

INSTITUTO POLITÉCNICO DE LISBOA  
INSTITUTO SUPERIOR DE CONTABILIDADE  
E ADMINISTRAÇÃO DE LISBOA



ISCAL

*STRESS E BURNOUT DOS*  
TRABALHADORES DO SETOR  
HOTELEIRO EM PORTUGAL

---

CRISTIANA JÚLIO

Orientadores: Professora Iryna Alves e Professor José Moleiro Martins

Constituição do Júri:

Prof. Doutora Tânia de Jesus – Presidente

Prof. Doutor Rui Franganito - Arguente

Prof. Doutor José Moleiro Martins – Vogal

Lisboa, Dezembro de 2023



INSTITUTO POLITÉCNICO DE LISBOA  
INSTITUTO SUPERIOR DE CONTABILIDADE E  
ADMINISTRAÇÃO DE LISBOA

*STRESS E BURNOUT* DOS TRABALHADORES  
DO SETOR HOTELEIRO EM PORTUGAL

Cristiana Júlio

Dissertação submetida ao Instituto Superior de Contabilidade e Administração de Lisboa para cumprimento dos requisitos necessários à obtenção do grau de Mestre em Gestão e Empreendedorismo, realizada sob a orientação científica de Doutor José Duarte Moleiro Martins, Professor Adjunto da área departamental de Gestão e Doutora Iryna Alves, Professora Adjunta Convidada da área departamental de Finanças.

Constituição do Júri:

Prof. Doutora Tânia de Jesus – Presidente

Prof. Doutor Rui Franganito - Arguente

Prof. Doutor José Moleiro Martins – Vogal

L i s b o a , D e z e m b r o 2 0 2 3

## **Agradecimentos**

Gostaria de agradecer primeiramente à minha mãe por nunca ter desistido de mim e ter-me sempre motivado a ir atrás dos meus objetivos.

Gostaria de agradecer também à professora Iryna Alves, por toda a paciência ao longo do tempo a orientar-me e ao professor José Moleiro por ter aceitado ser meu orientador.

Agradeço também aos meus amigos por me motivarem sempre que precisava de uma motivação extra.

## Resumo

O presente estudo visa explorar o *stress* e *burnout* nos trabalhadores do setor hoteleiro em Portugal, tendo em conta o peso do setor na economia portuguesa bem como a sua relevância.

Com o ritmo acelerado em que as pessoas vivem atualmente no seu dia-a-dia, é comum ouvir-se falar de expressões como o *stress* ou *burnout*. Vários estudos já foram publicados globalmente, demonstrando tanto as causas como as consequências desencadeadas por estes fenómenos.

Através de uma amostra de 100 trabalhadores do setor hoteleiro e recorrendo ao *Partial Least Squares Structural Equation Modeling (PLS-SEM)*, os resultados deste estudo sugerem que as mulheres são mais propensas a sentir o *stress* no trabalho do que os homens, a variabilidade das tarefas está negativamente relacionada com o nível de *stress* e maiores níveis de stress estão associados com maior grau de *burnout*.

Palavras-chave: *Stress*; *Burnout*; Hotelaria; Trabalhadores

## **Abstract**

This study aims to examine stress and burnout among workers in the hotel industry in Portugal, recognizing the significant role the sector plays in the Portuguese economy. In today's fast-paced world, terms like 'stress' and 'burnout' are commonly mentioned. Numerous studies worldwide have delved into the causes and effects of these phenomena. Using a sample of 100 workers from the hotel industry and employing Partial Least Squares Structural Equation Modeling (PLS-SEM), this study's findings suggest that women are more likely than men to experience stress at work. Furthermore, a greater variety of tasks is negatively associated with stress levels, and higher levels of stress correlate with increased burnout.

**Keywords:** Stress; Burnout; Hotel industry; employees

# Índice

Resumo .....	v
Abstract .....	vi
Índice de Figuras .....	ix
Índice de Tabelas .....	ix
Lista de Abreviaturas .....	x
Capítulo 1. Introdução .....	1
Capítulo 2. Revisão Literatura .....	3
2.1. <i>Stress</i> .....	3
2.1.1. Caracterização e fatores de <i>stress</i> .....	3
2.1.2 Situações crónicas indutoras de <i>stress</i> .....	6
2.2. Cultura da organização e <i>Stress</i> .....	8
2.3 O stress no setor hoteleiro .....	9
2.4 Fatores demográficos, variabilidade de tarefas e o <i>stress</i> .....	9
2.5 <i>Burnout</i> .....	11
2.5.1 Sintomas e causas de <i>burnout</i> .....	13
Capítulo 3. Metodologia .....	18
3.1 Obtenção de dados .....	18
3.2 Mensuração das variáveis .....	20
3.2.1 Modelo Utilizado .....	21
Capítulo 4. Resultados e Discussão .....	22
4.1 Resultados .....	22
4.1.1 Estatística descritiva das variáveis latentes .....	22
4.1.2 Modelo de Medição .....	22
4.2 Resultados ao teste de hipóteses do modelo estrutural e discussão .....	27
Capítulo 5. Conclusão .....	29

<b>Referências Bibliográficas .....</b>	<b>31</b>
---	-----------

## Índice de Figuras

<b>Figura 2.1</b> - Dimensões do <i>burnout</i> .....	12
<b>Figura 2.2</b> – Principais causas do <i>burnout</i> .....	13
<b>Figura 2.3</b> - Implicações do <i>burnout</i> a nível organizacional, interpessoal e individual.....	15
<b>Figura 2.4</b> – Principais causas do <i>burnout</i> .....	16
<b>Figura 2.5</b> – Esquema para o estudo empírico.....	17
<b>Figura 4.1</b> – Resultado do <i>bootstrapping</i> em SmartPLS4.....	27

## Índice de Tabelas

<b>Tabela 3.1</b> – Tabela de dados sobre o sexo.....	18
<b>Tabela 3.2</b> – Tabela de dados sobre as habilitações literárias.....	19
<b>Tabela 3.3</b> – Tabela de dados sobre a idade.....	19
<b>Tabela 4.1</b> – Estatística descritiva das variáveis de estudo. N=100.....	22
<b>Tabela 4.2</b> - Consistência interna e validade convergente.....	23
<b>Tabela 4.3</b> - Critério de Fornell-Larcker.....	24
<b>Tabela 4.4</b> - Rácio Heteritrait-monotrait.....	25
<b>Tabela 4.5</b> - VIF.....	26

## Lista de Abreviaturas

AHP- Associação de Hotelaria de Portugal

*AVE- Average Variance Extracted*

*CR- Construct Reliability*

*HTMT- Heterotrait-monotrait ratio of correlations*

*MBI- Maslach Burnout Inventory*

OMS- Organização Mundial da Saúde

*PLS-SEM- Partial Least Squares Structural Equation Modeling*

*SAMHSA- Substance Abuse and Mental Health Services Administration*

*VIF- Variance Inflation Factor*

*WSQ- Work Stress Questionnaire*

## Capítulo 1. Introdução

Apesar do setor hoteleiro ser um dos setores lucrativos principais em Portugal, todos os anos é referida a necessidade de preencher as ofertas de trabalho existentes neste setor, em particular em época alta. "A falta de trabalhadores assume-se como um dos problemas centrais para as nossas empresas, apesar de não ser o único. É uma realidade transversal a várias atividades económicas, mas tem uma especial incidência na atividade turística", ressalva Cristina Siza Vieira, presidente da Associação da Hotelaria de Portugal (AHP) em entrevista à Dinheiro Vivo.<sup>1</sup> As posições mais difíceis de recrutar continuam a ser as de empregados de mesa, pessoal de cozinha, serviços de limpeza, rececionistas e equipa de manutenção. No entanto, cada vez mais, empresas estão à procura de profissionais até para funções administrativas e de apoio, conforme partilhado pela presidente da AHP.

A falta de trabalhadores no setor, em parte, pode ser explicada pelo elevado nível de exigência a nível físico e mental, originando a falta de bem-estar no trabalho (Babin & Boles, 1998) o que, por sua vez, causa stress e *burnout* entre os trabalhadores (Lee & Ashforth, 1996).

Vários estudos anteriores indicam que o *stress* acumulado pode causar *burnout* (Leiter & Maslach, 1988). O estudo sobre o *stress* tem ganho uma importância cultural ao longo das últimas décadas (Loriol, 2019). O *stress* para o colaborador é um problema na indústria hoteleira, que ainda não foi totalmente compreendido (O'Neill & Davis, 2010). Apesar de nos últimos anos, o papel do *stress* nos colaboradores ter começado a ser estudado, a área da indústria hoteleira não teve tanta atenção, mesmo sendo do conhecimento geral que é das áreas mais stressantes (Cho et al., 2009; Jones et al., 2007).

A indústria hoteleira necessita entregar um serviço de excelência, que advém da competência dos colaboradores (Chow et al., 2006; Hyo et al., 2012). Assim sendo, torna-se crucial os colaboradores conseguirem gerir o *stress*, de modo a que não afete o seu desempenho, e consequentemente, a qualidade do mesmo percebida pelo cliente (Karatepe & Karatepe, 2010; Kim, O'Neill, & Cho, 2010). Quando os colaboradores sentem *stress*, várias respostas psicológicas surgem, estando estas interligadas ao *burnout* (Schaufeli & Enzmann, 1998). Grande parte dos estudos feitos sobre esta variável

---

<sup>1</sup> Fonte: <https://www.dinheirovivo.pt/economia/nacional/turismo-com-falta-de-45-mil-trabalhadores-em-possivel-ano-recorde--16627732.html>. Acedida a 01/08/2023.

afirmam que, o *burnout* está mais ligado ao *stress* causado no local de trabalho do que às características individuais dos colaboradores (Hyo et al., 2012).

Neste sentido, o presente trabalho pretende explorar as causas do *stress* e a relação deste com *burnout* dos trabalhadores do ramo hoteleiro em Portugal.

