

Emociones y salud en el trabajo: análisis del constructo “trabajo emocional” y propuesta de evaluación

Emotions and health in work settings: analyses of the emotional labour construct and development of a questionnaire

Recibido: Septiembre de 2007
Aceptado: Julio de 2009

Bernardo Moreno-Jiménez
Macarena Gálvez Herrer
Raquel Rodríguez-Carvajal
Eva Garrosa Hernández
Universidad Autónoma de Madrid, España

Correspondencia: Departamento de psicología biológica y de la salud. Facultad de Psicología, Universidad Autónoma de Madrid, Campus Cantoblanco, 28049-Madrid (SPAIN). Fax- (91) 497 52 15, Teléfono 91 497 4579. Correo electrónico: bernardo.moreno@uam.es

Resumen

El Trabajo Emocional (TE) es un constructo multidimensional que alude a la carga emocional, la valencia de la misma, su variedad y a su relación con el puesto de trabajo o con la cultura organizacional, así como con la efectividad del desempeño y el bienestar del trabajador. El objetivo de la presente investigación es el estudio y análisis del constructo de TE, así como la propuesta de un instrumento para su evaluación, recogiendo no sólo las dimensiones clásicas del constructo (i.e. disonancia emocional), sino también aquellos aspectos directamente vinculados con normas organizacionales del TE. Con una población española de cajeras ($N=458$), los análisis de fiabilidad, validez factorial y criterial, mostraron resultados psicométricos adecuados. Asimismo, dentro de la validez de criterio se refrendaron los estudios que señalan la relación entre el TE y el desgaste profesional.

Palabras claves: trabajo emocional, burnout, desgaste profesional, cajeras, psicometría, desempeño.

Abstract

Emotional Labour (EL) is a multidimensional concept, related to display positive and negative emotions, its variety and frequency, emotional requirements of job role, and to control the interaction process. These elements influence worker performance and psychological well-being. The aim of this research was to study and analysis the EL construct and its multidimensional nature as well as to develop an instrument to assess not only the classical dimensions of it (i.e. emotional dissonance) but also organizational rules that regulate emotional requirements of job roles. Results on Spanish cashiers ($N=458$) shown excellent psychometric data on reliability, construct, and criteria validity. As regards criteria validity, results ratify previous data related to the relation between EL and burnout.

Keywords: emotional work, emotional labour, burnout, cashiers, psychometric, performance.

Introducción

En un mundo laboral globalizado, las tendencias de reducción del empleo industrial y el crecimiento del sector servicios, han hecho común el trabajo con y hacia las personas. El componente emocional que esa actividad conlleva, se ha convertido en un elemento esencial para la evaluación de la calidad del servicio prestado y la satisfacción del cliente. A su vez, exige del trabajador continuos procesos de interacción social y manejo emocional como parte de su rol y actividad profesional. Hochschild (1983) conceptualizó este aspecto del trabajo como *emotional labor*. En la actualidad, se entiende como tal a los requerimientos profesionales que implican mostrar las emociones apropiadas para dar una imagen determinada en el ámbito profesional (Bailey, 1996), así como el esfuerzo, planificación y control necesarios para expresar en la organización las emociones deseadas en las relaciones interpersonales propias del intercambio comercial (Morris & Feldman, 1996).

La relativa novedad de la formulación teórica del trabajo emocional (TE) como un componente relevante de la actividad laboral, hace que sea aún escaso el acuerdo sobre una formulación única del constructo. Un primer foco de atención ha sido el aspecto cuantitativo de las emociones. Desde esta perspectiva, Morris y Feldman (1996) han desarrollado una escala para medir el TE que considera la frecuencia, atención, variedad y disonancia emocional. Por el contrario, otros modelos teóricos parten de la naturaleza cualitativa de las emociones en juego, incidiendo en las demandas relativas a la expresión de emociones positivas o a la supresión de emociones negativas (Schaubroeck & Jones, 2000). Finalmente, un tercer grupo de aproximaciones intenta aunar perspectivas considerando aspectos como la frecuencia, intensidad y variedad de las expresiones emocionales, pero incluyendo un papel activo del sujeto en la expresión y regulación emocional (estrategias profundas y superficiales de regulación de las mismas, por ejemplo). Esta perspectiva es la que se sigue en la *Emotional Labour Scale* (ELS) de Brotheridge y Lee (2003), en el *Emotional Labour Inventory* (ELI) de Mann (1999), y en la *Frankfurt Emotion Work Scales* (FEWS) (Zapf, Vogt, Seifert, Mertini, & Isic, 1999). Probablemente, las diversas aproximaciones teóricas propuestas hasta el momento y sus correspondientes metodologías de evaluación,

muestran diferentes componentes del TE, señalando la importancia de considerar la naturaleza multidimensional de este constructo.

