

## ¿AFECTA LA CARGA PSÍQUICA LA CALIDAD DEL TRABAJO DE NUESTROS INFORMADORES TURÍSTICOS?

Felipe Chibás Ortíz, Academia de Ciencias de Cuba

Eduardo Bautista, Instituto del Turismo

### RESUMEN

La primera parte contiene una breve explicación acerca de qué es la carga psíquica, así como de las diferentes estrategias que adopta el sujeto para su compensación, partiendo del enfoque teórico que proponen Prado, R., Rsthe, M. y Vázquez, M. En la segunda parte, se expone la experiencia realizada, con una muestra de 21 guías de turismo (10 mujeres y 11 hombres). Se explican las técnicas utilizadas para evaluar tres áreas específicas - A- Vivencia subjetiva, B- Esfera de los factores objetivos (rendimiento) y C- Indicadores fisiológicos - en las diferentes etapas del recorrido turístico. Los resultados obtenidos confirman la hipótesis inicial, de que el guía de turismo experimenta carga, y que por ende esto afecta su rendimiento laboral. Se pudo constatar además, el perfil de carga psíquica característico para este puesto de trabajo, así como la estrategia de compensación que utiliza este tipo de trabajador, las cuales resultaron ser diferentes de los descritos para otros puestos de trabajo.

### ABSTRACT

A brief explanation on psychological load, as well as that of various strategies adopted by the subjects to compensate themselves is given based on the theoretical approach advanced by Prado R., Rsthe M. and Vázquez M. In part two, the research carried out with a sample of 21 tourist guides (10 F, 11 M) is presented. An explanation is given of the techniques used to assess three specific areas - A- subjective personal experiences, B- objective factors (performance) and C- physiological indicators in the different stages of tourist tours. Findings confirm the initial hypothesis, that is to say, that tourist guides experience psychological load, therefore work efficiency is affected. The typical profile of psychological load characteristic of this work post was determined.

El presente trabajo constituye un legítimo afán por responder a esta interrogante. El que se ubicara en el punto de mira específicamente al puesto de trabajo del guía o informador turístico, responde a que el mismo constituye un eslabón fundamental dentro de este

sistema, al ser el embajador del país ante el turista que nos visita (1, 4, 6).

Ahora bien, ¿Qué entendemos por CARGA PSÍQUICA?

El hombre como protagonista de todo proceso laboral, se encuentra inmerso en un sistema, en el cual está sujeto a la influencia de múltiples factores. Estos factores pueden agruparse en tres categorías fundamentales.:

- Exigencias laborales: las cuales determinan e imponen los requisitos que toda actividad laboral debe poseer para su óptimo desempeño.

Premisas subjetivas del rendimiento: que son aquellas capacidades, conocimientos o aptitudes que debe poseer o adquirir el trabajador para desempeñarse con éxito en la actividad y obtener buenos resultados. De no poseerse éstas, pueden adquirirse a través de la capacitación y de más entrenamientos.

Condiciones exteriores de trabajo: son todos los factores ajenos a la actividad laboral que influyen directamente en ella y en sus resultados (5).

Cuando no existe un equilibrio entre estos tres factores que constantemente influyen sobre el hombre, es decir, si las exigencias laborales se van por encima de las posibilidades reales del trabajador o este no ha adquirido las premisas subjetivas necesarias para cumplimentar la misma o las condiciones exteriores de

trabajo influyen negativamente en el desarrollo de la actividad, pueden surgir estados negativos como la carga psíquica y otros más graves y específicos como la fatiga, la monotonía y el hastío psíquico, que inciden sensiblemente en la cantidad y calidad del trabajo realizado.

La carga psíquica es un estado no específico de deficiencia que enfrenta al sujeto con los síntomas de la disminución de la capacidad del rendimiento y se constata en la variación de los parámetros del estado subjetivo, la esfera fisiológica y el rendimiento objetivo, el cual tiende a disminuir.