Através de uma amostra de 100 trabalhadores do setor hoteleiro e recorrendo ao *Partial Least Squares Structural Equation Modeling (PLS-SEM)*, os resultados deste estudo sugerem que as mulheres são mais propensas a sentir o *stress* no trabalho do que os homens, a variabilidade das tarefas está positivamente relacionada com o nível de *stress* e maiores níveis de *stress* estão associados com maior grau de *burnout*.

A presente investigação pretende contribuir para a literatura, ao caracterizar diferentes fatores demográficos (escolaridade, sexo e idade) e o grau de variação no trabalho que poderão influenciar o nível de *stress*, e relacionar este último com *burnout*.

Em relação à estrutura do presente estudo, o mesmo conta com um total de cinco capítulos. O primeiro capítulo é o da introdução, seguindo-se com o capítulo da revisão de literatura, onde são abordados os fenómenos do *stress* e *burnout*. A partir desta revisão, são formuladas as hipóteses que estão apresentadas no decorrer deste segundo capítulo. O terceiro capítulo descreve a metodologia utilizada na recolha de dados e na análise dos dados, e discutidos os resultados obtidos. No último capítulo, são apresentadas as conclusões, limitações e sugestões para futuros estudos.

## Capítulo 2. Revisão Literatura

### 2.1. *Stress*

#### 2.1.1. Caracterização e fatores de *stress*

Os colaboradores que interagem diretamente com os clientes nos hotéis são de extrema importância na medida em que são eles o primeiro contacto com os clientes, sendo os elementos principais para proporcionar uma experiência positiva e um serviço de qualidade que farão a diferença entre o cliente retornar ao hotel ou não (Kim et al., 2015).

Para que a experiência seja positiva para o cliente, os colaboradores têm de enfrentar muitos desafios durante o desempenho das suas funções (Kim et al., 2015). Entre alguns dos desafios, Kim et al. (2012) menciona os seguintes: elevada carga horária, mudanças frequentes, ausência de feedback de desempenho e ordenado reduzido. Isto leva a que os colaboradores fiquem irritados e cansados, o que por sua vez altera o seu comportamento e pode até mesmo levar à decisão da demissão. Desta forma, um dos maiores desafios para os colaboradores da indústria hoteleira é o *stress*. Com o passar do tempo, o *stress* e o esgotamento criam baixo desempenho no trabalho (O'Neill e Davis, 2011).

O termo *stress* tem origem latina e deriva de *stringo*, *stringere*, *strictum* que significa, comprimir, restringir (Serra, 2011). Nas últimas décadas, o *stress* tem sido um fator social e médico em voga em países ocidentais (Loriol, 2019), tendo sido citado com frequência, inclusive na comunicação social (Serra, 2011).

O *stress* também pode ser encarado como a reação individual às características do trabalho que podem aparentar serem ameaçadoras para o mesmo (Jamal, 1984). O termo não está bem definido a nível clínico, biológico nem psicológico, visto o mesmo não afetar as pessoas igualmente em diferentes culturas e tempos. Cada ciência estuda o fenómeno à sua maneira, com diferentes métodos de análise e de validação científica (Loriol, 2019).

O indivíduo sente-se em *stress* quando considera que não tem aptidões nem recursos (pessoais ou sociais) para superar o grau de exigência que dada circunstância lhe cria e que é considerada importante para o indivíduo. Devido a este facto o mesmo desenvolve a perceção de não ter controlo sobre essa circunstância. Essa perceção de não ter controlo pode ser verídica ou apenas uma crença. Ou seja, a pessoa pode efetivamente não ter

capacidade para lidar com o problema, ou então tê-la, mas acreditar no contrário (Serra, 2011).

A literatura existente dá especial atenção ao stress no trabalho. Por exemplo, Saunter et al, (1990) definem o *stress* no trabalho como a resposta prejudicial a nível físico e emocional que sucede quando os requerimentos para o trabalho não estão alinhados com as capacidades e recursos do trabalhador. Para Beehr and Newman (1978), o *stress* no trabalho está ligado com a interação entre as condições de trabalho e os traços de personalidade que alteram o funcionamento a nível psicológico.

Beehr e Newman (1978) sugerem que, até um certo nível, o *stress* pode ser positivo, na medida em que pode ser motivador e criar um ambiente de trabalho dinâmico. No entanto, quando é excedido esse limite, começam a surgir reações comportamentais ou psicológicas como modo de defesa (Jaramillo et al., 2011). Para além disso, quando se apresenta um valor excessivo de *stress* o mesmo pode esgotar o indivíduo, tendo assim impacto negativo tanto para o mesmo como para a organização (Beehr e Newman, 1978).

Apesar da falta de dados empíricos que expliquem as causas do *stress*, tanto a nível clínico como biológico ou psicológico, a maior parte dos académicos no campo de gestão de *stress* agem como se o *stress* fosse uma doença objetiva, facilmente diagnosticada em diferentes contextos sociais e culturais (Loriol, 2019). Vários estudos sugerem que as mesmas condições de trabalho poderão gerar respostas diferentes em termos de *stress* entre trabalhadores da mesma organização. Por isso, este fenómeno não pode ser explicado facilmente referindo apenas as diferenças individuais dos sujeitos (e.g., Loriol, 2019). Para além disso, as repercussões do *stress* são significativas, sendo visíveis diretamente no comportamento do indivíduo, e indiretamente no clima da organização (Serra, 2011). Loriol (2019) reforça que o *stress* deixou de ser algo experienciado apenas pelos fracos ou empregadores mal posicionados, para ser considerado quase como normal ou inevitável nas organizações atuais. O mesmo autor indica que na Europa como na América do Norte os empregadores estão cada vez mais a ser responsabilizados pelo bem-estar dos colaboradores, mostrando assim, o aumento da preocupação pelo bem-estar dos mesmos. Neste sentido, o *stress* não pode ser visto como algo fácil de ser entendido se for separado das condições culturais, históricas e sociais onde se desenvolve.

Apesar do *stress* ser subjetivo, bem como a avaliação pessoal da situação pelo sujeito, existem vários fatores que podem ser identificados como potenciais causas de stress que

estão relacionadas com o trabalho e que podem variar consoante o tipo de trabalho (Bond et al., 2006). De acordo com estes autores, as categorias identificadas dos fatores de *stress* são:

- Demandas: inclui fatores intrínsecos do trabalho como condições de trabalho, trabalho por turno ou carga de trabalho.
- Controlo: baixos níveis de controlo sobre o trabalho estão normalmente interligados com altos níveis de *stress*.
- Relações: as relações entre colegas, superiores e subordinados podem influenciar o nível de *stress*. Baixos níveis de confiança e apoio também podem aumentar o *stress*, bem como conflitos, assédio e *bullying*.
- Mudança: a maneira como uma mudança é apresentada e comunicada aos trabalhadores pode impactar o nível de *stress*, bem como a alteração dos resultados pelo mau planeamento.
- Papel: o *stress* pode despoletar quando o indivíduo não tem uma ideia clara do seu papel na organização ou quando existe conflito entre papéis.
- Suporte: a quantidade de suporte e formação disponível bem como os recursos e encorajamento disponibilizado.

Deve-se ter em conta os aspetos qualitativos e quantitativos em relação às circunstâncias indutoras de *stress*. O aspeto qualitativo tem a ver com o impacto ser maior ou menor consoante a própria circunstância, bem como a sensibilidade do indivíduo, enquanto o aspeto quantitativo tem a ver com a amplitude da situação ou pela repetição da mesma (Serra, 2011).

Indivíduos que perderam o trabalho ou que não se adequem à experiência necessária para a sua função têm maiores riscos de *stress* (Pasca & Wagner, 2011).

‘Sunny’Hu & Cheng (2010) alegam, ainda, que os fatores de stress no trabalho podem variar consoante o tipo de emprego e consoante a função desempenhada. Por sua vez, Pasca & Wagner (2011) sugerem que outro fator que deve ser considerado quando se pensa em *stress* no local de trabalho é a qualidade das interações sociais. O suporte dos colegas no local de trabalho e dos supervisores está associado a resultados positivos. Inversamente, a falta de interação entre colegas, assédio, hostilidade e injustiça são

associados a um resultado negativo para a saúde, aumentos dos níveis de *stress* e a baixos níveis de satisfação no trabalho e de vida.

### **2.1.2 Situações crónicas indutoras de *stress***

Para além dos vários tipos de fatores de *stress*, descritos em cima, existem os fatores de *stress* crónicos, que podem não começar com um evento, mas que se vão desenvolvendo lentamente nas condições problemáticas dos nossos ambientes sociais. Estes fatores caracterizam-se ainda por normalmente terem uma duração mais prolongada que os eventos de vida (desde o seu início até à sua resolução) (Wheathon et al., 2013).

Os mesmos autores indicam que é preciso distinguir entre fatores de *stress* de eventos e fatores de *stress* crónicos, que se afiguram visíveis aquando verificados os diferentes tipos de problemas que causam. Um fator de *stress* pode ter nascido de um evento, mas tornar-se algo prolongado (transformando-se, assim, no *stress* crónico).

Serra (2011) apresenta alguns exemplos de *stress* crónico:

- Um individuo ter recorrentemente tarefas a realizar com um prazo limite para a conclusão;
- Viver numa zona perigosa, em que constantemente está em risco de ser assaltado;
- Sentir que a remuneração no seu trabalho está abaixo relativamente às funções que desempenha;
- Existir conflitos frequentes em casa com a família.

Se o *stress* crónico está ligado à ocupação de papéis sociais importantes como trabalhador, pai ou esposa, existe a possibilidade involuntária de misturar o *stress* com o cargo ocupado. Assim sendo, é necessário incluir também fatores de *stress* que estejam ligados à não-ocupação de tal cargo, como é o caso, de não ter filhos quando deseja, bem como, acrescentar fatores de ambiente causadores de *stress*, como por exemplo, viver num sítio barulhento ou com poucos transportes (Wheathon et al., 2013).

