

LAS EMOCIONES EN EL LUGAR DE TRABAJO: UNA PROPUESTA DE ANÁLISIS Y DE EVALUACIÓN DEL «TRABAJO EMOCIONAL»

Richard Mababu Mukiur

*Profesor de Psicología.
Universidad a Distancia de Madrid (UDIMA)*

Este trabajo ha sido seleccionado para su publicación por: don Miguel Ángel VILLANUEVA GONZÁLEZ, don Ricardo ALFARO PUIG, don Manuel FERNÁNDEZ RÍOS, don José Luis PUCHE CASTILLEJO y don José RAMOS LÓPEZ.

EXTRACTO

Este trabajo analiza la importancia de las emociones en el lugar de trabajo, poniendo énfasis en las dimensiones del trabajo emocional (TE) recogidas a través del estudio de fiabilidad y validez factorial del cuestionario de trabajo emocional (TREMO). Además, determina la relación entre el TE y el desgaste profesional (*burnout*). El TE hace referencia a la expresión de las emociones deseables para influir en las relaciones con los clientes o usuarios, y tiende a generar el *burnout* como respuesta al estrés crónico interpersonal y emocional en el trabajo. La muestra de este estudio está constituida por 615 participantes del sector de hostelería y turismo. Se han utilizado principalmente el análisis factorial exploratorio y el confirmatorio como las principales técnicas para estudiar la fiabilidad y validez del cuestionario TREMO. Las correlaciones y el análisis de regresión jerárquica han sido utilizados para determinar la relación existente entre las dimensiones del TE y el *burnout*. Los resultados obtenidos demuestran que los análisis de fiabilidad y validez factorial del cuestionario TREMO presentan datos psicométricos adecuados para la evaluación del TE. En la misma línea, determinan cinco dimensiones del TE en que la dimensión «normas organizacionales» explica cerca del 19 % de la varianza explicada. Las dimensiones del TE se revelan también buenas predictoras del desgaste profesional. Además, este estudio presenta unas correlaciones significativas entre el TE y el *burnout*.

Palabras claves: trabajo emocional, normas organizacionales, expresión de las emociones, disonancia emocional y desgaste profesional.

Fecha de entrada: 03-05-2012 / Fecha de aceptación: 10-07-2012

EMOTIONS IN THE WORKPLACE: APPROACH OF ANALYSIS AND EVALUATION OF «EMOTIONAL LABOUR»

Richard Mababu Mukiur

ABSTRACT

This paper analyzes the importance of emotions in the workplace, focusing on the dimensions of emotional labor (TE) deployed through the study of reliability and factorial validity of emotional labor questionnaire (TREMOS). It also determines the relationship between TE and burnout. The TE refers to the expression of desirable emotions to influence relations with customers or users, and tends to generate burnout in response to chronic stress in interpersonal and emotional work. The study sample consists of 615 participants from the hospitality and tourism sector. Exploratory and confirmatory factor analysis have been used as the main techniques to study the reliability and validity of TREMOS questionnaire. Correlations and hierarchical regression analyzes have been performed to determine the relationship between the dimensions of the TE and burnout. The results obtained show that the analysis of reliability and factorial validity of psychometric data presented in the TREMOS questionnaire are appropriate for evaluating the TE. In the same line, this study identifies five dimensions of the TE in which «organizational standards» explains about 19 % of the explained variance. The dimensions of the TE are also revealed to be good predictors of burnout. Moreover, this study presents some significant correlations between the TE and burnout.

Keywords: emotional labour, burnout, organizational rules, emotional exhaustion and emotional dissonance.

Sumario

1. Introducción
 - 1.1. El concepto de «trabajo emocional»
 - 1.2. Relación entre el trabajo emocional, *burnout* y *engagement*
2. Objetivos e hipótesis del estudio
3. Método
 - 3.1. Participantes
 - 3.2. Procedimiento
 - 3.3. Instrumentos
4. Resultados
5. Discusión y conclusiones
6. Limitaciones y futuras líneas de investigación