Emociones y salud

Un manejo inadecuado de las emociones de la vida en general, y en el ámbito laboral en particular, supone un riesgo para la salud física y mental de la persona. En general, parece que un excesivo control de las emociones negativas está asociado a sintomatología física, de forma especial, a patologías cardiovasculares (Richards & Gross, 1999) y a estados de ansiedad (Wong, Pituch & Rochlen, 2006). A su vez, es comúnmente aceptada la relación entre estados emocionales positivos y estilos de vida que intervienen saludablemente sobre la actividad cardiovascular, y el funcionamiento del sistema inmune (Salovey, Rothman, Detweiler, & Steward, 2000). Sin embargo, es necesario señalar la importancia que en los últimos años se está dando al estudio de las emociones desde una perspectiva procesual. Recientes revisiones sobre el tema, sugieren evitar posturas reduccionistas y considerar posibles variables moderadoras en la relación emociones - salud.

En el estudio de la inhibición emocional, se propone considerar el efecto de las diferencias individuales, las variables socio-culturales, y las características específicas del tipo de emociones inhibidas (Consedine, Magai, & Bonano, 2002). Lo mismo ocurre con los estados emocionales positivos, que pueden verse influenciados por conductas saludables, redes sociales, y frecuencia de interacciones positivas o de eventos estresores (Pressman & Cohen, 2005).

Aplicando estas nuevas perspectivas al trabajo emocional y su relación con la salud del profesional, cabría señalar la necesidad de estudiar esos factores culturales, organizacionales, sociales y de diferentes roles emocionales que el sujeto debe aplicar en su entorno laboral. En este sentido, el papel que la organización tiene sobre el trabajo emocional en los sujetos es un hecho poco analizado en la investigación científica, según la bibliografía al respecto, y escasamente abordado mediante las actuales escalas de evaluación del trabajo emocional. En una amplia revisión teórica sobre el TE, Martínez-Izquierdo (2001) señala que predominan las

operativizaciones “asépticas” de este constructo, y que en muchas ocasiones se olvida el contexto organizacional en el que se inserta ese trabajo, su contenido y las normas de expresión que lo regulan.

El contexto organizacional del TE

La relación emociones-salud, se ha estudiado principalmente desde una perspectiva clínica, y aún son escasos los trabajos que incluyen factores de carácter organizacional. Algunos autores indican que el TE no tiene efectos negativos en el trabajador cuando forma parte de la identidad profesional, cuando expresa emocionalmente lo que cree que debe expresar (Isenbarger & Zembylas, 2006) o cuando la interacción está tan mecanizada, que las emociones requeridas surgen de forma espontánea y rutinaria (Briner, 1999). Parece, por tanto, que lo verdaderamente relevante es el contraste entre la conducta emocional requerida y la experimentada para que el TE afecte o no a la salud. Este planteamiento se pone de manifiesto en el peso que el concepto de *disonancia emocional* ha tenido en la teoría del TE como explicación de sus posibles consecuencias. El concepto, elaborado por Rafaeli & Sutton (1987), se refiere a lo que ocurre en el entorno laboral cuando un trabajador expresa emociones impuestas por las normas organizacionales, pero que no representan sus verdaderos sentimientos. Estos autores formulan la disonancia emocional como una modalidad del conflicto de rol, hecho que parece haber sido confirmado a partir de los años 90 con la comprobación empírica de su relación con el desgaste profesional (Cordes & Dougherty, 1993) y sus efectos sobre la propia organización, contribuyendo a la intención de abandono de la misma (Abraham, 1999).

Por tanto, considerando la importancia anteriormente mencionada de los factores culturales y sociales en el estudio de los procesos emocionales y la salud, parece necesario incluir en la evaluación del proceso de TE variables propias del contexto organizacional. Ejemplo de ello son las *normas organizacionales* respecto a las emociones que, de forma explícita o implícita, puedan influir en la expresión emocional de los profesionales, así como los *requerimientos emocionales del puesto*. Ambos aspectos, no recogidos en ninguno de los instrumentos de evaluación del TE desarrollados hasta el momento, contextualizan la evaluación del TE en un marco organizacional y del puesto del trabajo. Asimismo, es necesario incluir otros

elementos recogidos en las formulaciones clásicas del TE como la necesidad de *expresar emociones positivas en el trabajo*, *controlar emociones negativas* y la experiencia de *disonancia emocional*. Por otra parte, según la bibliografía revisada, los trabajos en población laboral de habla hispana sobre TE son todavía escasos, y se han realizado siempre con adaptaciones de cuestionarios procedentes de versiones anglosajonas o alemanas. El objetivo de este estudio es la presentación de un modelo de TE mediante el desarrollo y validación del *Cuestionario de Trabajo Emocional* (TREMO) (Moreno-Jiménez, Gálvez, & Garrosa, 2004), considerado como una forma operativa de evaluar una de las posibles formulaciones teóricas del TE. Para ello, se analizan sus principales propiedades psicométricas: homogeneidad y capacidad de discriminación de los ítems, validez de constructo (mediante análisis factorial exploratorio y consistencia interna) así como la validez de criterio (mediante el estudio de su relación con el desgaste profesional), en una muestra de cajeras.