Um evento stressante ocorre no contexto de vida do individuo e na relação com outros eventos. A especificidade do contexto define o tempo do evento. A altura do evento clarifica por que razão certos acontecimentos são normalmente bem aceites e porque outros podem ser um incómodos, se são de grande importância ou porque eventos angustiantes não têm tanta importância. Nisto se inclui a perda de reputação e indutores de *stress* constantes no local de trabalho. A ocorrência de um evento mais importante,

intrusivo de *stress* poderá aumentar a capacidade de outras experiências stressantes de desencadear *stress* (Lazarus & Folkman, 1984).

Por um lado, quando as pessoas são confrontadas com determinados eventos, as mesmas podem começar a se questionar sobre a sua competência ou sorte. Por outro lado, o momento dos eventos afeta a sua avaliação. Contudo, para conseguir definir se um evento tem implicações para a origem do *stress*, a questão se estenderá além da questão do tempo (Lazarus & Folkman, 1984).

A avaliação do acontecimento stressante também é diretamente influenciada pelos fatores pessoais e da própria situação. Ou seja, para existir uma avaliação, tantos os fatores pessoais como os da situação devem se interligar (Lazarus & Folkman, 1984). Estes autores referem que, entre os fatores pessoais mais importantes, estão as crenças e compromissos. Os compromissos afetam a avaliação na medida em que guiam as pessoas para dentro ou fora de situações que podem ameaçar ou beneficiá-las. O compromisso influencia também o impacto causado no indivíduo. Quando mais profundo é o compromisso, maior será o potencial para causar ameaça ou desafio. Crenças determinam também como a pessoa avalia o acontecimento atual ou futuro. O impacto das crenças pode ser observado quando existe uma perda súbita e uma crença ou aquando da conversão para outro tipo de crença (Lazarus & Folkman, 1984). Os mesmos autores indicam que, as crenças existenciais e crenças sobre controlo pessoal são de particular interesse para o stress. A maior parte dos estudos sugere que a avaliação de um resultado como sendo controlável reduz o stress. As crenças existenciais permitem que o indivíduo crie significado e mantenha a esperança e situações difíceis. Estas crenças podem levantar emoções quando combinadas com um grande comprometimento numa situação em particular. Por elas mesmas, o comprometimento e as crenças não são suficientes para explicar a avaliação. Têm de trabalhar interligadas com os fatores situacionais para determinar o que pode ser perda, ameaça ou desafio a ser experienciado (Lazarus & Folkman, 1984).

Para além disso, informação obtida nas mais variadas fontes sugere que a ocorrência frequente de alguns tipos de *stress* se altera com a alteração das circunstâncias de vida do indivíduo. Visto que as pessoas tendem a reagir aos acontecimentos de vida consoante o que esses acontecimentos significam para elas, é difícil concordar com a hipótese de que certas situações são mais prováveis de causar stress do que outras (Folkman, 2013). Os mesmos autores sugerem que o que para uma pessoa pode ser algo causador de *stress*,

para outra pode ser um evento neutro. Se as pessoas forem do mesmo grupo da sociedade é possível que tenham a mesma visão dos acontecimentos, no entanto, a afirmação de que um tipo de acontecimento é intrinsecamente mais stressante que outro é difícil. Por sua vez, Serra (2011) indica que as consequências do stress só podem ser calculadas indiretamente. Entre estes indicadores se incluem o mal-estar, da maneira que afeta os órgãos, nos transtornos físicos e psíquicos que causa, no consumo de tabaco, analgésicos e bebidas alcoólicas que são usados normalmente para tolerar os efeitos.

## **2.2. Cultura da organização e Stress**

A cultura da organização ou *work culture*, diz respeito aos valores e crenças das pessoas de uma organização que afetam os objetivos da organização. Para Schein (1990 citado por Sing & Sing, 2009)<sup>2</sup>, a cultura da organização é como um padrão de assunções básicas criadas ou desenvolvidas por um grupo que demonstraram ser minimamente efetivas considerando-as assim válidas e por isso, foram passadas aos novos membros da organização como sendo a maneira correta de pensar e agir perante os problemas. A cultura organizacional tem um significado universal na medida em que afeta os resultados tanto da organização como dos indivíduos (Sing & Sing, 2009).

O mundo do trabalho está cada vez mais a se tornar multicultural, o que leva à necessidade de identificar os aspetos do trabalho que podem influenciar a qualidade da experiência de trabalho na organização. Para tal, fatores relacionados ao local de trabalho que podem condicionar a relação entre trabalho, família, interesses de vida e responsabilidades devem ser analisados (Pasca & Wagner 2011).

As alterações contínuas impostas nas organizações pela necessidade de melhoria na produtividade e na eficiência tem um impacto negativo na saúde dos trabalhadores. Apesar dos indivíduos reagirem de maneira diferentes a fatores de potencial stress, o suporte na organização é sugerido como um importante moderador no stress organizacional e no bem estar geral dos colaboradores (Pasca & Wagner 2011).

---

<sup>2</sup> Schein, E., H., (1990). Organizational culture. *American Psychologist*

### **2.3 O stress no setor hoteleiro**

Na indústria hoteleira, o *stress* é visto como um dos maiores problemas, porque afeta a performance dos colaboradores (Ross, 1995). Os funcionários de hotéis enfrentam uma diversidade de fontes de *stress* no ambiente de trabalho. Essas fontes incluem a alta requisição no serviço ao cliente, horários irregulares, pressão para atingir metas e ter de lidar com situações imprevistas. Isso pode resultar numa carga de trabalho intensa e falta de controlo sobre o próprio trabalho, ambos fatores associados ao aumento do *stress* (Kim & Han, 2018).

De uma forma geral, o setor hoteleiro é conhecido por ser dinâmico e desafiador, exigindo dos trabalhadores uma combinação de habilidades interpessoais, competências técnicas e adaptabilidade. No entanto, essa atmosfera pode frequentemente resultar em altos níveis de *stress* para os trabalhadores do setor (Maslach et al., 2001). Trabalhos exigentes com baixo poder de decisão e baixo suporte social levam, no ambiente de trabalho, a efeitos negativos na saúde dos colaboradores.

Para além disso, alguns autores alegam que constante contacto com os clientes é um dos maiores fatores de *stress* e *burnout* no ramo de prestação de serviços ('Sunny'Hu & Cheng, 2010). A constante mudança de ambiente na indústria hoteleira faz com que os estímulos e pressões se tornem a raiz do *stress* para o pessoal que lida em primeira mão com os clientes. Neste caso, o *stress* e a pressão sobre o trabalho aumentam em proporção ('Sunny'Hu & Cheng, 2010).

### **2.4 Fatores demográficos, variabilidade de tarefas e o *stress***

Alguns dos fatores de *stress* relacionados com o trabalho são considerados comuns a todos os sujeitos, enquanto outros terão um impacto e influência diferente na saúde do indivíduo. Ou seja, os fatores de *stress* não afetam os indivíduos todos da mesma maneira (Pasca & Wagner, 2011). As características da personalidade servem de moderador nas relações entre o trabalho e a saúde. Pessoas com personalidades diferentes têm diferentes expectativas sobre o que pretendem alcançar com o trabalho (Pasca & Wagner, 2011). As características individuais têm um papel principal na relação entre o trabalho e a saúde. São exemplos dessas características a idade, o sexo, o estado civil, o estado social e suporte, eventos de vida recentes e eventos traumáticos (Pasca & Wagner, 2011).

Várias evidências demonstram que o nível de educação de um indivíduo é um importante influenciador na saúde, nomeadamente no *stress* (Krieger, Williams, & Moss (1997). Alguns estudos também sugerem que os colaboradores de grupos de status mais baixo estão mais expostos ao *stress*, pois são mais propensos a relatar baixo controlo ou alta tensão no trabalho (Burgard & Lin, 2013). Ou seja, indivíduos com nível superior de escolaridade podem alcançar autonomia no trabalho, relacionada a uma melhoria na saúde (Mirowsky & Ross, 2007). Na mesma linha de pensamento, e segundo os estudos de Lunau et al. (2015), existem associações consistentes entre um nível de estudos baixo e um alto nível de *stress* no trabalho em todos os países estudados por aqueles autores. Um desses países é Portugal que está na faixa dos países do sul da Europa estudados.

Por outro lado, vários estudos demonstram que os homens e as mulheres possuem sensibilidade perante os acontecimentos indutores de *stress* diferentes (Serra, 2011), estando as mulheres mais propensas ao *stress* do que os homens (Almeida and Kessler, 1998; Michael et al., 2009). As mulheres são mais propensas a *stress* por problemas interpessoais com pessoas do seu grupo de relações, enquanto os homens são mais propensos a *stress* devido a problemas legais ou de trabalho (Kendler, Thorton & Prescott, 2001). Apoiando os estudos anteriores, Yim et al. (2019) mostrou que as mulheres têm maior probabilidade de desenvolverem quadros de ansiedade e depressão em resposta ao *stress* crónico. O autor sugere que este resultado pode estar justificado pelas diferenças nos níveis de neurotransmissores e sensibilidade aos hormônios do *stress*.

A relação entre a idade dos colaboradores e a capacidade de aliviar o *stress* do trabalho nos setores de prestações de serviços é também um tópico explorado em vários estudos. Alguns destes estudos sugerem que os colaboradores mais velhos, são mais capazes de lidar com situações de *stress* no ambiente de trabalho, devido à sua experiência ao longo dos anos (Carstensen at al, 1999 e Hsu, 2018). Os colaboradores mais velhos podem também ter um maior compromisso com o trabalho e uma satisfação maior com a sua carreira, o que pode levar a resultados inferiores em relação ao *stress* (Kanfer & Ackerman, 2004). Os colaboradores mais velhos também podem ter mais aptidão para equilibrar o trabalho com as outras áreas da vida (por exemplo, a área familiar). Resultado disso pode ser uma abordagem mais madura para gerir o *stress* relacionado ao trabalho (Wang & Shi, 2014).