Bibliografía

1. INTRODUCCIÓN

1.1. EL CONCEPTO DE «TRABAJO EMOCIONAL»

En el pasado las emociones fueron ignoradas en el estudio de la relación entre el trabajador y su entorno de trabajo, puesto que se consideraba el lugar de trabajo como un sitio «racional» donde no había espacio para las emociones (ARVEY *et al.*, 1998). Durante la década de los ochenta, se comenzó a explorar la influencia del manejo de las emociones, su control y expresión en aquellos puestos de trabajo del sector servicios, donde los profesionales requieren un grado elevado de interacción con los usuarios/clientes/pacientes; es lo que se ha denominado *emotional labour* o trabajo emocional (TE): es un constructo multidimensional que hace referencia a la expresión de las emociones organizacionalmente deseables para influir en las interacciones con los clientes o usuarios en el trabajo. La sonrisa de una azafata en el avión o de una cajera en un supermercado, el enfado de un entrenador durante el partido de fútbol, las palabras amables de un supervisor del servicio posventa a un cliente insatisfecho, etc., son algunos ejemplos de lo que se conoce generalmente como «TE». Muchos puestos de trabajo, como ocurre en el caso de las azafatas, de las cajeras, de los comerciales, de los camareros, de los educadores, de los enfermeros, etc., requieren una interacción directa con los usuarios; y, además, es a estos profesionales a los que los empresarios o directivos de la propia organización les piden que muestren una serie de emociones requeridas y definidas por la empresa cuando están en contacto con los clientes o usuarios. Las investigaciones demuestran que esta situación de expresión de las emociones organizacionalmente deseables suele afectar de manera negativa a los empleados. Desde esta perspectiva, uno de los aspectos negativos del TE es el *burnout* o desgaste profesional. El *burnout* surge cuando el empleado percibe que no cumple adecuadamente con los requerimientos emocionales esperados y determinados por la organización (CELIK *et al.*, 2010; MANN y COWBURN, 2005).

Resulta interesante subrayar que HOCHSCHILD (1983) descubrió dicho fenómeno («trabajo emocional») mientras estudiaba el desempeño laboral de las azafatas de vuelo, observando que su principal tarea era el trato permanente con el cliente y que en esta interacción era fundamental expresar emociones que en ocasiones no se sienten realmente. Conceptualizó entonces la expresión «*emotional labour*» para iniciar una línea de trabajo sobre la influencia y consecuencias que el manejo continuado de interacciones sociales y emocionales pueden suponer en diferentes puestos de trabajo. En su libro *The managed heart. The commercialization of human feeling* (1983) en que HOCHSCHILD estudió la situación laboral de las azafatas puso énfasis en la importancia de tener en cuenta las emociones que se desarrollan mediante el trato continuado con los pasajeros y en sus estados emocionales. En este sentido, HOCHSCHILD define el TE como el control de los

sentimientos para crear manifestaciones corporales y faciales observables públicamente. Establece las siguientes características del TE:

- a) Ocurre en interacciones cara a cara o voz a voz, o en conversaciones con los clientes.
- b) Las emociones se exhiben para influir en el estado emocional, en las actitudes y en las conductas de otras personas.
- c) La manifestación de las emociones sigue unas reglas determinadas.
- d) Las emociones son tan importantes que en la mayoría de las ocasiones sirven para facilitar el trabajo.
- e) Toda la interacción social sigue ciertas reglas y, para cada situación, existen emociones más apropiadas.

A partir de los trabajos de HOCHSCHILD muchos investigadores han realizado estudios similares sobre el TE de los empleados de restaurantes de comida rápida (LEINDER, 1993), de las azafatas (DAHLING y PÉREZ, 2010; PAULES, 1991 y ROSE, 2001), de los empleados de parques de atracciones (VAN MAANEN y KUNDA, 1989), de las cajeras (RAFAELI y SUTTON, 1987), de los mensajeros (SHULER y SYPHER, 2000 y SEERY y CORRIGALL, 2009), de los profesores (PHILIPP y SCHÜPBACH, 2010), de las enfermeras (GRAY, 2009) y de los policías (MARTIN, 1999 y MARTÍNEZ y DE PUELLES, 2010), por nombrar solo algunos.

Otros autores como MORRIS y FELDMAN (1996) y DIEFENDORFF, CROYLE y GOSSRAND (2005) trataron de determinar las dimensiones de lo que se podría considerar como TE. Definieron el TE como el conjunto de los requerimientos profesionales que implican mostrar las emociones apropiadas para dar una imagen determinada en el ámbito profesional, 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 y FELDMAN, 1996). Para estos autores, el TE se caracteriza por la exigencia de comunicar y percibir las emociones del cliente (que se traduce por la amabilidad o la actitud amable por parte del empleado, etc.), el ajuste de comportamiento ante dilemas emocionales y la manipulación de la expresión emocional propia. ERICKSON y RITTER (2001) centraron su trabajo en determinar las diferentes estrategias mediante las cuales el individuo puede controlar sus estados emocionales para expresar las emociones deseadas para su puesto y distinguieron tres tipos de estrategias:

1. **Regulación emocional automática o emociones sentidas de forma natural (*natural emotion*: NE):** En este caso, las emociones requeridas se manifiestan «de modo automático», es decir, de forma espontánea y genuina, y se produce la «armonía emocional» (concordancia entre la emoción sentida por el trabajador y la esperada por la organización).
2. **Actuación superficial (*superficial acting*: SA):** Se produce cuando los empleados intentan controlar y fingir los aspectos visibles de las emociones, que pueden ser

detectados durante la interacción con el cliente (por ejemplo, un representante del servicio al cliente puede ocultar los sentimientos de ira cuando trata con un cliente grosero o cuando se enfrenta con las exigencias de los clientes y, en cambio, dibuja una sonrisa en su rostro para lograr una interacción fluida en el lugar de trabajo).