A nivel psicológico este fenómeno se explica tomando en cuenta que el trabajador al inicio de la jornada laboral hace un cálculo hipotético del gasto físico y psíquico que empleará para obtener determinado resultado y durante la jornada y al final de esta, va comparando la relación entre el gasto y el resultado por él planificado, con el real. Si estos no se corresponden, aparecerá un estado de malestar general, denominado por nosotros carga psíquica y el individuo (en nuestro caso el guía de turismo) utilizará diversas estrategias para lograr el equilibrio perdido, y así evitar la aparición de otros estados psíquicos negativos, como pueden ser la fatiga, el hastío o la monotonía.

**ESQUEMA**

**EXIGENCIAS LABORALES**

Condiciones exteriores de trabajo

HOMBRE

**CARGA PSIQUICA**

Estado no específico de deficiencia que enfrenta al sujeto con los síntomas de la disminución de la capacidad de rendimiento, se constata en la variación de los parámetros del rendimiento, del estado subjetivo y la psicofisiología.

FATIGA

HASTIO

MONOTONIA

COMPARA HIPOTETICO Y DECIDE

GASTO HIPOTETICO

RESULTADO

GASTO REAL

RESULTADO REAL

MANTIENE EL RENDIMIENTO

DISMINUYE EL RENDIMIENTO

Estas estrategias son:

**1. Compensación del rendimiento:** el trabajador decide mantener un determinado nivel de rendimiento, aumenta el gasto psicofísico y de ellos resulta, después de un corto plazo un aumento de los menoscabos psíquicos.

**2. Compensación de la carga:** el individuo decide que es necesario disminuir o eliminar los menoscabos existentes, disminuye el gasto psicofísico y de este resulta, después de un corto plazo, la disminución del rendimiento.

Otras pueden ser, que el individuo cambie el estilo y forma de realizar la actividad o la detenga por completo (3, 7).

Nos decidimos a estudiar la posible presencia de carga psíquica en los guías, partiendo de la información que nos brindó un conjunto de observaciones dirigidas, así como, una serie de entrevistas realizadas a un grupo de guías de experiencia de cada empresa, las cuales apuntaron a la existencia de algunas peculiaridades de la operación turística que podrían estar incidiendo sobre este trabajador, y pudieran implicar la aparición de carga psíquica.

Otro elemento surgido de las observaciones y entrevistas realizadas que nos motivó a estudiar la probable existencia de ese fenómeno psíquico en el guía de turismo, fue la no adecuada planificación del régimen de trabajo-descanso, dado que los guías en muchas ocasiones deben atender a varios grupos de turistas de forma ininterrumpida, sin haber tenido el imprescindible descanso y otras veces, por el contrario, pasan largos períodos de tiempo donde solamente atienden a algunos grupos esporádicos (2).

Partiendo de estos antecedentes nos trazamos los siguientes objetivos investigativos:

1. Comprobar o no la existencia de carga psíquica en el guía de turismo, con el actual régimen de trabajo y descanso.
2. De comprobarse la existencia de carga psíquica, constatar en qué forma se manifiesta la misma en el puesto de trabajo del guía de turismo.
3. Determinar algunos de los factores potenciales que pueden incidir en el surgimiento de la carga psíquica.

En esta primera aproximación exploratoria al estudio de la carga psíquica, se utilizó como grupo de estudio a la población de guías de la Empresa de Turismo Internacional CUBATUR, que se encontraban trabajando en ese período. En total fueron estudiados 21 guías, de ellos el 48 % eran mujeres y el 52 % hombres, con un promedio de edad de 32 años y 6 años como promedio de experiencia en la actividad. De ellos 16 eran universitarios para un 76,1 % y 5 técnicos de nivel medio para un 23,8 %.

Se utilizaron para alcanzar los objetivos previstos en este estudio las siguientes técnicas que miden la carga psíquica en las tres esferas en que la misma se manifiesta:

A: Esfera de las vivencias subjetivas.

B: Esfera de los factores objetivos (rendimiento).

C: Indicadores psicofisiológicos.

Para estudiar la esfera A se aplicó el VC-R, que es una prueba destinada a explorar las diferentes formas de manifestación de la vivencia de carga psíquica a través de cuatro escalas: esfuerzo, capacidad de rendimiento actual, motivación hacia el rendimiento actual y sentimientos de fatiga. Incluye además, la descripción que hace el sujeto de su estado de ánimo en el momento de la aplicación.