Método

Participantes

La muestra final de estudio estuvo compuesta por 458 profesionales de línea de cajas que desempeñan su trabajo en grandes superficies de la Comunidad de Madrid. De ellos, 362 (79.04% de la muestra) pertenecen al sector de alimentación (supermercados e hipermercados), y 96 (20.96%), a otros centros comerciales (venta de mobiliario, productos de ocio y tiendas de conveniencia). El 79% de la muestra son mujeres, la media de edad de 28,4 años y la media de experiencia laboral de 7,7 años.

Instrumentos

***Cuestionario de Trabajo Emocional* (TREMO) (Moreno-Jiménez et al., 2004).** El formato de respuesta tipo Likert de cuatro puntos, evalúa la frecuencia con que se dan determinadas situaciones emocionales en el trabajo, desde 1 (raramente) hasta 4 (continuamente) (Anexo 1). Las dimensiones de este cuestionario son: a) Normas organizacionales sobre las emociones, hace referencia a la existencia de criterios, orientaciones y supervisión que la organización establece sobre aspectos relacionados con el manejo de determinadas emociones de forma explícita o implícita. b) Requerimientos emocionales del puesto de trabajo, en referencia a exigencias emocionales de la

actividad laboral como frecuencia, variedad, intensidad y sensibilidad emocional requerida. c) Expresión de emociones positivas, evalúa la necesidad de expresar emociones positivas como amabilidad, simpatía, etc., con la finalidad de cumplir requerimientos u objetivos laborales. d) Control de emociones negativas, en alusión al control u ocultación de emociones negativas como irritación, malestar, etc., con la finalidad de cumplir requerimientos u objetivos laborales. e) Disonancia emocional, evalúa cuando la experiencia emocional del trabajador no coincide con la expresión emocional expresada y requerida por la situación.

Maslach Burnout Inventory - General Survey (MBI-GS) (Schaufeli, Leiter, Maslach & Jackson, 1996). Su estructura tridimensional evalúa, en una escala de respuesta tipo Likert de siete puntos, desde 0(nunca) hasta 6(cada día): a) *Agotamiento*, mide la pérdida de energías y recursos emocionales, con un claro componente de fatiga y cansancio por el trabajo realizado. b) *Cinismo*, analiza actitudes de indiferencia y de distanciamiento hacia el trabajo realizado o la propia profesión. c) *Eficacia profesional*, incluye aspectos relacionados con las expectativas de realización profesional.

Procedimiento

Tras la revisión bibliográfica, se seleccionaron las principales variables de TE que refiere la literatura, así como aquellas que se consideraron complementarias y que hasta el momento no aparecen en otros instrumentos de evaluación. Luego se elaboró un cuestionario piloto y se realizó un análisis de resultados previo a la selección de los ítems definitivos.

Se repartieron 820 ejemplares de la batería de cuestionarios entre organizaciones de la Comunidad de Madrid con trabajadores de línea de cajas, y se recogieron 458, un 55,850% de índice de respuesta en la muestra total a la que se tuvo acceso. Índice de respuesta que se considera altamente satisfactorio considerando que es una muestra voluntaria, anónima y sin ningún tipo de incentivo por su participación (Sudman & Bradburn, 1988). El análisis de los datos se realizó mediante el paquete estadístico SPSS13.0.

Resultados

Análisis preliminar de los ítems

A partir de los datos obtenidos en varianza y desviación típica (Tabla 1) vemos que los niveles de variabilidad en la respuesta son moderados, superiores a cero y con desviaciones típicas mayores de .600. Por otra parte, se observó que las correlaciones de los ítems en su mayoría son superiores a .322, y que el nivel de consistencia de los ítems a partir del índice de homogeneidad corregido, muestra índices superiores a .555. Los índices de fiabilidad, tanto de las distintas dimensiones como de la escala total, se consideran buenos. Para analizar la capacidad de discriminación de los ítems de la escala, se realizaron análisis T de diferencias de medias para muestras independientes, y se dividió la muestra en tres grupos en función de la puntuación total (percentil 27 y percentil 73). Los resultados obtenidos mostraron niveles de significación inferiores a .010 en todos los ítems del cuestionario. Por tanto, los resultados del análisis de ítems son, en general, satisfactorios de acuerdo con los distintos criterios psicométricos consultados (Muñiz, 1998).