3. **Actuación profunda (*deep acting*: DA):** Ocurre cuando los empleados intentan influir en sus propios sentimientos para realizar correctamente el rol que se espera de ellos (por ejemplo, tratar a un pasajero difícil como si fuera un niño que no es responsable de su conducta y actuar en consecuencia).

Los resultados de los estudios existentes sobre este tema apuntan, por una parte, a que el TE puede implicar la capacidad de incrementar, de fingir y de suprimir las emociones controlando la expresión de las mismas (EKMAN y FRIESEN, 1975; GRAY, 2009 y HOCHSCHILD, 1983). Hay puestos de trabajo donde las normas de conducta especifican las emociones que los empleados deben mostrar dependiendo del tipo de audiencia o de público (ASHFORTH y HUMPHREY, 1993 y LEESON, 2010). Algunos estudios establecen «las normas organizacionales», «los requerimientos emocionales del puesto», «la expresión de emociones positivas», «el control de emociones negativas» y «la disonancia cognitiva» como principales aspectos a analizar a la hora de estudiar el TE (CORDES y DOUGHERTY, 1993 y MORENO-JIMÉNEZ, GÁLVEZ, RODRÍGUEZ y GORROSA, 2010). Las normas organizacionales respecto a las emociones implícitas o explícitas, así como los requerimientos emocionales del puesto y la obligación de expresar las emociones positivas en el trabajo pueden influir en la expresión emocional y en la salud de los profesionales. Por su parte, RAFAELI y SUTTON (1987) analizaron el TE desde la perspectiva de la disonancia emocional, que se refiere a lo que ocurre en el entorno laboral cuando un trabajador expresa emociones impuestas por las normas organizacionales pero que en realidad no representan sus verdaderos sentimientos. Las investigaciones sobre este punto consideran la disonancia emocional como una modalidad del conflicto de rol que está relacionada con el desgaste profesional y que tiene efectos sobre la propia organización; tanto que contribuye a la intención de abandono de la misma (ABRAHAM, 1999 y CORDES y DOUGHERTY, 1993).

1.2. RELACIÓN ENTRE EL TRABAJO EMOCIONAL, *BURNOUT* Y *ENGAGEMENT*

Varios estudios han tratado de establecer también la relación entre el TE y otros constructos como el desgaste emocional o el síndrome de *burnout* (GROSS y LEVENSON, 1993; KINMAN, 2009 y MORENO-JIMÉNEZ *et al.*, 2010), la satisfacción laboral y el bienestar (KREITNER y KINICKI, 1997; CANO *et al.*, 2007 y RAMIS *et al.*, 2009), el incremento de la actividad cardiovascular con efectos negativos a largo plazo (BROTHERIDGE y GRANDNEY, 2002 y NARING *et al.*, 2007) y el *engagement* (GONZÁLEZ-ROMÁ *et al.*, 2006 y SCHAUFELI y SALANOVA, 2011). En la misma línea, distintos estudios empíricos establecen unas correlaciones positivas y significativas entre disonancia y agotamiento emocional (ABRAHAM, 1999; MORRIS y FELDMAN, 1996 y ZAPF, 2002). Otros trabajos demuestran que no existen diferencias significativas desde el punto de vista del género ni de la edad en cuanto al control de las emociones se refiere; y que tampoco hay diferencias significati-

vas sobre las repercusiones que estas tienen en el bienestar psicológico (ERIKSON y RITTER, 2001; GRAY, 2009 y SOHN y LEE, 2012). Las características de un puesto de trabajo en concreto contribuyen también en el manejo de las emociones de una forma adecuada o no. La autonomía y la rutina de las interacciones sociales asociadas al puesto ejercen un papel fundamental para reducir los efectos negativos del TE (MORRIS y FELDMAN, 1996; ERICKSON y RITTER, 2001 y LOPES *et al.*, 2006). En este sentido, el modelo de las características del trabajo ha intentado diseñar el trabajo de forma que favorezca el enriquecimiento del puesto y la calidad de vida laboral. Este modelo defiende dos aspectos esenciales del trabajo: las características del puesto, por una parte, y las vivencias o percepciones que las personas se forman al desempeñarlo, por otra. Ambas variables son determinantes de la motivación laboral, de la satisfacción general y del bienestar (variables resultado). Además, este modelo incluye otras variables individuales, como los conocimientos y las habilidades o la satisfacción con el contexto, que actúan como moduladores del modelo (HACKMAN y OLDFHAM, 1976). En general, las investigaciones proponen cinco dimensiones centrales en el diseño del puesto (características del puesto), definidas de la siguiente forma:

- a) **Importancia** (grado de impacto del trabajo en la vida de los demás).
- b) **Variación** (número de capacidades diferentes requeridas para realizarlo).
- c) **Identidad** (el puesto requiere llevar a cabo tareas completas, por lo que el resultado del mismo es identificable para el trabajador).
- d) **Autonomía** (grado de libertad o independencia en la organización del puesto).
- e) **Retroalimentación** (información que se recibe al realizar la tarea y que permite conocer la efectividad del mismo).

Estas características dan lugar a las dimensiones subjetivas de los puestos (estados psicológicos críticos), particularmente cuando las personas perciben que sus tareas en la organización tienen sentido (significado percibido), que les proporcionan una dimensión afectiva (participación y conocimiento de los resultados) y les permiten sentirse comprometidas con la organización y con los resultados; estos, a su vez, determinan los niveles de motivación, satisfacción y bienestar en el trabajo (LAMBERT *et al.*, 2012; MORENO-JIMÉNEZ *et al.*, 2010 y WRZESNIEWSKI y DUTTON, 2001). En general, los estudios sobre este tema ponen de manifiesto que el TE es un constructo multidimensional que está relacionado con el puesto de trabajo, la cultura organizacional, la eficiencia del desempeño y el bienestar del trabajador (ASHKANASY y HUMPHREY, 2011 y ERICKSON y RITTER, 2001).

En cuanto al desgaste profesional o *burnout*, la Organización Internacional del Trabajo (OIT) reconoce que el entorno laboral puede ser un agente capaz de deteriorar la salud de las personas durante el desempeño de su trabajo, y que puede llegar a producir el desgaste profesional o el *burnout* (OIT, 2001). En general, existen dos perspectivas a la hora de definir o de enfocar la delimitación conceptual del *burnout*:

- La clínica.
- La psicosocial.

La perspectiva clínica lo considera como un estado al que llega el individuo como consecuencia del estrés laboral. La perspectiva psicosocial considera el *burnout* como un proceso que se desarrolla por la interacción de características del entorno laboral y personales. La diferencia estriba en que el *burnout*, como estado, entraña un conjunto de sentimientos y conductas normalmente asociadas al estrés laboral, mientras que, entendido como proceso, asume una secuencia de etapas o fases diferentes con sintomatología diferenciada (CARLIN y GARCÉS DE LOS FAYOS, 2010; GIL-MONTE y PEIRÓ, 1997 y MASLACH y JACKSON, 1981). Este trabajo asume la perspectiva psicosocial al considerar el *burnout* como un proceso interactivo donde se conjugan activamente las variables descritas por MASLACH y JACKSON (1981). Se suele considerar a Herbert FREUDENBERGER (1974) como el autor que acuñó por primera vez el término *burnout* para referirse a la respuesta del organismo ante la presencia prolongada de los factores estresantes emocionales e interpersonales que se presentan en el trabajo, que incluyen fatiga crónica, ineficacia y negación de lo ocurrido (MASLACH, SCHAUFELI y LEITER, 2001). Posteriormente, introdujo el término de *burnout* profesional cuando observó cómo los voluntarios que trabajaban con toxicómanos, tras un tiempo en su puesto de trabajo, sufrían una pérdida de energía, para luego llegar al agotamiento y a la desmotivación por su labor. Este autor describió a estas personas como menos sensibles, poco comprensivas y agresivas en su relación con los pacientes, incluso les llegaban a dar un trato distante y cínico. Conceptualizó el *burnout* como la sensación de agotamiento, decepción y pérdida de interés por la actividad laboral que surge especialmente en aquellos que se dedican a profesiones de servicios como consecuencia del contacto diario con su trabajo (GIL-MONTE, 2005 y ORTEGA y LÓPEZ, 2004). Casi cuatro décadas después, han sido muchos los autores e investigadores que han dirigido sus trabajos hacia el *burnout*, aportando numerosas definiciones, modelos teóricos y componentes. CHERNISS (1980) ya describió el interés de este concepto alegando cuatro razones:

- a) Afecta a la moral y al bienestar psicológico del personal implicado.
- b) Afecta a la calidad de cuidados y tratamiento que reciben los pacientes.
- c) Tiene una fuerte influencia en las funciones administrativas.
- d) Es necesario prevenirlo a nivel comunitario en programas de servicios.