A literatura existente também sugere que a diversificação de tarefas no trabalho pode estar interligada a níveis mais baixos de *stress* dos colaboradores. Os autores Hackman e

Oldham (1976), apresentaram a teoria do redesign do trabalho, em que afirmam que a variedade de tarefas desempenhadas por uma pessoa pode afetar significativamente o nível de satisfação e motivação no trabalho. Este modelo sugere que, quando os colaboradores são encarregados de uma vasta gama de tarefas e responsabilidades no trabalho, eles tendem a experimentar mais motivação. O que, por sua vez, pode reduzir os níveis de stress, tendo em conta que os colaboradores se sentem mais satisfeitos com os seus trabalhos. Um estudo mais recente de Trougakos e Hideg (2009), analisou a relação entre as pausas no trabalho com o tipo de trabalho e verificou que os colaboradores que realizavam tarefas repetitivas e monótonas, eram mais prováveis de ter níveis elevados de stress, em comparação com os que tinham atividades mais variadas e desafiadoras.

Com base nestes estudos, é possível afirmar que existe a probabilidade que a diversidade de tarefas, pode estar interligado a um menor nível de stress, visto que a diversificação de tarefas pode melhorar a satisfação, motivação e o bem estar geral dos colaboradores. Assim, serão testadas as seguintes hipóteses:

Hipótese 1- O nível de estudos está negativamente relacionado com o nível de *stress* no trabalho.

Hipótese 2- As mulheres estão mais propensas ao *stress* do que os homens.

Hipótese 3- A idade está negativamente relacionada com o *stress*.

Hipótese 4 - A variabilidade está negativamente relacionada com o *stress*.

## **2.5 Burnout**

O setor hoteleiro é caracterizado por ritmos acelerados, interações intensas com clientes e demandas constantes. Essa realidade pode resultar em altos níveis de *stress* ocupacional, frequentemente culminando no desenvolvimento do *burnout* entre os profissionais (Lee & Ashforth, 1993).

*Burnout* é uma síndrome conceituada como resultante de *stress* crónico no local de trabalho que não foi gerido com sucesso. *Burnout* refere-se especificamente a fenómenos do contexto ocupacional e não deve ser aplicado para descrever experiências noutras áreas da vida (WHO, 2019). *Burnout* é a síndrome, emocional, física e cognitiva de exaustão que se desenvolve devido à permanência de situações emocionalmente exigentes

(Maslach, et al., 1996). O *stress* diz respeito a um processo de adaptação que é acompanhado por sintomas mentais e físicos, enquanto o *burnout* refere-se a uma perturbação na adaptação acompanhada pela deficiência funcional crónica (Buick e Thomas, 2001). O *stress* que leva a esse esgotamento inclui a alta tensão no trabalho, a exposição a violência e intimidação no local de trabalho, o turno da noite com muitas horas de trabalho, má organização no trabalho, a tomada de decisão em situações críticas baseadas em informações incorretas (Farzianpour et.al., 2013).

De acordo com SAMHSA (2022) e conforme a Figura 2.1, o *burnout* pode estar interligado com:

- Exaustão- sentir-se fatigado, esgotado;
- Despersonalização- estar desligado de si mesmo e emocionalmente afastado dos clientes e do trabalho;
- Sentimentos de incapacidade- sentir que profissionalmente é incapaz de chegar os resultados.



**Figura 2.1-** Dimensões do *burnout*

**Fonte:** SAMHSA,2022

O *burnout* não é uma questão pessoal. É uma questão social/ambiental relacionada com o trabalho de alguém para outrem (Beckstead, 2002). O *burnout* tem consequências mentais e físicas para os indivíduos, o que impacta o seu trabalho na organização. As consequências mentais e físicas podem ser insónia, hipertensão, depressão e ansiedade.

O *burnout* acaba por ter custos tanto diretos como indiretos para as organizações (SAMHSA,2022).

### 2.5.1 Sintomas e causas de *burnout*

Os sintomas de *burnout* podem variar (SAMHSA,2022). Os mais comuns são:

- Sentimento de falhar
- Procrastinação;
- Falta motivação
- Afastamento das relações e responsabilidades
- Sentimento de Desamparo

Segundo a Figura 2.2, as principais causas para o *burnout* são:

1. Tratamento injusto no trabalho
2. Volume de trabalho incontrolável
3. Falta de clareza do seu papel na função
4. Falta comunicação e suporte do seu *manager*
5. Pressão de tempo irrazoável



**Figura 2.2-** Principais causas do *burnout*

**Fonte:**SAMHSA,2022

Para resolver este problema, as organizações têm de adotar estratégias para melhorar a cultura organizacional e alterar os seis principais fatores de *burnout*: controlo, recompensa, comunidade, volume de trabalho, justiça e valores. Fraquezas a nível de cada uma destas condições contribui para o *burnout*. O excessivo volume de trabalho constante

impede que o trabalhador possa descansar e recuperar. Trabalhar horas a mais ou pressões de tempo podem levar à exaustão emocional. A falta de controlo do trabalhador interliga-se com a capacidade de influenciar o seu volume de trabalho, o ambiente de trabalho, e o acesso aos recursos necessários para desempenhar a sua função (SAMHSA,2022).

Segundo o estudo de Pines et al (2005), o *burnout* foi correlacionado com a insatisfação no trabalho, o desejo de abandonar o emprego, sintomas físicos e emocionais e até o nível de desempenho percebido.

São apresentadas implicações para o tratamento diferenciado do *stress* e do esgotamento, sugerindo que o foco no tratamento do esgotamento deve ser o aumento da perceção das pessoas sobre a importância e o significado do seu trabalho. O *burnout* relacionado à falta de controlo, é visto em ambientes de ritmo acelerado e exigentes (SAMHSA,2022).

No caso da indústria hoteleira, em que as interações diretas entre o prestador de serviço e o cliente é uma constante, os colaboradores são particularmente vulneráveis às exigências a nível emocional (Pizam, 2004; Kim et al., 2012).

A falta de reconhecimento e recompensa pode contribuir para que os trabalhadores sintam que o seu trabalho não é visto como importante ou valorizado. A falta de suporte e confiança entre colegas de trabalho pode conduzir a conflitos de trabalho não resolvidos, causando sentimentos de exaustão e despersonalização (SAMHSA,2022).

Schaufeli and Enzmann (1998) afirmaram que o *stress* causado pelo trabalho, como o conflito com colegas, ou o volume do trabalho, têm influência indireta no *burnout*. Os ambientes organizacionais centrados na igualdade e respeito levam os trabalhadores a formar conexões positivas. Decisões tomadas que não sejam transparentes ou que não envolvam os funcionários podem levar a sentimentos de injustiça e desrespeito. Procedimentos desiguais podem levar a cinismo para com o trabalho e por consequência ao *burnout* (SAMHSA,2022). O sentimento de individualismo acaba por levar a um nível superior de *stress*, neste caso, devido ao sentimento de alienação e desconexão, o que acaba por implicar ter menos recursos para lidar com a frustração. Neste cenário, é a situação ideal para *burnout* (Farber, 1983).

A diferença entre os valores da organização e do trabalhador podem contribuir para o *burnout*, uma vez que os trabalhadores acabam por ter menos satisfação no trabalho se a organização não está alinhada com os seus objetivos e motivações pessoais (SAMHSA,2022).

O *stress* resultado de fatores organizacionais é um problema para os colaboradores (Bradley & Sutherland, 1995; Lloyd et al., 2002). A organização ao investir em perceber e gerir os aspetos do trabalho que podem levar ao *burnout* do colaborador, acaba por ser também um investimento para a empresa em relação à estratégia de lucros futuros (Ledgerwood et al., 1998). O *burnout* é a reação desencadeada ao *stress* no trabalho, e é mais provável de acontecer em pessoas prestadoras de serviços aquando da sua inaptidão de lidar com as exigências excessivas sobre elas (Lee and Ashforth, 1993).

As relações interpessoais com clientes, famílias e colegas podem atenuar ou aumentar os fatores de *stress* que levam ao *burnout*. Obrigações com a família e a existência de conflito entre trabalho-família podem criar pressão no trabalho e exigências adicionais no indivíduo, podendo levar ao *burnout* (SAMHSA,2022).

Através da Figura 2.3, é possível identificar as implicações do *burnout* a nível organizacional, interpessoal e individual.



**Figura 2.3** – Implicações do *burnout* a nível organizacional, interpessoal e individual

**Fonte:** SAMHSA,2022

Abordagens a nível organizacional tratam as causas do *burnout*, enquanto que as estratégias individuais normalmente ajudam a enfrentar ou mitigar os sintomas do *burnout*. As abordagens individuais são importantes para a resiliência do indivíduo e para a gestão do *stress*. Porém, intervenções com foco nos sintomas do *burnout* têm um limite no impacto a longo termo comparado com a junção das intervenções a nível organizacional. As estratégias a nível organizacional têm a capacidade de aumentar o impacto de redução do *burnout* devido a impactarem todas as pessoas na organização em

vez de um único indivíduo. Seguem exemplos de estratégias a nível organizacional e a nível individual, na figura 2.4:

Examples of Organization- Versus Individual-Level Strategies to Address Burnout	
Organization-Level Strategies	Individual-Level Strategies
Strategies targeting organizational processes and culture: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Practice delivery improvements</li> <li>• Workflow modifications</li> <li>• Institutional policy changes (e.g., time off and leave policies)</li> <li>• Organizational culture change</li> <li>• Expanding resources for staff (e.g., childcare and family support programs)</li> </ul>	Strategies focused on fostering individual coping mechanisms: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Stress management and resilience training</li> <li>• Self-care tools and mindfulness-based approaches (e.g., meditation, yoga)</li> <li>• Professional development trainings to improve confidence and work performance</li> <li>• Somatic therapy</li> </ul>