La esfera B se estudió a través del KLT que es un procedimiento para la medición general del rendimiento a través de la comparación del número de operaciones matemáticas, resueltas de manera correcta, en diferentes momentos de la jornada laboral. Es decir, el número de operaciones matemáticas que se realicen bien, es un índice objetivo del rendimiento, que refleja, además, el nivel de concentración de la atención en el período de tiempo que se evalúa.

La esfera C se exploró a través del análisis de la frecuencia cardíaca, la cual puede constituir de acuerdo al valor que tome, un indicador de la presencia o no de este fenómeno en el sujeto.

Además se aplicó el EPI-C, que es un test que evalúa dos dimensiones de la personalidad: extroversión y neuroticidad, el cual siempre se aplica en investigaciones de este corte, pues según la literatura consultada el sujeto de personalidad extrovertida tiende a ser poco resistente a la carga psíquica, mientras que el introvertido tiende a soportar mejor la carga psíquica.

Otro elemento que influyó en que nos decidiéramos a aplicar esta técnica, fue que pensamos que dada la natural tendencia del cubano a ser extrovertido y las exigencias comunicativas que impone el ejercicio de esta profesión se podrían obtener datos de interés.

Estas metódicas se aplicaron en cinco momentos del recorrido turístico CF-04, que comprende salida y recorrido de La Habana, pasando por Cienfuegos y Trinidad para culminar en Varadero.

Estos momentos son:

1. **Aplicación inicial.** Cuando el guía recibe al grupo en el aeropuerto o se encuentra en el puesto de mando de CUBATUR.
2. **Aplicación Habana I:** Antes de comenzar la jornada laboral al día siguiente del arribo del grupo a La Habana.
3. **Aplicación Habana II:** Se realizó al finalizar el guía la primera jornada laboral.
4. **Aplicación Intermedia:** Se realizó cuando el grupo arribó al hotel del interior del país.
5. **Aplicación Final:** Se realiza cuando el guía se despide del grupo y concluye su labor en Varadero.

## ANÁLISIS DE LOS RESULTADOS

Iniciamos nuestro estudio partiendo de diagnosticar cuáles eran las exigencias laborales propias de esta actividad, las que se hallaron a través del procedimiento conocido como Análisis de Exigencias. Para ello se procedió de la siguiente forma: Se trabajó con un grupo de cinco expertos (guías con más de 10 años de experiencia) en la confección de un listado de exigencias o requerimientos indispensables para que la actividad del guía se haga con éxito. Este se elaboró tomando como base los listados generales de exigencias y los listados de exigencias específicas, descritos para profesiones afines a las del guía en la bibliografía, así como el descriptor del puesto de trabajo del guía turístico.

De esta forma surgieron aproximadamente 40 exigencias laborales que se consideraron imprescindibles para poder desempeñar bien este trabajo. Este listado, contando de una escala valorativa de cinco puntos, en orden de importancia ascendente, se sometió al juicio de los 21 guías que fueron objeto de nuestro estudio.

Las exigencias que obtuviesen puntuaciones de cinco y cuatro respondían a los calificativos de *determinantes* e *importantes*, respectivamente, información esta, que poseían los sujetos.

Basándonos en la media (promedio) de las puntuaciones otorgadas por los sujetos investigados, a cada exigencia, se obtuvo un perfil que muestra el grado de importancia que posee cada una para la realización de esta actividad. Por razones de espacio sólo mostraremos a continuación las que resultaron evaluadas como *determinantes* e *importantes* para ellos. Las exigencias *determinantes* para este puesto de trabajo según la evaluación y criterios promedio de los guías estudiados son:

1. Expresarse oralmente con facilidad y claridad.
2. Poseer un buen estado de salud física y mental.
3. Poseer sentido del deber.
4. Compartir con otros.
5. Poseer conocimientos técnicos y cultura general.
6. Estar actualizado.
7. Ejercer operaciones mentales bajo la influencia de estímulos exteriores que distraen y molestan.
8. Responder equilibradamente en situaciones de conflicto.
9. Responder con seguridad y confianza en sí mismo en situaciones conflictivas.
10. Mantener un adecuado estado de ánimo ante diversas situaciones personales y grupales.
11. Trabajar con grupos.
12. Estar mucho tiempo solo, aislado de su medio social cotidiano (familia, amigos, entorno).
13. Trabajar mucho tiempo con personas de diferente nacionalidad, cultura y costumbres.
14. Resistencia a la influencia de un nivel de vida distinto.
15. Expresarse con claridad haciendo uso de un idioma que no es el suyo.