Tabla 1
Medias, varianza y análisis de consistencia

Dimensión	Ítems	Media	Varianza	Correlación elemento-total corregida	Alfa-Cronbach si se elimina el elemento
Normas organizacionales	1	2.823	.766	.497	.712
	6	2.667	.862	.471	.719
	11	2.215	1.034	.456	.724
	16	2.719	.966	.440	.728
	21	2.897	.864	.524	.704
	25	3.005	.804	.549	.698
α Cronbach		.750			

Requerimientos emocionales del puesto	2	2.682	.868	.395	.597
	7	3.024	.895	.455	.568
	12	3.046	.843	.322	.631
	17	2.358	.872	.351	.619
	22	2.814	.810	.484	.555
αCronbach	.648				
Expresión de las emociones positivas	3	3.492	.669	.512	.736
	8	3.252	.610	.390	.766
	13	3.498	.620	.586	.717
	18	3.406	.619	.566	.722
	23	3.263	.650	.487	.744
	26	3.602	.609	.559	.728
αCronbach	.770				
Control de las emociones negativas	4	3.258	.661	.387	.644
	9	3.200	.645	.472	.592
	14	2.718	.733	.512	.563
	19	2.602	.899	.447	.612
αCronbach	.671				
Disonancia emocional	5	2.498	.941	.482	.661
	10	2.452	1.053	.415	.683
	15	2.508	.937	.436	.676
	20	2.335	.979	.499	.656
	24	2.235	.789	.510	.655
	27	2.668	.830	.329	.706
αCronbach	.712				
αCronbach TOTAL				.867	

Análisis factorial

Se realizó un análisis factorial exploratorio mediante análisis de componentes principales con rotación

Oblimin, con objeto de comprobar las correlaciones interfactoriales de las dimensiones teóricas planteadas (Henson & Roberts, 2006) (Tabla 2).

Tabla 2
Análisis Factorial

Ítem	Normas Organizacionales	Factores			
		Requerimientos emocionales del puesto	Expresión de las emociones positivas	Control de las emociones negativas	Disonancia emocional
% Varianza	6.79%				
11	-.717				
6	-.717				
16	-.663				
1	-.649				
25	-.648				
21	-.604				

% Varianza	4.71%
22	-.585
17	-.576
7	-.562
2	-.547
12	-.422
% Varianza	23.32%
18	.699
26	.645
13	.641
3	.639
8	.465
23	.421
% Varianza	5.13%
9	-.725
14	-.650
19	-.621
4	-.528
% Varianza	8.54%
24	.711
20	.697
5	.697
10	.539
15	.530

Tanto el test de Barlett como la medida de la adecuación muestral de Kaiser, Meyer y Olkin, fueron satisfactorios ($\chi^2(351)=2682,520$; $p<.000$; $KMO=.863$). La solución factorial de cinco dimensiones explicó conjuntamente el 48.492% total de la varianza. Según Nunnally (1994), cada variable debe presentar una carga factorial mayor de .400 en su factor y menor de .300 en el resto de los factores. En este sentido, todos los ítems del cuestionario presentaron una adecuada discriminación factorial (Tabla 2).

La correlación interfactorial obtenida hace explícito que los factores de primer orden constituyen aspectos relacionados, pero separables, del constructo en estudio. Los coeficientes de correlación entre los factores de primer orden resultaron significativos con $p<.010$, como se aprecia en la Tabla 3. Esto mostraría una fuerte relación entre los diversos factores de primer orden y justificaría la realización de un análisis factorial de segundo orden (Nunnally, 1994). Sometido a un nuevo análisis de componentes principales, empleando ahora las puntuaciones factoriales, se obtuvo un solo componente

que explicó el 43.278% de la varianza total. Con ello parece comprobarse la unidad de los diferentes factores de medida y su posible integración en un constructo único.

Validez de criterio

Investigaciones relativamente recientes indican que el nivel de estrés producido por una represión emocional y monitorización constante del grado y la intensidad de las emociones sentidas, puede conducir al desgaste profesional (Zapf, 2002; Kruml & Geddes, 2000). Por tanto, considerando el desgaste profesional como criterio externo, se puede asumir que los diferentes factores del TE pueden ir asociados a mayores puntuaciones en las tres dimensiones del desgaste profesional.

En primer lugar, se correlacionaron las escalas del Cuestionario de Trabajo Emocional (TREMOS) con las escalas del Cuestionario de Desgaste Profesional (MBI-GS).