**Figura 2.4** - Principais causas do *burnout*

**Fonte:** SAMHSA,2022

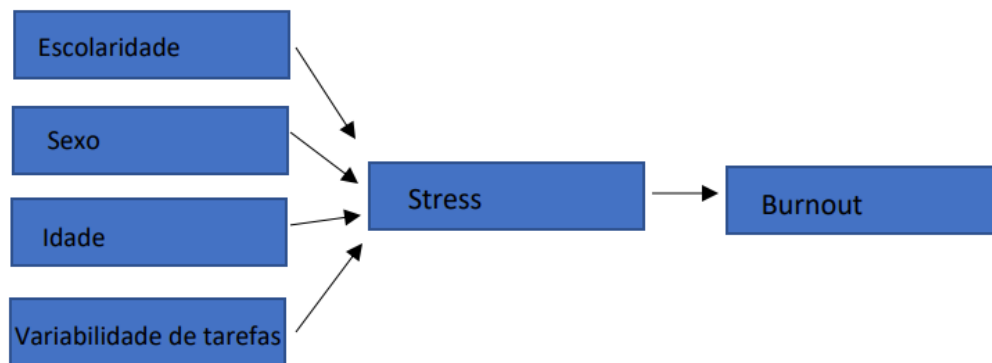
O *burnout* pode afetar negativamente os funcionários e levar a comportamentos negativos, tais como o pouco envolvimento no trabalho, a descida de desempenho e o aumento nas intenções de rotatividade. Os resultados negativos do *burnout* em relação ao desempenho do funcionário podem ser a diminuição da eficácia, o absentéismo no trabalho, a queda na qualidade do serviço, a perda de interesse pela empresa, família, o início do consumo de álcool e drogas, a depressão e até o suicídio. Posto isto, é de extrema importância reconhecer esta síndrome, incluindo os seus efeitos e prevenir a ocorrência da mesma (Harjant & Todani, 2019).

Vários estudos demonstraram que o stress do trabalho nos trabalhadores de hotelaria pode levar ao *burnout* (Choi, Mohammad & Kim, 2019) e cerca de 28% dos trabalhadores europeus sofre de *stress* e 23% de *burnout* (Paoli & Merllié, 2001). Segundo Teoh et al., (2019) o *burnout*/esgotamento é mais comum entre funcionários de hotéis que atendem muitos clientes, e têm dificuldades em lidar com as exigências emocionais e de comunicação excessivas, bem como com a frustração a longo prazo devido aos recursos emocionais limitados.

Para mitigar o *burnout* no setor hoteleiro, estratégias são fundamentais. Nisto se inclui, a promoção de ambientes de trabalho que ofereçam apoio social, oportunidades de desenvolvimento pessoal e mecanismos para lidar com o *stress* (Bakker & Demerouti, 2007). Neste sentido, e baseando-se nos argumentos em cima, será testada a seguinte hipótese de investigação:

Hipótese 5 - O *stress* está positivamente relacionado com *burnout*.

A Figura 2.5 resume o modelo teórico proposto.



**Figura 2.5-** Esquema para o estudo empírico

**Fonte:** Elaboração própria

## Capítulo 3. Metodologia

### 3.1 Obtenção de dados

Os dados que suportam este estudo foram recolhidos através de questionário, dirigido a colaboradores do setor hoteleiro, em Portugal, e aplicado de modo online.

O questionário foi criado e implementado através da ferramenta Microsoft Forms, e foi distribuído em vários canais de comunicação, de modo a ter um alcance maior.

Nesse seguimento, foram utilizados os seguintes canais:

- LinkedIn, para chegar à rede de colaboradores que trabalham no setor;
- Grupos no Facebook, relacionados com o setor hoteleiro;
- Envio via email, do questionário para os contactos de email de várias unidades hoteleiras em Portugal.

O questionário recolheu informações sociodemográficas dos respondentes, a informação sobre a variação das tarefas, bem como as questões de Work Stress Questionnaire (WSQ) e o Maslach Burnout Inventory (MBI) .

No total foram recebidas 141 respostas válidas de funcionários de diferentes hotéis portugueses. Foram usadas 100 devido a restrições de *software*.

Conforme mostra a Tabela 3.1, o total de participantes, 67 (67%) eram do sexo feminino e 33 (33%) eram do sexo masculino.

**Tabela 3.1-** Tabela de dados sobre o sexo

	Sexo	
	Frequência absoluta	Frequência relativa
M	33	33%
F	67	67%
Total	100	100%

**Fonte:** Elaboração própria

Conforme a tabela 3.2, a grande maioria dos inquiridos tinha o ensino secundário (34%) completo ou a licenciatura (51%). Apenas 1 pessoa tinha o ensino básico (1%) completo e 14 pessoas o mestrado (14%).

**Tabela 3.2-** Tabela de dados sobre as habilitações literárias

	Habilitações literárias	
	Frequência absoluta	Frequência relativa
Ensino básico	1	1%
Ensino secundário	34	34%
Licenciatura	51	51%
Mestrado	14	14%
Total	100	100%

**Fonte:** Elaboração própria

Em relação à faixa etária, segundo a tabela 3.3, 53 (53%) estavam na faixa dos 18-30, 35 (35%) na faixa da 31-45, 10 (10%) na faixa dos 46-55 e 2 (2%) tinham mais de 56 anos.

**Tabela 3.3-** Tabela de dados sobre a idade

	Idade	
	Frequência absoluta	Frequência relativa
18-30	53	53%
31-45	35	35%
46-55	10	10%
>56	2	2%
Total	100	100%

**Fonte:** Elaboração própria

### 3.2 Mensuração das variáveis

Para medir a variável stress, foi utilizado o WSQ. O WSQ foi desenvolvido por Holmgren et al. (2009), como um questionário autoaplicável com o objetivo de identificar antetempo os sujeitos em risco de stress relacionado ao trabalho. O WSQ provém das experiências de trabalhadores listados como doentes e leva em consideração a interação entre fatores pessoais e ambientais (Frantz & Holmgren, 2019). WSQ é composto por 21 questões que abrangem 4 temas principais: Organização e conflitos, exigências e comprometimento individuais, influência no trabalho e interferência do trabalho no lazer. As questões dos dois primeiros temas podem ser respondidas “sim”, “parcialmente” ou “não”. Para determinar o nível de stress nas questões dos dois primeiros temas, as questões são seguidas da pergunta: “Vê isso como algo stressante?” O inquirido classifica o nível de stress respondendo “nada stressante” (1), “pouco stressante” (2), “stressante” (3) ou “muito stressante” (4). Os itens dos dois segundos temas podem ser respondidos “Sim, sempre”; “sim, com bastante frequência”; “não, raramente” ou “não, nunca” (Frantz & Holmgren, 2019). Também foram recolhidos dados demográficos relativos ao sexo, idade e nível de escolaridade.

A variável *burnout* foi medida através do MBI. MBI é a ferramenta mais usada para autoavaliar se a pessoa pode estar em risco de esgotamento. Para determinar o risco de *burnout*, o MBI explora três componentes: exaustão, despersonalização e realização pessoal (Maslach et al., 1996). O original tem 21 questões. Para o presente estudo foi utilizada a versão encurtada, tendo 10 questões. Esta versão foi criada para dar resposta à necessidade de ter uma escala fácil de utilizar, que ocupasse pouco espaço no questionário e pouco tempo para resposta e análise. As questões foram escolhidas, tendo em vista as 21 questões do MBI que acedem ao nível da de exaustão física, exaustão emocional e exaustão mental do individuo (Malach-Pines, 2005). As 10 questões do MBI foram classificadas numa escala de Likert de 7 pontos que vai de 1- nunca até 7- sempre.

A questão relacionada com o trabalho variado está classificada numa escala de Likert de 7 pontos, onde para a questão “Quão variado é o seu trabalho?”, a resposta vai de 1-nada a 7- muitíssimo.

As variáveis demográficas foram mensuradas como se segue:

Para medir a variável idade, os respondentes deveriam indicar se a sua idade estavam entre os 18-30, os 31-45, os 36-55 e os >56.

Para mediar a variável habilitações literárias, os respondentes deveriam indicar se tinham concluído o ensino básico, o ensino secundário, a licenciatura, o mestrado ou o doutoramento.

A variável sexo é uma variável *dummy*, assumindo o valor 0 quando o respondente é feminino e 1 quando é masculino.

### **3.2.1 Modelo Utilizado**

Para testar as hipóteses deste estudo, foi utilizado o modelo de equações estruturais (structural equation modelling – SEM), mais especificamente, o método dos mínimos quadrados parciais (partial least squares – PLS-SEM), que é um modelo fundamentado em variâncias (Perestrelo, 2021). Este modelo foi testado usando o software SmartPLS 4.

O PLS-SEM pode lidar facilmente com modelos de medição reflexivos e formativos, bem como construções de itens únicos, sem problemas de identificação. Neste sentido, pode ser aplicado numa ampla variedade de situações de investigação. Ao aplicar o PLS-SEM, os pesquisadores também beneficiam da alta eficiência na estimativa de parâmetros, que se manifesta em maior poder estatístico do método. Maior poder estatístico indica que o PLS-SEM tem maior possibilidade de tornar uma relação específica significativa quando ela está de fato presente na amostra (Hair et al., 2022).

Primeiro, foi analisado o modelo de mensuração para confirmar a credibilidade e validade dos modelos de medição. De seguida, procedeu-se com a análise do modelo estrutural. A lógica é que deve-se primeiro confirmar o modelo de medição antes de testar o modelo estrutural, porque o modelo estrutural não pode ser confirmado se as medidas não forem confiáveis ou forem inválidas (Hair et al., 2022).

## Capítulo 4. Resultados e Discussão

### 4.1 Resultados

#### 4.1.1 Estatística descritiva das variáveis latentes

Tendo limitações a nível da utilização da versão comercial do software, na análise apenas foram utilizadas 100 respostas, escolhidas aleatoriamente.

A partir da Tabela 4.1, pode-se observar a estatística descritiva para as três variáveis latentes: *stress*, *burnout* e variação de trabalho. A variável *stress*, teve uma média de 2.86, revelando um valor relativamente alto, dada a escala mensurada (1 a 4). A média do *burnout* foi de 3.51, o que em relação à escala mensurada (1 a 7), é um valor baixo. A variação de trabalho, com uma média de 4.69, apresenta um valor alto tendo em consideração a escala utilizada (1 a 7).