Las exigencias de la 7 a la 15 fueron evaluadas, tanto por los guías encuestados, como por los cinco jueces consultados, como potencialmente generadoras de carga psíquica. Esta información se obtuvo, pidiéndole a los sujetos que señalasen de todo el listado de exigencias que se le ofrecían, cuáles consideraban que generaban carga psíquica.

Las exigencias que fueron evaluadas como *importantes* para este puesto de trabajo son:

1. Tomar decisiones en situaciones nuevas difícilmente controlables sobre la base de información nueva y contradictoria.
2. Tomar decisiones en situaciones en las que hay que dedicarse a varios problemas en un período breve.
3. Concentrar la atención fuertemente en ciertos momentos.
4. No desviar la atención por impresiones extrañas y sorprendidas.
5. Retener rápidamente en la memoria.
6. Recordar bien y durante largo tiempo, sitios y caminos que se han visto pocas veces.
7. Adaptabilidad al trabajo diurno y nocturno.
8. Cambiar rápidamente y en sucesión breve la atención concentrada hacia objetos y procesos.

9. Dirigir la atención con la misma fuerza durante un tiempo bastante largo sobre un trabajo, sin mostrar signos de fatiga o disminuir la atención a causa de la fatiga.

10. Dominar la necesidad de sueño.

11. Cambiar frecuentemente de la naturaleza del trabajo y adaptarse rápidamente cada vez.

En este caso las exigencias que según los criterios de los jueces y los guías estudiados generan carga psíquica son: 8, 9, 10 y 11.

Las exigencias antes descritas plantean grandes demandas en lo personal, lo que unido a las deficiencias en la organización del trabajo del guía y las difíciles y cambiantes condiciones en que se desarrolla su labor, puede provocar la vivencia de carga psíquica en estos sujetos.

A partir de la aplicación de las metódicas antes explicadas, se obtuvieron los resultados que aparecen a continuación. Los cuales se analizaron sobre la base de los datos promedio grupales:

#### A. ESFERA SUBJETIVA (VC-R)

Se realizó un análisis grupal de cada una de las dimensiones que evalúa esta técnica (ESFUERZO, CAPACIDAD DE RENDIMIENTO, MOTIVACION Y FATIGA), basado en los promedios grupales obtenidos para cada escala o dimensión en cada uno de los momentos de la medición, por cada sujeto, lo cual arrojó la siguiente tabla:

**Media obtenida en las 4 escalas para cada momento de la medición**

Escalas/Mediciones	Inicial	Hab. 2	Intermedio	Final
Esfuerzo X	4,1	5,2	5,5	4,57
Capac. de rend. X	18,1	16,9	15,7	15,9
Motivación X	17,3	16	16,7	16,4
Fatiga X	4,4	7	7,3	8,4