Tabla 3

Coeficientes de correlación entre las dimensiones de Trabajo Emocional y de Desgaste Profesional

	1	2	3	4	5	6	7
Trabajo Emocional							
1. Normas organizacionales sobre las emociones							
2. Requerimientos emocionales del puesto	.481**						
3. Expresión de emociones positivas	.487**	.452**					
4. Control de emociones negativas	.409**	.471**	.597**				
5. Disonancia emocional	.345**	.536**	.410**	.586**			
Desgaste Profesional							
6. Agotamiento	-.047	.097*	-.146**	-.065	.218**		
7. Cinismo	-.036	.071	-.239**	-.065	.230**	.663**	
8. Eficacia Profesional	.294**	.352**	.443**	.289**	.169**	-.169**	-.278**

* $p < .05$; ** $p < .01$.

Todas las escalas del TREMO se correlacionaron con algunas de las escalas del MBI de manera significativa (los valores de r fueron de .129 a .362). Específicamente, la escala de disonancia emocional, obtuvo correlaciones significativas ($p < .010$) con todas las dimensiones del MBI ($r_{\text{agotamiento}} = .218$; $r_{\text{cinismo}} = .230$; $r_{\text{ef. profesional}} = -.169$).

A continuación, se realizó un ANOVA, una vez comprobados los supuestos de normalidad y homocedasticidad, para conocer si las dimensiones de desgaste profesional diferían significativamente en función de las características sociodemográficas de la muestra y así valorar la necesidad de control de las mismas en el análisis

de validez criterial. El resultado del ANOVA, indicó que profesionales con una antigüedad en el mismo puesto de trabajo de más de 5 años ($F=4.101$; $p < .050$) y empleados de hipermercado ($F=19.310$; $p < .001$) estaban más agotados emocionalmente. Igualmente, aquellos sin pareja habitual ($F=5.160$; $p < .010$), con un puesto de trabajo fijo en línea de caja sin opción a rotar ($F=11.341$; $p < .010$) y que estaban empleados en hipermercado ($F=34.171$; $p < .001$), mostraron actitudes más cínicas hacia su trabajo. Por último, los menores de 24 años ($F=3.718$; $p < .050$), sin pareja habitual o sin pareja ($F=4.082$; $p < .050$), y que igualmente trabajan en hipermercado ($F=17.320$; $p < .001$) eran las personas con menores niveles de eficacia profesional.

Tabla 4

Análisis de regresión jerárquica de las dimensiones del Desgaste Profesional en función de los niveles de Trabajo Emocional.

	Agotamiento emocional	Cinismo	Eficacia Profesional
1. Variables control			
Edad			.067
Relaciones personales		.012	-.063
Antigüedad en el puesto	.133**		
Puesto de trabajo		-.133**	
Sector de actividad	-.027	.013	-.043
ΔR^2	.017*	.026**	.019*
2. Trabajo emocional			
Normas Organizacionales	-.048	.049	.053
Requerimientos emocionales del puesto	.089	.054	.213***
Expresión de emociones positivas	-.213***	-.363***	.355***
Control de emociones negativas	-.183**	-.152*	.024
Disonancia emocional	.376***	.397***	-.129*
ΔR^2	.136***	.187***	.226***
R^2 corregido	.139	.198	.231

* $p < .05$, ** $p < .01$, *** $p < .001$.

Posteriormente, se realizó un análisis de regresión jerárquica (método introducción) para estimar el grado en que cada escala del TREMO contribuye, de manera independiente, a explicar cada una de las dimensiones del desgaste profesional (Tabla 4). En cuanto a la primera dimensión del desgaste profesional y ajustando por antigüedad en el puesto y sector de actividad, los factores de TE explicaron significativamente un 13.60% de la varianza de agotamiento emocional ($F(7,443)=11.418$; $p<.000$). En la dimensión de cinismo y controlando el efecto de las variables sociodemográficas y relaciones personales, puesto de trabajo y sector de actividad, el TE explicaría un 18.700% de la varianza total ($F(8,423)=14.310$; $p<.000$). Finalmente, las dimensiones de TE explicaron un 22.600% de la varianza de eficacia profesional ($F(8,441)=17.907$; $p<.000$) controlando las variables de edad, relaciones personales y sector de actividad. Se observa, pues, el aporte relevante en cada una de las ecuaciones de regresión del MBI de la formalización operativa presentada del TE, por lo que puede considerarse que la escala presentó buenos niveles de validez criterial.