**Tabela 4.1.-** Estatística descritiva das variáveis em estudo. N=100

Variável	Escala	Média	Mínimo	1º Quartil	Mediana	3º Quartil	Máximo	Desvio- Padrão
Stress*	1-4	2,86	1	2	3	3	4	0,80
Burnout	1-7	3,51	1	2	4	5	7	1,74
Variação de Trabalho	1-7	4,69	2	4	5	6	7	1,50

Nota: \*Inclui as questões com respostas entre nada stressante e muito stressante

**Fonte:** Elaboração própria

#### 4.1.2 Modelo de Medição

Para avaliar se todos os itens são significantes e maiores que 0.5 (Hair et al. 2014), foi verificado o peso dos *loadings*, removendo os valores abaixo de 0.5. Ao iniciar a análise, foi possível verificar, que existem indicadores com *loadings* inferiores a 0.5. Os mesmos foram removidos, restando os *loadings* observáveis na tabela 4.2.

A validade convergente demonstra até que medida duas mensurações capturam um construto comum. Medidas alternativas que fornecem validade convergente menos que perfeita introduzem ambiguidades que interferem no desenvolvimento de interpretações significativas das descobertas dentro e entre estudos (Carlson & Herdman, 2012). A *Average Variance Extracted* (AVE) é a proporção média da variância dos itens explicada pela variável latente (Valentini & Damásio, 2016).

**Tabela 4.2-** Consistência interna e validade convergente

Variáveis	Indicadores	Consistencia interna		Validade Convergente		
		Cronbach's Alpha	CR	AVE	Outer Loading	p-value
Stress	stress6	0,883	0,907	0,553	0.709	0.00
	stress 20				0.809	0.00
	stress22				0.791	0.00
	stress24				0.824	0.00
	stress26				0.779	0.00
	stress28				0.669	0.00
	stress30				0.725	0.00
	stress32				0.617	0.00
Burnout	burnout1	0,933	0,945	0,683	0.815	0.00
	burnout2				0.881	0.00
	burnout3				0.766	0.00
	burnout4				0.921	0.00
	burnout5				0.826	0.00
	burnout6				0.843	0.00
	burnout7				0.704	0.00
	burnout8				0.833	0.00

**Fonte:** Elaboração própria

A Tabela 4.2 também exibe o alpha de Cronbach, CR e AVE do Modelo de Medição. O Cronbach alpha foi desenvolvido por Lee Cronbach (1951), de modo criar uma medida que permitisse calcular a consistência interna de um teste ou uma escala.

A consistência interna descreve até que ponto todos os itens de um teste avaliam o mesmo construto, ou seja, está relacionada com a inter-relação dos itens desse teste. Esta consistência deve ser analisada antes do teste poder ser usado para pesquisa, de modo a garantir a validade do mesmo. Se os itens estão correlacionados entre si, o valor de alpha aumenta (Tavakol & Dennick, 2011). O *Composite Reliability* é outro (CR) componente calculado no *Structural Equation Modeling* (SEM) (Peterson & Kim, 2013). É um indicador de variância partilhado entre as variáveis observadas usado como indicador de construto latente (Fornell & Larcker, 1981).

Os resultados da CR são todos superiores a 0.70, conforme requerido por Hair et al, (2017), sugerindo boa fiabilidade das variáveis *stress* e *burnout*. O alpha de Cronbach foi superior a 0.70 em tanto no *stress* como no *burnout*. Os resultados da AVE foram

superiores a 0.50 em ambas as variáveis, limite mínimo aceitável de acordo com o mesmo autor. Estes resultados revelaram boa consistência interna e boa validade convergente tanto na variável *stress* como *burnout*.

Na tabela 4.3 são apresentados os resultados da *discriminant validity* do modelo final (critério de Fornell-Larcker). Na diagonal são apresentados os resultados da  $\sqrt{AVE}$ , em que, comparadas com as correlações dos fatores, devem ser superiores, pelo que os resultados sugerem boa *discriminant validity* para *stress* e *burnout*.

**Tabela 4.3-** Critério de Fornell-Larcker

	Burnout	Habilitações literárias	Sexo	Stress	Idade	Variação trabalho
Burnout	0.826					
Habilitações literárias	0.005	1.000				
Sexo	(-0.189)	(-0.240)	1.000			
Stress	0.608	0.123	(-0.191)	0.744		
Idade	(-0.189)	(-0.128)	0.309	(-0.033)	1.000	
Variação trabalho	(-0.240)	(-0.084)	0.205	(-0.184)	0.403	1.000

**Fonte:** Elaboração própria

No rácio Heterotrait-monotrait (HTMT), segundo Hair et al. (2017), os valores abaixo da linha diagonal, devem ser inferiores a 0.85. Na tabela 4.4, é possível consultar os valores e constatar que todos os valores são inferiores a 0.85, pelo que está garantida a *discriminant validity*.

**Tabela 4.4-** Rácio Heteritrait-monotrait

	Burnout	Habilitações literárias	Sexo	Stress	Idade	Variação trabalho
Burnout						
Habilitações literárias	0.096					
Sexo	0.188	0.240				
Stress	0.652	0.129	0.194			
Idade	0.195	0.128	0.309	0.054		
Variação trabalho	0.246	0.084	0.205	0.206	0.403	

**Fonte:** Elaboração própria

### 4.1.3 Modelo Estrutural

Para a análise do modelo estrutural, primeiramente foi analisada a co linearidade, através da *Variance Inflation Factor* (VIF). Segundo a tabela 4.5, apenas um valor foi superior a 5 para um item do *burnout*, sendo que restantes variam entre 1.00 e 3.898. Apesar do item do *burnout* demonstrar um VIF um pouco elevado, visto que os outros indicadores de consistência foram adequados, optou-se por manter este item no modelo.

**Tabela 4.5- VIF**

	VIF
burnout1	2.515
burnout2	3.898
burnout3	2.170
burnout4	5.415
burnout5	3.343
burnout6	3.711
burnout7	2.053
burnout8	3.300
idade	1.000
sexo	1.000
stress20	2.505
stress22	2.128
stress24	2.609
stress26	2.131
stress28	1.554
stress30	1.851
stress32	1.595
stress6	1.812
variação trabalho	1.000
habilitações literárias	1.000

**Fonte:** Elaboração própria

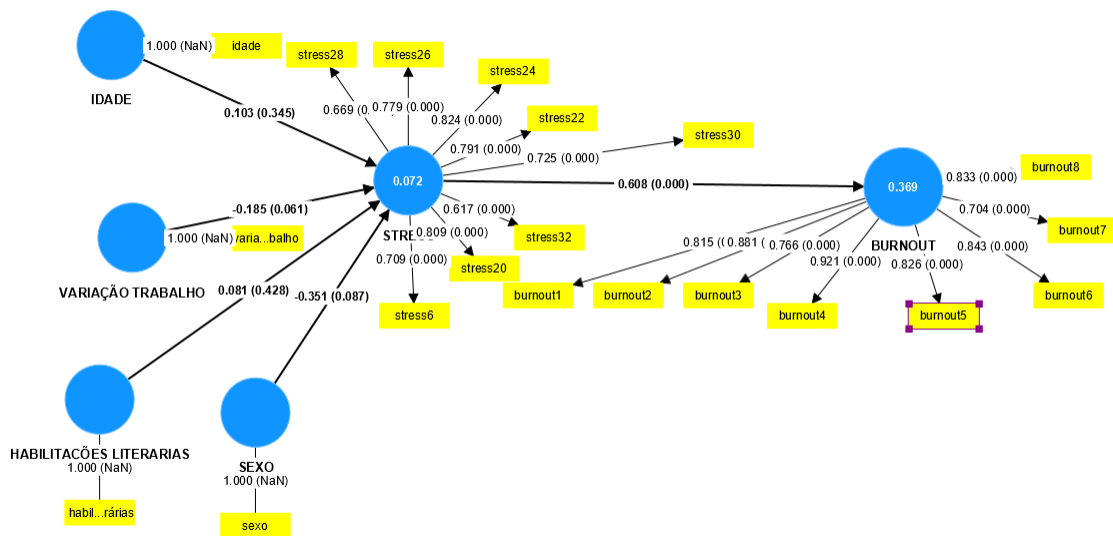
A partir de um processo de *bootstrapping*<sup>3</sup> com 5000 subamostras, foi possível avaliar a significância dos parâmetros. Este método é utilizado para permitir testar as hipóteses, bem como calcular potenciais erro standard e obter intervalos de confiança (Forst, 2022).

---

<sup>3</sup> método para atribuir medidas de precisão a estimativas estatísticas.

Efron B. & Tibshirani R.J., 1993. *An introduction to the bootstrap*. Chapman & Hall/CRC

O resultado do *bootstrapping* está na figura 4.1.



**Figura 4.1** Resultado do *bootstrapping* em SmartPLS4

Fonte: Elaboração própria

## 4.2 Resultados ao teste de hipóteses do modelo estrutural e discussão

A hipótese 1 avalia se o nível de estudos está negativamente relacionado com o nível de stress no trabalho. Analisando os resultados na figura 4.1, é possível verificar que não existe relação entre o nível de estudos e o stress ( $p=0.428$ ). Assim sendo, hipótese 1 não foi suportada, pelo que o presente estudo não oferece suporte ao estudo de Lunau et al. (2015), que encontrou associação entre um nível de estudos baixo e um alto nível de *stress* no trabalho em Portugal.

A hipótese 2 avalia se as mulheres estão mais propensas ao *stress* do que os homens. Segundo os resultados observados na figura 4.1, existe uma relação negativa e significativa entre o sexo e o *stress* (coef.=-0.351;  $p<0.10$ ). Assim, a hipótese 2 está suportada. Neste caso, verifica-se que as mulheres têm mais propensão ao stress do que os homens. O modelo sustenta assim, os estudos realizados por Almeida & Kessler (1998) e Michael et al. (2009), que afirmam existir a relação positiva relação entre o sexo feminino e o *stress*. Similarmente, a pesquisa de Yim et al. (2019), que demonstra que as mulheres têm maior probabilidade de desenvolverem quadros de ansiedade e depressão em resposta ao *stress* crónico, acaba por estar também corroborada.