En general, las investigaciones que se han centrado en torno a este concepto en español lo han traducido por «el síndrome de quemarse», «desgaste psíquico», «agotamiento emocional», «desgaste profesional», «síndrome de deterioro» o «desgaste emocional», etc. (VILORIA y PAREDES, 2002). Pero, a pesar de esta popularidad, no existe claridad y precisión conceptual sobre el *burnout*. Ya en 1982, PERLMAN y HARTMAN encontraron 48 definiciones de *burnout*. La dificultad de encontrar una definición consensuada llevó a PERLMAN y HARTMAN (1982) a formular una nueva definición del término, que consideraron como la respuesta emocional al estrés crónico, y que conlleva tres componentes:

- a) El agotamiento emocional.
- b) La baja productividad en el trabajo.
- c) Una despersonalización excesiva.

Por su parte, BRILL (1984) definió el *burnout* como un estado disfuncional y disfórico relacionado con el trabajo que realiza una persona que no padece ninguna alteración psicopatológica mayor, y que normalmente ha funcionado bien tanto a nivel de rendimiento objetivo como de satisfacción personal; pero que luego ya no puede conseguirlo de nuevo, si no es por una ayuda externa o por un reajuste laboral. En esta línea, MASLACH y JACKSON (1986) utilizaron el mismo término acuñado por FREUDENBERGER para describir el *burnout* como un síndrome caracterizado por el agotamiento emocional, la despersonalización y la reducción de la realización personal. Pero la definición clásica del *burnout* la formuló MASLACH (1993), quien lo define como un síndrome psicológico de agotamiento emocional, despersonalización y reducida realización personal que puede ocurrir en individuos normales que trabajan con personas de alguna manera. El agotamiento emocional se refiere a los sentimientos de no poder dar más de sí a nivel emocional y a una disminución de los propios recursos emocionales. La despersonalización se refiere a una respuesta de distancia negativa, sentimientos y conductas cínicas respecto a otras personas que son normalmente los usuarios del servicio o del cuidado. La reducida realización personal se refiere a la disminución en los propios sentimientos de competencia y logro en el trabajo.

GIL-MONTE y PEIRÓ (1997), por su parte, lo definen como una respuesta al estrés laboral crónico integrado por actitudes y sentimientos negativos hacia las personas con las que se trabaja y hacia el propio rol profesional, así como la vivencia de encontrarse emocionalmente agotado. Esta respuesta se da en las profesiones de servicios, aunque no se limita solo a ellas. Pero, tal vez, la definición más aceptada entre los investigadores sea la que conceptualiza el *burnout* como una respuesta prolongada a estresores crónicos a nivel personal y relacional en el trabajo, determinada a partir de las dimensiones conocidas como agotamiento, despersonalización y cinismo, e ineficacia profesional (SCHAUFELI, LEITER y MASLACH, 2009). Actualmente, el *burnout* o el desgaste profesional se reconoce como uno de los daños laborales de carácter psicosocial más importantes en la sociedad. El elevado ritmo de vida, la transformación de los mercados y la estructura del sector económico (caracterizados por un incremento del TE y mental), las exigencias de mayor calidad del trabajo, junto con la ruptura del contrato psicológico y los costes que el *burnout* supone para las personas y las organizaciones, ha despertado el interés en conocer y tomar medidas para prevenirlo (SALANOVA y LLORENS, 2008). En esta misma línea, SCHAUFELI, LEITER y MASLACH (2009) revisaron los estudios sobre el *burnout* realizados desde la década de los setenta hasta 2009 y concluyeron que su origen está estrechamente relacionado con el desarrollo social, económico y cultural que ha tenido lugar durante las últimas cinco décadas del siglo XX, que ha significado una rápida y profunda transformación al pasar de la sociedad industrial a la economía de servicios. Según ellos, en estos comienzos del siglo XXI el *burnout* sigue siendo considerado como una erosión de un estado psicológico positivo.

A pesar de esta multitud de definiciones y consideraciones sobre el *burnout*, se pueden reconocer una serie de características comunes entre ellas, que son las siguientes: predominan los síntomas disfóricos y, sobre todo, el agotamiento emocional; destacan las alteraciones de conducta (conducta anormal del modelo asistencial o despersonalización de la relación con el cliente o usuario); se relaciona con síntomas físicos, como cansancio hasta el agotamiento, malestar general, junto con técnicas paliativas reductoras de la ansiedad residual, como son las conductas adictivas, que a su vez median en deterioro de la calidad de vida; se trata de un síndrome clíni-

co-laboral que se produce por una inadecuada adaptación al trabajo, aunque se dé en individuos considerados presuntamente «normales»; y, por último, se manifiesta por un menor rendimiento laboral y por vivencias de baja realización personal, de insuficiencia e ineficacia laboral, desmotivación y retirada organizacional (ARIS, 2009; MINGOTE, 1998 y ORTEGA y LÓPEZ, 2004).