Discusión

El presente trabajo es una aproximación al análisis del constructo de TE y una propuesta de evaluación. La multidimensionalidad del TE, patente en las diversas perspectivas teóricas y metodológicas revisadas, induce a plantear un modelo que incorpore nuevas variables en la formalización operativa del constructo. Las formulaciones habituales han insistido en los componentes emocionales, pero el TE no se produce en un vacío sino en un contexto socio-laboral, y diversos autores han sugerido que debe ser estudiado dentro de la cultura organizacional en la que se desarrolla (Van Maanen & Kunda, 1989; Mumby & Putnam, 1992). Autores como Härtel, Hsu y Boyle (2002) han señalado la necesidad de considerar no sólo los aspectos emocionales del individuo, sino también del grupo de trabajo y de la organización en la definición del constructo. Sin embargo, estas consideraciones teóricas no se han visto acompañadas de una operacionalización del TE, que incluya la cultura organizacional propia, la supervisión y el control del rol emocional del trabajador; es decir, las *normas organizacionales sobre las emociones* (explícitas o implícitas). Asimismo, parece necesario atender a los principales componentes emocionales relativos a la frecuencia, variedad, intensidad y sensibilidad emocional

demandadas (Morris & Feldman, 1996); es decir a los *requerimientos emocionales del puesto de trabajo*. El *Cuestionario de Trabajo Emocional (TREMO)* plantea teóricamente ambos aspectos y los recoge en las dimensiones incluidas en el instrumento, proponiendo así una alternativa de evaluación.

Los resultados obtenidos, tanto de fiabilidad como de validez factorial, apoyan la inclusión de las cinco variables propuestas como componentes del TE, confirmando la estructura multidimensional del constructo. La presencia de un factor de segundo orden sugiere que forman un conjunto con una unidad factorial y psicométrica. Como indican los análisis de correlación, y coincidiendo con estudios mediante otros instrumentos (Zapf et al., 1999), es probable que cada uno de estos factores tenga su propia función dentro del constructo, tarea que deberá ser explorada de forma sistemática. No sólo existe el trabajo emocional y puestos de trabajo con mayor o menor carga emocional, sino que existe una cultura de la emoción en el trabajo, presente de forma más o menos explícita. La influencia de tales aspectos puede ser amplia, tanto en puestos con carga emocional directa como indirecta.

La validez del constructo de TE propuesta en el TREMO, también ha sido estudiada a partir de su relación con el desgaste profesional, siguiendo así la recomendación de algunos autores como Briner (1999), quien sugiere que el estudio de las emociones se integre y complemente con áreas de trabajo ya existentes, y siguiendo también la metodología empleada por otros autores para la validación de escalas de trabajo emocional como Zapf et al. (1999) y Brotheridge & Lee (2003).

Los resultados obtenidos indican que las variables del TREMO tienen funciones y efectos en el síndrome de burnout o desgaste profesional, como es definido operacionalmente por el MBI-GS. La *disonancia emocional* es el componente que mayor capacidad de determinación tiene, tanto para el agotamiento emocional como para el cinismo, lo que indica claramente que es el componente con mayor repercusión en los aspectos negativos del burnout. La percepción de expresar emociones diferentes a las sentidas (*disonancia emocional*), parece estar estrechamente ligada a la sensación de pérdida de energía y recursos emocionales en el trabajo (agotamiento), y a un distanciamiento del trabajador de su profesión y organización (cinismo). Estos resultados se muestran

congruentes con la literatura al respecto, donde la supresión de las emociones (fingiendo las teóricamente deseadas) se relaciona con el agotamiento emocional (Brotheridge & Lee, 2003), y con aquellos trabajos en los que se encuentra una relación positiva entre el agotamiento y cinismo y la disonancia emocional (Zapf et al., 1999; Kruml & Geddes, 2000; Zapf, 2002).

Asimismo, los resultados parecen confirmar que el trabajo emocional asumido como parte del propio rol profesional, la *obligación de expresar emociones positivas y controlar las negativas*, se relaciona con una percepción de adecuada eficacia profesional (Zapf & Holz, 2006). Lo mismo ocurre con el componente de *requerimientos emocionales del puesto* y su relación positiva con la eficacia profesional, de forma que conocer y dar sentido a los aspectos emocionales del propio puesto determina en gran medida la eficacia percibida en el mismo. Menos influencia directa en el síndrome parecen tener las *normas organizacionales*, probablemente porque su influencia es más general que específica.

El análisis del constructo de TE propuesto y la metodología de evaluación (TREMO) presentada, plantean una nueva aproximación que confirma la multidimensionalidad del constructo, cubren un espectro más amplio de evaluación del mismo y abren posibilidades complementarias.