A hipótese 3 avalia se o *stress* está negativamente relacionado com a idade. Com base nos resultados observados na figura 4.1, é possível constatar que não existe relação

significativa entre a idade e o *stress* ( $p=0.345$ ). Assim sendo, a hipótese 3 não foi suportada, pelo que, não existe evidência empírica que suporte os estudos de Carstensen, Isaacowitz, & Charles (1999) e Hsu (2018), que sugerem que os colaboradores mais velhos, são mais capazes de lidar com situações de *stress* no ambiente de trabalho.

A hipótese 4 avalia se a diversificação/variabilidade de tarefas está negativamente relacionada com o *stress*. Com base nos resultados demonstrados na figura 4.1, é possível afirmar que existe uma relação negativa e significativa entre a variação do trabalho e o *stress* (coef. $=-0.185$ ;  $p<0.10$ ). A hipótese 4 foi suportada. Estes resultados confirmam os estudos do Hackman e Oldham (1976) e de Trougakos e Hideg (2009), que sugerem que maior variação no trabalho leva a stress menor. É possível afirmar que a diversidade de tarefas causa um menor nível de *stress*.

A hipótese 5 avalia se o *stress* nos colaboradores está positivamente relacionado com o *burnout*. Observando os resultados da figura 4.1, constata-se que existe a relação positiva e significativa entre o *stress* e o *burnout* (coef. $=0.608$ ;  $p<0.01$ ). Neste sentido, a hipótese 5 está suportada, sustentado, também, os estudos de Lee & Ashforth (1993) de que a realidade do trabalho no setor hoteleiro pode resultar em altos níveis de *stress* ocupacional, frequentemente culminando no desenvolvimento do *burnout* entre os profissionais.

## Capítulo 5. Conclusão

Esta dissertação teve como objeto de estudo o *stress* e *burnout*, dois fenómenos muito conhecidos nos tempos atuais, devido aos desafios que a sociedade dos dias de hoje enfrenta em várias áreas da vida. Em particular, o presente trabalho pretendeu explorar as causas do *stress* e a relação deste com *burnout* dos trabalhadores do ramo hoteleiro em Portugal.

Através de uma amostra de 100 trabalhadores do setor hoteleiro e recorrendo ao *Partial Least Squares Structural Equation Modeling (PLS-SEM)*, os resultados deste estudo sugerem que as mulheres são mais propensas a sentir o *stress* no trabalho do que os homens, a variabilidade das tarefas está positivamente relacionada com o nível de *stress* e maiores níveis de stress estão associados com maior grau de *burnout*.

O resultado referente ao sexo sugere que as mulheres têm mais propensão ao *stress* do que os homens, confirmando, assim, os estudos de Almeida & Kessler (1998) e Michael et al. (2009). Os resultados relativos à diversificação de tarefas, sugere que maior variação no trabalho leva a menor nível de stress, corroborando a literatura anterior (Hackman e Oldham, 1976; Trougakos e Hideg, 2009). Por fim, os resultados referentes à relação entre o *stress* e *burnout*, sugerem que altos níveis de *stress* no trabalho podem culminar no desenvolvimento do *burnout* entre os trabalhadores, sendo consistente com Lee & Ashforth (1993).

Em termos de implicações práticas, os resultados deste estudo mostram a necessidade da organização estar atenta aos seus colaboradores, nomeadamente à sua saúde mental, de maneira a mitigar o *stress*, eliminando a possibilidade de avançar para *burnout*. Deste modo, a organização pode tomar estratégias para responder a estes problemas, aumentando, por exemplo, o grau de variabilidade das tarefas dos seus colaboradores.

Este estudo, tal como todos os estudos, não é isento de limitações. Uma das limitações prende-se com o facto de vários fatores afetarem o *stress*, como por exemplo, os fatores macroeconómicos ou familiares. Neste sentido, este estudo ficou limitado por apenas abordar alguns fatores individuais e um especificamente sobre o trabalho. Uma das sugestões para pesquisa futura poderá ser a exploração de outros fatores causadores de *stress*, incluindo a introdução do *homeoffice* devido à pandemia pelo Covid-19, questões ligadas à vida familiar e traços de personalidade, ou se trabalha remotamente ou no hotel.

Tanto o *stress* como *burnout* podem mudar ao longo do tempo, no entanto, o presente estudo, analisando dados recolhidos num único período de tempo, pode não refletir com precisão esta evolução. As condições de trabalho podem também mudar com o do tempo, podendo afetar os níveis de *stress* e *burnout*. O presente estudo não capta esta dinâmica da evolução, podendo nos estudos futuros realizar-se um estudo longitudinal, para avaliar se os resultados variam consoante mudanças nas políticas da organização.

## Referências Bibliográficas

- Ajayi, S. (2018) *Effect of Stress on Employee Performance and Job Satisfaction: A Case Study of Nigerian Banking Industry*.
- Almeida, D.M., Kessler, R.C. (1998). Everyday stressors and gender differences in daily distress. *Journal of Personality and Social Psychology* 75, 670–680.
- American Psychiatric Association. (2013). Diagnostic and statistical manual of mental disorders. *The American Psychiatric Association*
- Babin, B. J., & Boles, J. S. (1998). Employee behavior in a service environment: A model and test of potential differences between men and women. *Journal of marketing*, 62(2), 77-91.
- Bakker, A. B., & Demerouti, E. (2007). The job demands-resources model: state of the art. *Journal of managerial psychology*, 22, 309-328.
- Baron, A. R., & Greenberg, J. (2003). Organizational Behaviour in organization. *Understanding and managing the human side of work*. Canada: Prentice Hall, 12-17.
- Beckstead, J. W. (2002). Confirmatory factor analysis of the Maslach Burnout Inventory among Florida nurses. *International Journal of Nursing Studies*, 39(8), 785-792.
- Beehr, T. A., & Newman, J. E. (1978). Job stress, employee health, and organizational effectiveness: A facet analysis, model, and literature review 1. *Personnel psychology*, 31(4), 665-699..
- Bond, F.W., Flaxman, P.E., & Loivette, S. (2006). *A business case for the Management Standards for stress*.
- Bradley, J., & Sutherland, V. (1995). Occupational stress in social services: A comparison of social workers and home help staff. *The British Journal of Social Work*, 25(3), 313-331.
- Buick, I., & Thomas, M. (2001). Why do middle managers in hotels burnout?. *International Journal of Contemporary Hospitality Management*, 13(6), 304-309.
- Burgard, S. A., & Lin, K. Y. (2013). Bad jobs, bad health? How work and working conditions contribute to health disparities. *American Behavioral Scientist*, 57(8), 1105-1127.
- Carlson, K. D., & Herdman, A. O. (2012). Understanding the Impact of Convergent Validity on Research Results. *Organizational Research Methods*, 15(1), 17-32.
- Carstensen, L. L., Isaacowitz, D. M., & Charles, S. T. (1999)., Taking time seriously: A theory of socioemotional selectivity. *American Psychologist*, 54(3), 165-181.
- Cho, S., Johanson, M. M., & Guchait, P. (2009). Employee's intent to leave: a comparison of determinants of intent to leave versus intent to stay. *International Journal of Hospitality Management*, 28(3), 374-381.
- Chow, I. H. S., Lo, T. W. C., Sha, Z., & Hong, J. (2006). The impact of developmental experience, empowerment, and organizational support on catering service staff performance. *International Journal of Hospitality Management*, 25(3), 478-495.

- Choi, H. M., Mohammad, A. A., & Kim, W. G. (2019). Understanding hotel frontline employees' emotional intelligence, emotional labor, job stress, coping strategies and burnout. *International Journal of Hospitality Management*, 82, 199-208.
- Cohen, L., & Manion, L. (1980). *Research Methods in Education*. Michigan: Croom Helm
- Farber, B. A. (1983). Introduction: A critical perspective on burnout. *Stress and Burnout in the Human Service Professions*
- Farzianpour, F., Mohamadi, A., & Hosseini, S. S. (2013). Evaluation of the relationship between social capital and manpower's burnout in teaching hospitals of Iran. *African Journal of Business Management*, 7(29), 2872.
- Folkman, S. (2020). Stress: appraisal and coping. In *Encyclopedia of behavioral medicine* (pp. 2177-2179). Cham: Springer International Publishing.
- Fornell, C. & Larcker, D. F. (1981). Evaluating Structural Equation Models with Unobservable Variables and Measurement Error. *Journal of Marketing Research*, 18(1), 39-50.
- Forst, Jim., (2022). "Introduction to Bootstrapping in Statistics with an Example". Statistics by Jim. <https://statisticsbyjim.com/hypothesis-testing/bootstrapping/>. Acedido a 27/7/2023.
- Frantz, A., Holmgren, K., (2019). The Work Stress Questionnaire (WSQ) – reliability and face validity among male workers. *BMC Public Health* 19, 1-8
- Hackman, J. R., & Oldham, G. R. (1976). Motivation through the design of work: Test of a theory. *Organizational Behavior and Human Performance*, 16(2), 250-279.
- Hair, J., Black, W., Babin, B., and Anderson, R. (2014). *Multivariate Data Analysis*. 7th ed. London, UK: Pearson Education Limited.
- Hair, J., Hollingsworth, C. L., Randolph, A. B., & Chong, A. Y. L. (2017). An updated and expanded assessment of PLS-SEM in information systems research. *Industrial Management & Data Systems* 117(3), 442-458.
- Hair Joseph, F., Hult, G. T. M., Ringle, C. M., & Sarstedt, M. (2022). *A primer on partial least squares structural equation modeling (PLS-SEM)*. SAGE Publications, Incorporated.
- Harjanti, D. (2019). Burnout and employee performance in hospitality industry: the role of social capital. *Jurnal Teknik Industri*, 21(1), 15-24.
- Hinkle, L. E. (1974). The Concept of "Stress" in the Biological and Social Sciences. *The International Journal of Psychiatry in Medicine*, 5(4), 335–357.
- Holmgren K., Hensing G., & Dahlin-Ivanoff S., (2009) Development of a questionnaire assessing work-related stress in women-identifying individuals who risk being put on sick leave, *Disability and Rehabilitation*, 31(4), 284-292.
- Hsu, H. C. (2018). Age Differences in Work Stress, Exhaustion, Well-Being, and Related Factors From an Ecological Perspective. *International journal of environmental research and public health*, 16(1), 50.
- Hyo S. J. , Hye H. Y. & Young J. K. (2012) Effects of culinary employees' role stress on burnout and turnover intention in hotel industry: moderating effects on employees' tenure, *The Service Industries Journal*, 32(13), 2145-2165.
- Jamal, M. (1984). Job stress and job performance controversy: An empirical assessment. *Organizational behavior and human performance*, 33(1), 1-21.