Cabe establecer diferencias entre el *burnout* y otros conceptos que suelen solaparse con él, como son los conceptos «depresión», «estrés» e «insatisfacción laboral». Respecto a la diferencia entre depresión y *burnout*, hay que señalar que el primer concepto reúne una serie de síntomas de bajo estado de ánimo generalizado en la persona, mientras que el *burnout* es temporal y específico del ámbito laboral (GUERRERO y VICENTE, 2001). Respecto a las conexiones entre estrés y *burnout*, la principal diferencia es que el estrés hace referencia a un proceso interactivo determinado fundamentalmente por la discrepancia entre las demandas del medio y los recursos de la persona para hacerles frente. Se considera que una persona está sometida a estrés cuando ha de hacer frente a demandas ambientales que considera que sobrepasan sus recursos, de manera que percibe que no puede darles una respuesta efectiva; mientras que el *burnout* es considerado como una respuesta inadecuada a un estrés emocional crónico cuyos rasgos principales son un agotamiento físico o psicológico y emocional, una actitud fría y despersonalizada en relación con los demás y un sentimiento de inadecuación a las tareas que se han de realizar (ÁLVAREZ y FERNÁNDEZ RÍOS, 1991 y BERNALDO DE QUIRÓS y LABRADOR, 2008). Por último, GIL-MONTE (1991) afirma que aunque el *burnout* y la insatisfacción laboral son experiencias psicológicas internas y negativas, el primero incluye cambios de conducta hacia los sujetos objeto de la actividad laboral, así como cambios en la calidad y el desarrollo del trabajo y agotamiento o disminución de la energía para el trabajo. MORENO y PEÑACOBIA (1996), en un afán de aclarar este término, mencionan que el *burnout* no se identifica con la sobrecarga de trabajo ni es un proceso asociado a la fatiga, sino con la desmotivación emocional y cognitiva que sigue al abandono de intereses que en un determinado momento fueron importantes para el sujeto. Los individuos no son receptores pasivos de las demandas ambientales, sino que, en gran medida, eligen y determinan de forma activa sus entornos (MARQUÍNEZ y AYALA, 1995). Además, el estudio del *burnout* como constructo multidimensional no se centra solo en el desgaste emocional, sino que también abarca la noción de *engagement* (o vinculación psicológica), considerado como el polo opuesto del *burnout* (SCHAUFELI y BAKKER, 2004). El *continuum burnout-engagement* abarca una variedad de reacciones que los empleados pueden tener hacia el entorno organizativo, y que van desde la indiferencia hasta el agotamiento, pasando por las diferentes formas de *burnout*. En este contexto, el *engagement* laboral es definido como un estado positivo, de plenitud mental de cara al trabajo, caracterizado por el «vigor», la «dedicación» y la «absorción»; representa, por lo tanto, un estado cognitivo-afectivo que es más persistente en el tiempo, que no está centralizado exclusivamente en un objeto o conducta específica (SCHAUFELI y SALANOVA, 2011). El vigor se caracteriza por altos niveles de energía mientras se realiza la tarea, de persistencia, y un fuerte deseo de esforzarse en el cumplimiento de las tareas. La dedicación se manifiesta por altos niveles de significado del trabajo, de entusiasmo, inspiración, orgullo y desafío de retos relacionados con funciones que uno realiza; en definitiva, la dedicación es un concepto cercano al término «implicación en el trabajo» o *job involvement*, pero, este último, se refiere básicamente a la identificación con el trabajo, mientras que la dedicación (*job dedication*) va más allá, en términos cualitativos y cuantitativos, de la mera identificación. Finalmente, la absorción

se manifiesta porque el individuo está plenamente concentrado y es feliz trabajando, mientras se tiene la sensación de que el tiempo «pasa volando» y uno/a se deja «llevar». Es, en definitiva, un concepto cercano al término «*flow*», o estado de experiencia óptima, caracterizado por la atención focalizada, la claridad mental, el control sobre el ambiente, la pérdida de autoconciencia, la distorsión del tiempo y el disfrute en la tarea. En todo caso, el *flow* se refiere a una experiencia temporal y no tanto a un estado psicológico persistente en el tiempo, como es el caso del *engagement*.

En el contexto laboral, el *engagement* es considerado como un estado psicológico positivo y está relacionado con algunos conceptos, como «implicación en el trabajo» (*work involvement*), el «compromiso organizacional» (*organizational commitment*), «dedicación al trabajo» (*work dedication*), «enganche» (*work attachment*) o «adicción al trabajo» (*workaholism*), pero no significa exactamente lo mismo que estos términos. En relación con el *burnout*, el *engagement* se refiere al estado de estar vinculado psicológicamente con el trabajo, que va más allá del mero hecho de no estar «quemado/a» por el trabajo (SCHAUFELI *et al.*, 2002; SALANOVA y LLORENS, 2008). En suma, las dimensiones básicas del *engagement* son el vigor y la dedicación, como opuestos más directos a las dimensiones del *burnout*, particularmente el agotamiento emocional y el cinismo, respectivamente (SCHAUFELI y BAKKER, 2004).