Es importante señalar que la muestra de estudio utilizada en este trabajo es exclusivamente de profesionales de línea de cajas, limitación a tener en cuenta en la posible extrapolación de los resultados. En aproximaciones futuras al tema, será importante el análisis de las variables organizacionales y de tareas de otros grupos profesionales y su relación con el TE, así como con los posibles consecuentes del mismo sobre la persona y su organización. Con ello, se podrá enriquecer el conocimiento sobre este constructo y orientar así el diseño de líneas de prevención primaria de los efectos negativos del TE. Sería igualmente relevante considerar otros aspectos como las estrategias de autorregulación emocional y las variables personales de competencia emocional, aspectos que pueden profundizar el estudio del proceso del TE desde un modelo transaccional, otorgando un papel activo al trabajador. Finalmente, es importante resaltar que el TE, como consecuencia del incremento del sector servicios en el ámbito laboral,

tiende a aumentar (Cuadrado, 1999) y que su estudio es cada vez más importante en la evaluación de la eficacia organizacional y del bienestar subjetivo del trabajador.

Referencias

- Abraham, R. (1999). The impact of emotional dissonance on organizational commitment and intention to turnover. *The Journal of Psychology*, 133 (4), 441-455.
- Bailey, J. (1996). *Service agents, emotional labour and cost to overall customer service*. Poster presentado en el 11th Annual Conference of the Society for Industrial and Organizational Psychology, San Diego, CA.
- Briner, R.B. (1999). The neglect and importance of emotion at work. *European Journal of Work and Organizational Psychology*, 8, 323-346.
- Brotheridge, C.M. & Lee, R.T. (2003). Development and validation of the Emotional Labour Scale. *Journal of Occupational and Organizational Psychology*, 76, 365-379.
- Consedine, N.S., Magai, C. & Bonano, G.A. (2002). Moderators of the emotion inhibition-health relationship: A review and research agenda. *Review of General Psychology*, 6, 204-228.
- Cordes, C.L. & Dougherty, T.W. (1993). A review and an integration of research on job burnout. *Academy of Management Review*, 18, 621-656.
- Cuadrado, J.R. (1999). *El sector servicios y el empleo en España. Evolución reciente y perspectivas de futuro*. Madrid: Fundación BBVA-SERVILAB.
- Härtel, C.E.J., Hsu, A., & Boyle, M.V. (2002). A conceptual examination of the causal sequences of emotion labour, emotional dissonance and emotional exhaustion: The argument for the role of contextual and provider characteristics. In N.M. Ashkanasy, C.E.J. Hartel & W.J. Zerbe (Eds.), *Managing emotions in the workplace*. Armonk, NY: M.E. Sharp.
- Henson, R.K. & Roberts, J.K. (2006). Use of exploratory factor analysis in published research: Common errors and some comments on improved practice. *Educational and Psychological Measurement*, 66, 393-416.
- Hochschild, A.R. (1983). *The managed heart: Commercialization of human feeling*. Berkeley, CA: University of California Press.