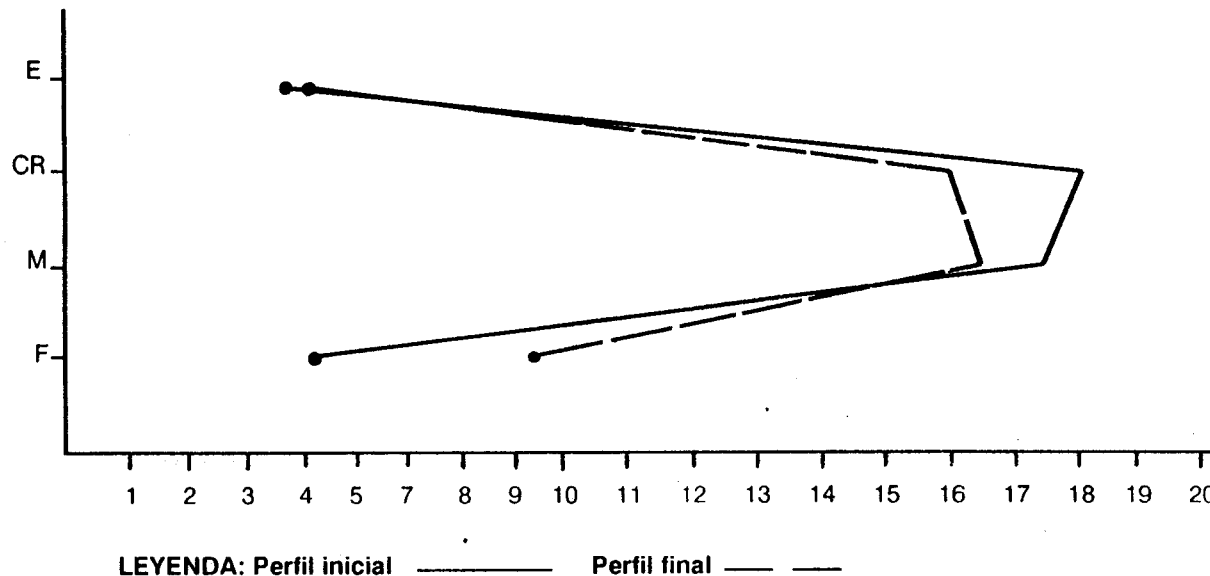
En la tabla anterior observamos que la escala esfuerzo va aumentando y disminuye al final del recorrido, mientras la capacidad de rendimiento subjetiva tiende a disminuir ligeramente. La motivación se mantiene relativamente estable y con valores elevados, descendiendo ligeramente al final. La fatiga aumenta y en el momento final adquiere un valor que duplica la cifra obtenida en el momento inicial. En sentido general los estados de ánimo experimentados por los guías a lo largo del recorrido evolucionan desde un predominio de los estados positivos de tranquilidad, buen ánimo y descanso, en los momentos iniciales hacia una preponderancia de los estados negativos de agotamiento físico y mental, agitación y deseos de descansar, los cuales tienen su máxima expresión en el momento intermedio de la gira, cuando el grupo se encuentra en el interior del país y hacia el final de la misma.

A través de esta prueba (VC-R) obtuvimos el perfil de carga psíquica en la población estudiada, que ofrecemos a continuación:

el cual se caracteriza por un incremento de la fatiga y el esfuerzo psíquico, así como por una disminución de la capacidad de rendimiento y la motivación. Sin embargo, en el grupo estudiado hay un aumento considerable de la fatiga y una disminución de la capacidad de rendimiento, unidos a un ligero aumento del esfuerzo, si se compara la medición final con la inicial, lo cual apunta a la presencia de carga psíquica.

Consideramos que es el parámetro MOTIVACION el causante de que el grupo analizado no manifieste un perfil clásico de carga psíquica, debido a que este parámetro mantiene valores elevados durante todo el recorrido y aunque se produce una leve disminución en la medición final, los valores se mantienen elevados, lo cual provoca que el individuo, se siga esforzando, aunque se sienta cansado y disminuya su capacidad de rendimiento. Por ello, la escala ESFUERZO se mantiene relativamente estable durante todo el recorrido, aunque disminuya en algo su valor en la última medición, con respecto a la anterior.

### PERFIL DE LA CARGA PSIQUICA



Este gráfico ilustra la diferencia entre el primer momento de la medición y el último, momentos de la medición que consideramos son los más ilustrativos para la comprensión del fenómeno estudiado. Como se puede apreciar, no nos encontramos frente a un perfil clásico de carga como lo describe la literatura;

### B: ESFERA OBJETIVA, MEDICION OBJETIVA DEL RENDIMIENTO (KLT)

Como observamos en esta tabla el rendimiento del grupo se mantiene relativamente estable durante todo el recorrido dado que las escalas de respuestas