Aunque inicialmente tanto FREUDENBERGER (1974) y MASLACH (1976) consideraron el *burnout* como un síndrome específico que aparecía en profesionales que trabajaban en interacción con otras personas, los estudios recientes han ampliado el estudio de este síndrome a todo tipo de profesiones o grupos profesionales. Además, algunos autores han redefinido y desarrollado instrumentos para su aplicación y evaluación en un número amplio de profesionales y colectivos (SCHAUFELI, LEITER, MASLACH y JACKSON, 1996). Si consideramos el caso de España (que en este estudio nos interesa más), además de colectivos como los de los docentes, los deportistas, los administrativos y los auxiliares administrativos, los vigilantes de prisión, los trabajadores sociales y los voluntarios, la mayoría de las investigaciones se han centrado en profesiones ligadas a las labores asistenciales o de servicios, tales como los médicos y las enfermeras, los profesionales que atienden a pacientes con VIH (virus de la inmunodeficiencia humana), los psicólogos, los cuidadores de pacientes de geriátricos, los cirujanos, los dentistas, los estudiantes, etc. (ARIS, 2009; BERNALDO DE QUIRÓS y LABRADOR, 2008; DÍAZ *et al.*, 2001; FARBER, 2000; GRECÉS *et al.*, 1995; GIL-MONTE y PEIRÓ, 1997; GARCÍA *et al.*, 2000; TOPA y MORALES, 2005; TEJERO *et al.*, 2010; PEDROSA *et al.*, 2011 y SCHAUFELI *et al.*, 2002).

Las frecuencias de las interacciones entre el empleado y el cliente/usuario han sido consideradas como una fuente importante de *burnout*. Las frecuentes interacciones con los clientes/usuarios/pacientes, el nivel de intensidad y la variedad de las expresiones emocionales deseadas han sido considerados a la vez como dimensiones del TE y predictores del *burnout* (CORDES y DOUGHERTY, 1993 y MORRIS y FELDMAN, 1996). Desde esta perspectiva, diversas investigaciones han demostrado el impacto negativo del desgaste profesional tanto a nivel organizacional como individual. A nivel organizacional, las consecuencias del desgaste profesional suelen ser importantes y están ligadas principalmente al aumento de costes anuales en la empresa u organización debido al absentismo laboral, a la reducción de la productividad, a los gastos médicos y a las compensaciones por reclama-

ciones (DECRUYENAERE, 2008; DE GRAAF, 2003 y SCHAUFELI y ENZMAN, 1998). A nivel del individuo, las consecuencias pueden incluir una gran variedad de problemas físicos y psicológicos. Algunos autores han resaltado los siguientes síntomas de *burnout* en los profesionales (CARLIN y GARCÉS DE LOS FAYOS, 2010; DECRUYENAERE, 2008; FERNÁNDEZ, 2000 y SCHAUFELI y SALANOVA, 2007):