- Isenbarger, L. & Zembylas, M. (2006). The emotional labour of caring in teaching. *Teaching and Teacher Education*, 22, 120-134.
- Kruml, S.M. & Geddes, D. (2000). Catching fire without burning out: Is there an ideal way to perform emotional labor? En N.M.Ashkanasy, C. E. Härtel, y W. J. Zerbe (Eds.), *Emotion in the work place. Research, theory and practice* (pp. 177-188). Westport, Connecticut: Quorum Books.
- Mann, S. (1999). Emotion at work: To what extent are we expressing, suppressing or faking it? *European Journal of Work and Organizational Psychology*, 8, 347-369.
- Martínez-Izquierdo, D. (2001). Evolución del concepto de trabajo emocional: dimensiones, antecedentes y consecuencias. Una revisión teórica. *Revista de Psicología del Trabajo y las Organizaciones*, 17, 131-153.
- Moreno-Jiménez, B., Gálvez, M., y Garrosa, E. (2004). Cuestionario de Trabajo Emocional (TREM). Informe de investigación: *Análisis del desgaste profesional (burnout) en el trabajo de cajeras de la Comunidad de Madrid: Evaluación, diagnóstico y epidemiología*. Expediente nº 04-1755-UAM-6 del Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el Trabajo (Ministerio de Trabajo y Asuntos Sociales).
- Morris, J.A. & Feldman, D.C. (1996). The dimensions, antecedents and consequences of emotional labour. *Academy of Management Review*, 21, 986-1010.
- Mumby, D.K. & Putman, L.A. (1992). The politics of emotion: A feminist reading of bounded rationality. *Academy of Management Review*, 17, 465-486.
- Muñiz, J. (1998). *Teoría clásica de los test* (6a ed.). Madrid: Pirámide, S.A.
- Nunnally, J.C. (1994). *Psychometric theory* (3a ed.). New York: McGraw-Hill
- Pressman, S.D. & Cohen, S. (2005). Does positive affect influence health? *Psychological Bulletin*, 131, 925-971.
- Rafaeli, A. & Sutton, R.I. (1987). Expression of emotion as part of the work role. *Academy of Management Review*, 12, 23-37.
- Richards, J.M. & Gross, J.J. (1999). Composure at any cost? The cognitive consequences of emotion suppression. *Personality and Social Psychology Bulletin*, 25, 1033-1044.
- Salovey, P., Rothman, A.J., Detweiler, J.B & Steward, W.T. (2000). Emotional states and physical health. *American Psychologist*, 55 (1), 110-121.
- Schaubroeck, J. & Jones, J.R. (2000). Antecedents of workplace emotional labour dimensions and moderators of their effects on physical symptoms. *Journal of Organizational Behavior*, 21, 163-183.
- Schaufeli, W.B., Leiter, M., Maslach, C., & Jackson, S.E. (1996). The Maslach Burnout inventory: General survey (MBI-GS). In C. Maslach, S. E. Jackson, y M. Leiter (Eds.), *Maslach Burnout Inventory Manual* (3ª ed.), pp. 19-26. Palo Alto, California: Consulting Psychologists Press.
- Sudman, S. & Bradburn, N.M. (1988) *Asking questions: A practical guide to questionnaire design*. San Francisco: Jossey-Bass.
- Van Maanen, J. & Kunda, G. (1989). Real feelings: Emotional expression and organizational culture. *Research in Organizational Behaviour*, 11, 43-103.
- Wong, Y.J., Pituch, K.A. & Rochlen, A.B. (2006). Men's restrictive emotionality: An investigation of associations with other emotion-related constructs, anxiety and underlying dimensions. *Psychology of Men & Masculinity*, 7, 113-126.
- Zapf, D. (2002). Emotion work and psychological well-being. A review of the literature and some conceptual considerations. *Human Resource Management Review*, 12, 237-268.
- Zapf, D., Vogt, A., Seifert, C., Mertini, H., & Isic, A. (1999). Emotion work as a source of stress. The concept and development of an instrument. *European Journal of Work and Organizational Psychology*, 8, 371-400.
- Zapf, D. & Holz, M. (2006). On the positive and negative effects of emotion work in organizations. *European Journal of Work and Organizational Psychology*, 15, 1-28.

Anexo 1

CUESTIONARIO DE TRABAJO EMOCIONAL (TREMO)

- 1 Mi organización está atenta a los sentimientos que expreso ante los usuarios
- 2 Mi trabajo requiere interpretar las emociones de los usuarios
- 3 El trato con los clientes implica mostrarte simpático
- 4 Cuando estoy irritado con un cliente trato de controlarme
- 5 En mi trabajo tengo que expresar emociones que no siento
- 6 En mi organización existen criterios de expresión de las emociones con los clientes
- 7 Para hacer bien mi trabajo debo ser “un poco psicólogo” con los clientes
- 8 Me muestro afable frente a los clientes
- 9 Ante los clientes controlo mi irritación
- 10 Trabajo con usuarios que me desagradan pero ellos no lo notan
- 11 En mi organización se orienta al personal para superar situaciones emocionalmente difíciles con los usuarios
- 12 Para hacer bien mi trabajo es necesario saber ponerse en el lugar del otro (del usuario)
- 13 En mi trabajo debo mostrarme sonriente ante los clientes
- 14 Disimulo mi enfado en las situaciones que me disgustan en el trabajo
- 15 En el trabajo tengo que disimular las situaciones que me producen inseguridad
- 16 Los supervisores tienen indicaciones de la empresa sobre cómo actuar en los posibles problemas de comunicación con los clientes
- 17 Mi trabajo implica manejar situaciones de elevada intensidad emocional
- 18 Debo expresarme de forma simpática en el trato con los usuarios
- 19 En el trabajo no expreso mis sentimientos negativos
- 20 Mi trabajo implica situaciones emocionales desagradables ante las que yo tengo que disimular
- 21 En mi organización se da importancia a la expresión de las emociones con los usuarios
- 22 En mi trabajo estar atento a las emociones es importante
- 23 Para ser efectiva/o en mi trabajo, debo mostrarme positivo y vital frente a las personas
- 24 En mi trabajo muestro sentimientos que no se corresponden con lo que verdaderamente siento
- 25 Mi organización insiste en la expresión de las emociones positivas en el trabajo con los clientes
- 26 Debo mostrarme amable ante los usuarios
- 27 Muestro actitudes positivas ante los clientes cuando verdaderamente me son indiferentes