**Media del rendimiento en los diferentes momentos de medición**

Escalas/Mediciones	P. de mando	Hab.1	Hab.2	Intermedio	Final
R. Correctas	12,8	13,1	12,9	16,1	12,5
R. Incorrectas	6	7	8,8	6,9	7,3
% Errores	36,7	37,6	39,6	30,1	37,1
Total de resp. X	18,8	20,1	21,7	23,06	19,8

correctas, incorrectas, por ciento de errores y total de respuestas se mantuvieron bastante similares en el grupo durante las cinco mediciones del recorrido, aunque las escalas de respuestas correctas e incorrectas tendieron a disminuir y a aumentar respectivamente en la medición final, lo cual refleja una ligera disminución del rendimiento. El rendimiento fue bajo, considerando el nivel cultural de los sujetos, el cual es elevado. Como promedio el grupo de 80 operaciones sólo efectuó 20, con un alto por ciento de errores, en las operaciones respondidas (un tercio fueron incorrectamente realizadas).

Un dato interesante es que según esta prueba, el momento intermedio de la aplicación es el de mayor rendimiento en el recorrido, dado que fue el momento en que se obtuvo el mayor total de respuestas, el mayor número de respuestas correctas y el menor número de respuestas incorrectas y por ciento de errores, con respecto a los otros momentos.

**C: MEDICION DE LA ESFERA PSICOFISIOLOGICA (MEDICION DE LA FRECUENCIA CARDIACA)**

En esta tabla los valores medios aumentan paulatinamente a medida que transcurre el recorrido, y en las tres mediciones finales sobrepasan el rango normal de pulsaciones por minuto en un ser humano (entre 76 y 82 pulsaciones aproximadamente), lo cual apunta hacia la presencia de carga psíquica en los sujetos estudiados.

**TEST DE PERSONALIDAD (EPI-C)**

Se aprecia en esta tabla que el índice de neuroticidad en el grupo es bajo, por lo que inferimos que no existen rasgos neuróticos en los sujetos estudiados que puedan mediatizar los resultados, mientras que el índice de extroversión es elevado (10), lo cual es un indicador, según la bibliografía revisada, de baja resistencia a la carga psíquica.

**Media de la frecuencia cardíaca en los diferentes momentos de la aplicación**

X sujetos/ Mediciones	P. de mando	Hab. 1	Hab. 2	Intermedio	Final
X	79,1	82,3	95,3	86,53	88,6

**Media de los resultados obtenidos  
en las dos dimensiones**

X sujetos/ Dimensiones	Indice de Neuroticidad	Indice de Extroversión
X	4,3	10

**CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES**

Uno de los logros fundamentales de esta experiencia es el haber obtenido una primera aproximación o conocimiento preliminar acerca de cuáles pudieran ser los factores que potencialmente generan carga psíquica en este puesto de trabajo. Despistar cuáles de ellos generan realmente carga y cuáles no, es uno de los objetivos que primero se deben dilucidar en investigaciones posteriores, utilizando métodos más precisas.

A partir de los resultados arrojados por las distintas técnicas aplicadas que abarcaron la esfera de las vivencias subjetivas, el rendimiento objetivo e indicadores fisiológicos, constatamos la presencia de carga psíquica en los sujetos estudiados, a pesar de:

- haberse realizado este estudio en un período de baja turística,
- a que los guías estudiados tenían una experiencia promedio de seis años de labor, lo cual hace suponer que ellos hayan podido crear mecanismos de defensa o estrategias para afrontar este fenómeno psíquico.
- y a que el 57 % de ellos había descansado antes del recorrido analizado.

No se evidenció en los informadores turísticos estudiados la presencia del esquema clásico de carga psíquica, el cual se caracteriza por un incremento de la fatiga y el esfuerzo psíquico, así como la disminución de la capacidad de rendimiento y la motivación. Se puede inferir de acuerdo a los datos obtenidos, que en este caso la elevada motivación que sienten los trabajadores por su profesión, mediatiza el enfrentamiento de los sujetos a los menoscabos psicofísicos, mientras que las dimensiones capacidad de rendimiento y fatiga adoptan valores similares al perfil clásico de carga, al disminuir y aumentar respectivamente, al final de la aplicación. El esfuerzo aumenta paulatinamente a lo largo del itinerario y

disminuye al final, lo cual hace que valorando el comportamiento de estos cuatro parámetros en el grupo, pensemos que el mismo se asemeja a la estrategia de compensación de la carga, en la que el individuo disminuye el rendimiento para no ser afectado por los menoscabos o estados psíquicos negativos.

