo sueño-vigilia. Su jornada laboral es de más de 10 horas diarias, y necesitan estar disponibles las 24 horas del día para resolver cualquier problema del cliente (Chimenti y Tavares, 2007); y

Souza (2011), al comprobar si las dimensiones características del Síndrome de Burnout (agotamiento, deshumanización y falta de realización personal) eran evidentes en los Guías Turísticos, una de las categorías de profesionales más demandadas por la industria turística, se constató que una gran proporción de los sujetos tienen algún nivel de Burnout (leve, moderado o alto), lo que demuestra en gran medida la incidencia de este síndrome en esta clase de trabajadores.

A continuación, se expondrán algunas estrategias como forma de mitigar el síndrome de burnout en las organizaciones del sector turístico.

Estrategias para mitigar el síndrome de burnout en organizaciones del sector turístico.

Mitigar el burnout entre los trabajadores de la industria del turismo implica implementar estrategias que promuevan el equilibrio entre la vida laboral y personal, fortalezcan el bienestar mental y proporcionen un ambiente de trabajo saludable. A continuación, se presentan algunas

prácticas que los empleadores de la industria del turismo pueden adoptar para prevenir el agotamiento, a saber:

- ✓ *Establecer políticas de conciliación entre la vida laboral y personal:* Fomentar y apoyar prácticas que promuevan el equilibrio entre la vida laboral y personal es fundamental. Esto puede incluir la implementación de políticas de tiempo de trabajo flexible, permitiendo el intercambio de turnos entre empleados y proporcionando períodos de descanso regulares;
- ✓ *Proporcionar formación en gestión del estrés:* Proporcionar formación periódica en técnicas de gestión del estrés puede ayudar a los trabajadores a desarrollar habilidades para afrontar la presión y las exigencias del trabajo. Esto puede incluir técnicas de relajación, atención plena y estrategias para gestionar eficazmente el estrés;
- ✓ *Promover una cultura de apoyo:* Crear un ambiente de trabajo donde los empleados se sientan apoyados es fundamental. Esto puede implicar promover una cultura abierta en la que los trabajadores se sientan cómodos discutiendo sus inquietudes y recibiendo apoyo de colegas y supervisores;
- ✓ *Proporcionar capacidades para la gestión de la carga de trabajo:* Monitorear y gestionar la carga de trabajo es crucial. Esto puede incluir distribuir equitativamente responsabilidades, implementar sistemas eficientes de gestión del tiempo y considerar estrategias para hacer frente a los picos de demanda;
- ✓ *Reconocimiento y recompensa:* Reconocer el trabajo duro y recompensar a los empleados por sus contribuciones puede mejorar la satisfacción laboral y reducir el riesgo de agotamiento. Esto puede incluir programas de reconocimiento, elogios periódicos y recompensas tangibles;
- ✓ *Proporcionar apoyo emocional:* Poner a disposición recursos de apoyo emocional, como programas de asesoramiento o asistencia psicológica, puede ser crucial. Los

trabajadores deben tener acceso a herramientas para afrontar el estrés, la ansiedad y otros desafíos emocionales; y

- ✓ *Fomentar la comunicación efectiva:* Promover una comunicación abierta y efectiva dentro del equipo puede ayudar a evitar conflictos, resolver problemas rápidamente y crear un ambiente de trabajo más colaborativo.

Cabe señalar que prevenir el agotamiento no es responsabilidad exclusiva de los empleadores. Los propios trabajadores también deben ser conscientes de los signos del agotamiento, cuidar su salud mental y buscar apoyo cuando sea necesario. Los esfuerzos combinados tanto de los empleadores como de los trabajadores son esenciales para crear entornos laborales saludables y sostenibles en la industria del turismo.

Conclusión

Tras hacer un breve repaso al agotamiento físico y emocional de los trabajadores de las empresas del sector turístico, queda claro que en el desempeño de su trabajo se cobra un precio emocional y físico muy alto. Es necesario revisar las cuestiones vinculadas a la responsabilidad y la culpa tanto entre los trabajadores como en las empresas.

Para abordar el riesgo de agotamiento en la industria del turismo, es importante que los empleadores implementen estrategias para mejorar el equilibrio entre la vida laboral y personal, brinden apoyo emocional y recursos adecuados, fomenten un ambiente de trabajo saludable y promuevan prácticas de manejo del estrés. Además, los empleados deben ser conscientes de los signos de agotamiento y buscar ayuda cuando sea necesario, ya sea a través de recursos internos de la empresa o servicios de apoyo externos.