- Jaramillo, F., Mulki, J. P., & Boles, J. S. (2011). Workplace stressors, job attitude, and job behaviors: is interpersonal conflict the missing link?. *Journal of personal selling & sales management*, 31(3), 339-356.
- Jones, E., Chonko, L., Rangarajan, D., & Roberts, J. (2007). The role of overload on job attitudes, turnover intentions, and salesperson performance. *Journal of Business Research*, 60(7), 663-671.
- Kanfer, R., & Ackerman, P. L. (2004). Aging, adult development, and work motivation. *Academy of Management Review*, 29(3), 440-458.
- Karatepe, O. M., & Karatepe, T. (2010). Role stress, emotional exhaustion, and turnover intentions: Does organizational tenure in hotels matter? *Journal of Human Resources in Hospitality and Tourism*, 9(1), 1-16.
- Kendler, K. S., Thorton, L. M. & Prescott, C. A. (2001). Gender differences in the rates of exposure to stressful life events and sensitivity to their depressogenic effects. *American Journal of Psychiatry*, 158(4), 587-593.
- Kim, H., & Han, S. (2018). Does personal distress enhance empathic interaction or block it?. *Personality and individual Differences*, 124, 77-83.
- Kim, S., O'Neill, J. W., & Cho, M. H. (2010). When does an employee not help coworkers? The effect of leader-member exchange on employee envy and organizational citizenship behavior. *International Journal of Hospitality Management*, 29(3), 530-537.
- Kim, S. S., Im, J., & Hwang, J. (2015). The effects of mentoring on role stress, job attitude, and turnover intention in the hotel industry. *International Journal Hospitality Management*, 48, 68-82.
- Kim, T. T., Paek, S., Choi, C. H., & Lee, G. (2012). Frontline service employees' customer-related social stressors, emotional exhaustion, and service recovery performance: customer orientation as a moderator. *Service Business*, 6, 503-526.
- Krieger, N., Williams, D. R., & Moss, N. E. (1997). Measuring social class in US public health research: concepts, methodologies, and guidelines. *Annual review of public health*, 18, 341-378.
- Lazarus, R.S., & Folkman, S. (1984). *Stress, appraisal and coping*. New York Springer
- Ledgerwood, C. E., Crotts J. C., Everett A. M. (1998). Antecedents of employee burnout in the hotel industry. *Progress in Tourism and Hospitality research*, 4(1), 31-44.
- Lee, J., Ok, C. (2012). Reducing burnout and enhancing job satisfaction: Critical role of hotel employees' emotional intelligence and emotional labor. *International Journal of Hospitality Management*, 31(4), 1101-1112.
- Lee, R. T. & Ashforth, B. E. (1993). A longitudinal study of burnout among supervisors and managers: comparisons between the Leiter and Maslach (1988) and Golembiewski et al. (1986) models. *Organizational Behavior and Human Decision Processes*, 54(3), 369-398.
- Lee, R. T., & Ashforth, B. E. (1993). A further examination of managerial burnout: Toward an integrated model. *Journal of Organizational Behavior*, 14(1), 3-20.
- Lee, R. T., & Ashforth, B. E. (1996). A meta-analytic examination of the correlates of the three dimensions of job burnout. *Journal of Applied Psychology*, 81(2), 123.

- Leiter, M. P., & Maslach, C. (1988). The impact of interpersonal environment on burnout and organizational commitment. *Journal of Organizational Behavior*, 9(4), 297-308.
- Lloyd C., King R. & Chenoweth L., (2002). Social work, stress and burnout: A review. *Journal of Mental Health*, 11 (3), 255-265.
- Cronbach L. (1951). Coefficient alpha and the internal structure of tests. *Psychometrika*, 16(3), 297-334.
- Loriol, M. (2019). *Stress and suffering at work: the role of culture and society*. Springer.
- Lunau, T., Siegrist, J., Dragano, N., & Wahrendorf, M. (2015). The association between education and work stress: does the policy context matter?. *PloS one*, 10(3)
- Maslach, C., Jackson, S. E., & Leiter, M. P. (1996). Maslach Burnout Inventory Manual, *Consulting Psychologists Press*.
- Maslach, C., (2003). Job Burnout: New Directions in Research and Intervention. *Current Directions in Psychological Science*, 12(5), 189-192.
- Maslach, C., Schaufeli, W. B., & Leiter, M. P. (2001). Job burnout. *Annual Review of Psychology*, 52, 397-422.
- Malach-Pines, A. (2005). The burnout measure, short version. *International Journal of Stress Management*, 12(1), 78-88.
- Michael, G., Anastasios, S., Helen, K., Catherine, K., & Christine, K. (2009). Gender differences in experiencing occupational stress: the role of age, education and marital status. *Stress and Health: Journal of the International Society for the Investigation of Stress*, 25(5), 397-404.
- Mirowsky, J., & Ross, C. E. (2007). Creative Work and Health. *Journal of Health and Social Behavior*, 48(4), 385–403.
- O'Neill, J. W., and Davis, K. (2010). Work stress and well-being in the hotel industry. *International journal of hospitality management*, 30(2), 385-390.
- Pasca, R., & Wagner, S.L. (2011). Occupational Stress in the Multicultural Workplace. *Journal of immigrant and minority health*, 13, 697-705.
- Paoli, P., & Merllie', D. (2001). Third European survey on working conditions 2000. Luxembourg, Germany: Office for Official Publications of the European Communities.
- Perestrelo, C., (2021). *Idade, Antiguidade, Autonomia e Propensão ao Risco: Serão estas características diferenciadoras nos incentivos, performance e satisfação nas empresas?*
- Peterson, R. A., & Kim, Y. (2013). On the relationship between coefficient alpha and composite reliability. *Journal of Applied Psychology*, 98, 194.
- Pfefferbaum B., (2005). Aspects of Exposure in Childhood Trauma: The Stressor Criterion. *Journal of trauma & dissociation*, 6(2), 17-26.
- Pines A. M., & Keinan, G. (2005). Stress and burnout: The significant difference. *Personality and individual differences*, 39(3), 625-635.
- Pizam, A. (2004). Are hospitality employees equipped to hide their feelings? *International Journal of Hospitality Management*, 23(4), 315–316.
- Ross, G.F. (1995). Work stress and personality measures among hospitality industry employees. *International Journal of Contemporary Hospitality Management*, 7(6), 9-13.

- Saunter, S. L., Murphy, L. R., & Hurrell, J. J. (1990). Prevention of Work oriented disorders. *American Psychology*, 45(11), 1146-11458.
- Schaufeli, W., & Enzmann, D. (2020). *The burnout companion to study and practice: A critical analysis*. CRC press.
- Serra, A. V. (2005). *O Stress na Vida de Todos os Dias* (3. a Edição Revista e Aumentada).
- Substance Abuse and Mental Health Services Administration (SAMHSA). (2022). *Addressing Burnout in the Behavioral Health Workforce Through Organizational Strategies*. Rockville, MD: National Mental Health and Substance Use Policy Laboratory. Substance Abuse and Mental Health Services Administration
- Singh, A. P., & Singh, S. (2009). Effects of stress and work culture on job satisfaction. *ICFAI Journal of Organizational Behavior*, 8(2), 52-62.
- ‘Sunny’Hu, H. H., & Cheng, C. W. (2010). Job stress, coping strategies, and burnout among hotel industry supervisors in Taiwan. *The International Journal of Human Resource Management*, 21(8), 1337-1350.
- Tavakol, M., & Dennick, R. (2011). Making sense of Cronbach's alpha. *International journal of medical education*, 2, 53–55.
- Teoh, M. W., Wang, Y., and Kwek, A. (2019). Coping with emotional labor in high stress hospitality work environments. *Journal of Hospitality Marketing & Management*, 28(8), 883-904.
- Trougakos, J. P., & Hideg, I. (2009). Momentary work recovery: The role of within-day work breaks. In *Current perspectives on job-stress recovery* (pp. 37-84). Emerald Group Publishing Limited.
- Valentini, F., & Damásio, B. F. (2016). Variância média extraída e confiabilidade composta: indicadores de precisão. *Psicologia: teoria e pesquisa*, 32 (2).1-7.
- Wang, M., & Shi, J. (2014). Psychological research on retirement. *Annual review of psychology*, 65, 209-233.
- Wheaton, B., Young, M., Montazer, S., & Stuart-Lahman, K. (2013). Social stress in the twenty-first century. *Handbook of the sociology of mental health*, 299-323.
- WHO (World Health Organization) (2019). Consultado através do link <https://www.who.int/news/item/28-05-2019-burn-out-an-occupational-phenomenon-international-classification-of-diseases> no dia 14/11/2022
- Yim, I. S., Stapleton, L. M., Guardino, C. M., Hahn-Holbrook, J., & Dunkel Schetter, C. (2019). Biological and psychosocial predictors of postpartum depression: Systematic review and call for integration. *Annual Review of Clinical Psychology*, 15, 311-337.