Al final del trayecto, los guías disminuyen el esfuerzo a pesar de su elevada motivación, puesto que tratan de compensar la carga que les provoca el agotamiento acumulado durante todo el recorrido. Ellos pueden poner en práctica esta estrategia, debido a que la actividad del guía de turismo posee elevados grados de libertad y resulta bastante inestructurada.

La medición del rendimiento, a través del KLT, también corrobora estas conclusiones, dado que según esta prueba el rendimiento de los sujetos, disminuye al final del trayecto, sobre todo si se compara con la medición intermedia, que es el momento de mayor rendimiento durante todo el recorrido.

Resultó un dato curioso, el que los sujetos estudiados tiendan a la extroversión, que según la literatura estudiada es una característica de personalidad que hace a su poseedor menos resistente a la carga psíquica, sin embargo, para que el guía pueda tener un desempeño en su puesto de trabajo debe tener facilidad para la comunicación, saber trabajar con grupos y expresar con claridad lo que piensa a los demás: en suma, ser extrovertido. Esta paradoja, merece ser objeto de análisis en posteriores investigaciones, pues sin duda esta característica también está influyendo en la manifestación de la carga psíquica en nuestros informadores turísticos.

Opinamos que perfeccionar el régimen actual de trabajo y descanso del guía, dosificando adecuadamente los períodos de descanso y trabajo, redundaría en la menor incidencia de tales estados negativos, pues tanto los largos períodos sin trabajar, como las etapas de trabajo intensivo continuado, pueden ser una probable causa de la aparición de la carga psíquica.



Realizar un estudio de caso de cada sujeto brindaría una mayor información sobre las estrategias utilizadas por los guías para enfrentar la carga, así como, sobre los estilos y formas en que pudieran variar su actividad cuando vivenciaran la carga. Pues es probable que las estrategias que estén poniendo en juego, de manera espontánea, no sean las más adecuadas para el enfrentamiento de este fenómeno psíquico negativo.

Otra recomendación, que no queremos dejar de señalar, es la de que tomando como punto de referencia las exigencias laborales reales del puesto de trabajo del guía, se elabore una nueva batería de pruebas psicométricas, que permitan que los individuos que se seleccionen, sean los que posean las premisas subjetivas de rendimiento necesarias para realizar esta actividad. Dado que una de las

posibles causales de la presencia de carga psíquica en estos trabajadores es la inadecuada selección de los individuos para ese puesto de trabajo.

Pensamos también que para lograr una mayor generalización de estos resultados se deben instrumentar estudios similares en otras empresas turísticas.

La disminución de la incidencia de estos estados negativos en el informador turístico, eslabón central de la operación turística, contribuirá sin dudas al mejor funcionamiento de esta actividad. Opinamos que la realización de investigaciones de este corte en otras áreas de trabajo puede redundar en el mejoramiento de la calidad de nuestra oferta turística, poniendo el acento fundamental en el hombre, en tanto eje y foco central del engranaje turístico.

#### REFERENCIAS

1. COLECTIVO DE AUTORES (1983): **Manual del Guía de Turismo**, Ed. INTUR, La Habana.
2. **Informes de reuniones con los guías.**
3. PRADO PRESNO, R. DE, M. JURGER RSTHE Y M. VAZQUEZ VILLAZON (1985): "Aspectos teóricos y metodológicos de la carga psíquica, una escala valorativa para su medición (PVC)", **Revista Cubana de Psicología**, (Suplemento II/85), La Habana.
4. **Reglamento del Guía de Turismo.**
5. SCHAARSMIDT, U. y R. DE PRADO PRESNO (1985): "Psicología del Trabajo", Ed. *André Voisin*, La Habana.
6. **Tesis y Resoluciones, Plataforma Programática del I Congreso del PCC (1982)**, Editora Política, La Habana.
7. VAZQUEZ VILLAZON, M. (1987): "Un estudio sobre la carga psíquica en el conductor automotor", **Revista Cubana de Psicología**, IV(1), La Habana.