Mitigar el agotamiento entre los trabajadores de la industria del turismo implica implementar estrategias que promuevan el equilibrio entre la vida personal y laboral, fortalezcan el bienestar mental y proporcionen un ambiente de trabajo saludable, tales como: Establecer políticas de conciliación entre la vida personal y laboral; Proporcionar formación en gestión del estrés; Promover una cultura de apoyo; Ofrecer recursos para la gestión de la carga de trabajo; Reconocimiento y recompensa; Proporcionar apoyo emocional; y Fomentar la comunicación efectiva. Este enfoque integral ayuda a afrontar los desafíos específicos de trabajar en entornos turísticos y a

maximizar los beneficios tanto para los empleados como para los turistas. La prevención y gestión del síndrome de burnout en la industria turística son fundamentales para garantizar la salud mental y el bienestar de los trabajadores, así como para mantener la calidad del servicio ofrecido a los visitantes.

La gravedad de este síndrome que afecta a los más diversos trabajadores debe alertar sobre la necesidad de intervenciones efectivas en los desencadenantes del estrés, ya sea en relación con

las personas afectadas para que busquen ayuda, como también en las organizaciones involucradas en el sector turístico para que evalúan qué estrategias se deben adoptar con enfoque en la salud de sus empleados, evitando así mayores daños a los empleados, así como al desempeño de la empresa, a los turistas, a las familias y a la sociedad en su conjunto.

Referencia bibliográfica

Antunes, R. (1999). Os Sentidos do trabalho: *ensaios sobre a afirmação e a negação do trabalho*. São Paulo : Boitempo.

Chimenti, S. y Tavares, A. M. (2007). Guia de turismo: *O profissional e a profissão*. São Paulo : Editora Senac São Paulo.

Cimbalista, S. y Raffaelli, R. (2003). Trabalho de Personalidade. *Cadernos de Pesquisa Interdisciplinar em Ciências Humanas*. n.54, 1-15.
<https://periodicos.ufsc.br/index.php/cadernosdepesquisa/article/view/1735>

França, H. H. (1987). A Síndrome de Burnout. *Revista Brasileira de Medicina*, 44, 197-199.
<https://pesquisa.bvsalud.org/portal/resource/pt/lil-42875>

Fredenberger, H. J. (1974). Staff Burnout. *Journal of Social Issues*, 30, 159-165.
http://pepsic.bvsalud.org/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1415-711X2022000100010

Jiménez, I (2015). *Burnout y trabajo emocional en empleados del sector turístico*. [Licenciada en psicología, Universidad Central de Venezuela Facultad de Humanidades y Educación Escuela de Psicología. Caracas.] <http://dspace.uces.edu.ar:8180/jspui/handle/123456789/6217> Trabajo de

investigación presentado ante la Escuela de Psicología, como requisito parcial para optar al título de licenciada en psicología.

Krippendorff, J. (2000). *Sociologia do Turismo: para uma nova compreensão do lazer e das viagens*. São Paulo : Aleph.

Malasch, C. y Leiter, M. P. (1999a). *Trabalho: fonte de prazer ou desgaste?* Guia para vencer o estresse na empresa. Campinas, SP: Papyrus.

Maslach, C. (2007). Entendendo o Burnout. En: Rossi, Ana Maria; Perrewé, Pamela L.; Sauter, Steven L. *Stress e Qualidade de vida no Trabalho: Perspectivas atuais da saúde ocupacional*. São Paulo, Atlas.

Maslach, C. y Jackson, S. E. (1981). The measurement of experienced burnout. *Journal of Occupational Behavior*, 2, 99-113.
<https://onlinelibrary.wiley.com/doi/10.1002/job.4030020205>

Maslach, C. y Leiter, M. P. (1999b). Take this job and love it. *Psychology Today*, 32, 50-57.
https://www.researchgate.net/publication/286013270_Take_this_job_and_love_it

Organización Internacional del Trabajo – OIT (2012). Por qué importa el estrés en el trabajo.
http://www.ilo.org/global/about-theilo/newsroom/comment-analysis/WCMS_184830/lang--es/index.htm

Pérez Jáuregui, I. (2024). *Psicología del Trabajo*. Presentación de la asignatura Psicología del trabajo del Programa de Posgrado de la Universidad de Ciencias Empresariales y Sociales – UCES, nivel Doctorado en Ciencias Empresariales y Sociales.

SENAC, D.N. (2004). *Turismo no Brasil: Um guia para o guia*. Rio de Janeiro : Ed. Senac Nacional.

Souza, R. S. (2011). Síndrome de Burnout: um estudo com guias de turismo regional em Natal-RN. 92 f. [Maestría en Políticas y Gestión Pública, Universidade Federal do Rio Grande do Norte, Natal.] <https://repositorio.ufrn.br/handle/123456789/12193>

Trigo, L. G. G. (2004). Turismo Básico. São Paulo : Editora SENAC.

Vandenberghe, R. y Huberman, A. M. (1999). Understanding and preventing teacher burnout: a source book of international practice and research. Cambridge: Cambridge University Press.

Woods, P. (1999). Intensification and stress in teaching. En Vanderbergue, R. y Huberman, M. A. (Eds.) Understanding and preventing teacher burnout: a source book of international practice and research (pp.115-138). Cambridge: Cambridge University Press.