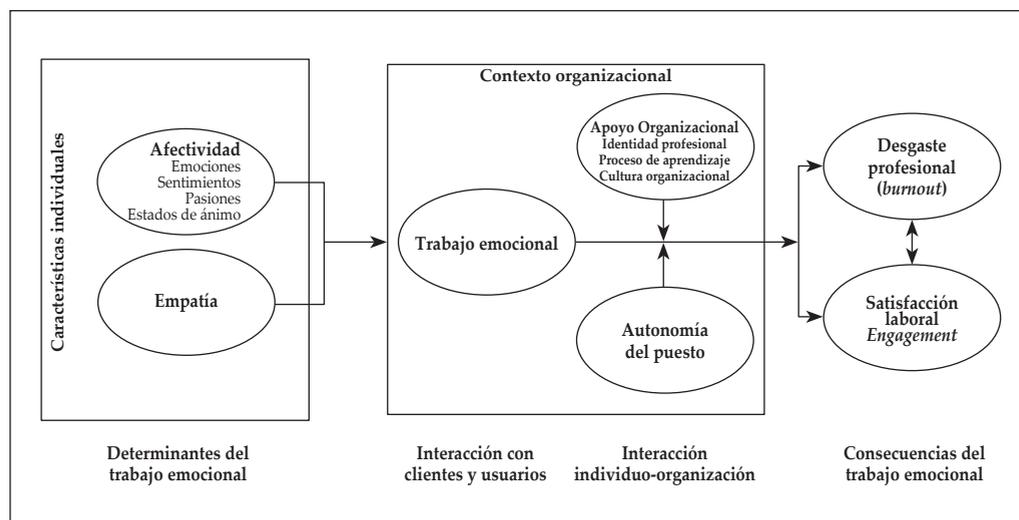
- a) **Síntomas emocionales:** depresión, indefensión, desesperanza, irritación, apatía, desilusión, pesimismo, hostilidad, falta de tolerancia, acusaciones a los clientes/pacientes, supresión de sentimientos.
- b) **Síntomas cognitivos:** pérdida de significado, pérdida de valores, desaparición de expectativas, modificación del autoconcepto, pérdida de autoestima, desorientación cognitiva, pérdida de la creatividad, distracción y cinismo, criticismo generalizado.
- c) **Síntomas conductuales:** evitación de responsabilidades, absentismo laboral e intenciones de abandonar la organización, desvalorización, autosabotaje, desconsideración hacia el propio trabajo, conductas inadaptadas, desorganización, sobreimplicación, evitación de decisiones, aumento del consumo de caféina, alcohol, tabaco y drogas.
- d) **Síntomas sociales:** aislamiento y sentimiento de fracaso, evitación de contactos, conflictos interpersonales, malhumor familiar, formación de grupos críticos, evitación profesional.
- e) **Síntomas psicósomáticos:** cefaleas, dolores osteomusculares, quejas psicósomáticas, pérdida de apetito, cambios de peso, disfunciones sexuales, problemas de sueño, fatiga crónica, enfermedades cardiovasculares, alteraciones gastrointestinales, aumento de ciertas determinaciones analíticas (colesterol, triglicéridos, glucosa, ácido úrico, etc.).

MASLACH (1976) encontró que los empleados que tienen menos cargas emocionales en sus interacciones con los clientes tienden a sufrir menos desgaste profesional. Por otra parte, el control de las emociones para conseguir los objetivos de la organización restringe la autonomía emocional de la persona. Además, la muestra o la inhibición de las emociones es percibida como una parte importante de lo que la empresa espera del trabajador desde el punto de vista de la productividad. En este caso, el hecho de mostrar o de esconder las emociones forma parte de las funciones asignadas a un puesto de trabajo (WHARTON y ERICKSON, 1995). En su estudio, BEST, DOWNEY y JONES (1997) encontraron que la exigencia de inhibir las emociones negativas está asociada positivamente con el *burnout*. Sin embargo, en un estudio realizado por CORDES, DOUGHERTY y BLUM (1997) se puso de manifiesto que los requerimientos de las interacciones no son predictores del agotamiento emocional. En la misma línea, SCHAUBROECK y JONES (2000) demostraron que las normas organizacionales sobre las emociones asociadas al TE están relacionadas positivamente con los síntomas físicos que afectan directamente a la salud del trabajador. Se puede considerar el TE como un proceso individual en el que los requerimientos del manejo de las emociones de los empleados predicen los niveles de *burnout* (HOCHSCHILD, 1983). Desde esta perspectiva, los requerimientos emocionales y las normas organizacionales sobre las emociones son fuentes

de desgaste profesional para los empleados porque crean la necesidad de administrar los estados emocionales para alcanzar los objetivos organizacionales; esta gestión de las emociones constituye una fuente importante del agotamiento profesional (GRANDEY, 2000).

En cuanto a la relación entre el TE y el desgaste profesional, las investigaciones sobre esta materia confirman la existencia de las correlaciones significativas entre el *burnout* y el TE (GROSS y LEVENSON, 1993; KINMAN, 2009 y MORENO-JIMÉNEZ *et al.*, 2010). El *burnout* aparece debido al estrés experimentado por un empleado que interactúa con los clientes/pacientes/usuarios expresando las emociones que determina la organización con cada situación, pero quien no siempre tiene las capacidades necesarias para empezar y continuar actuando en cada una de las interacciones (JACKSON *et al.*, 1986). La interacción con otras personas, en la que el trabajador tiene la obligación de expresar emociones deseadas, implica no solo el cansancio psicológico o físico, sino también un proceso de regulación de las emociones que tiende a generar el *burnout*. En este sentido, se han observado unas correlaciones significativas entre el TE y el *burnout* (ASHKANASY y HUMPHREY, 2011; BROTHERIDGE y GRANDEY, 2002; RAFAELI y SUTTON, 1987 y ZAPF, 2002). No obstante, algunos estudios indican que el TE no tiene efectos negativos en el trabajador cuando forma parte de la identidad profesional. No tiene tampoco efectos negativos cuando un empleado expresa emocionalmente lo que cree que debe expresar (CRAWFORD *et al.*, 2010 y ISENBARGER y ZEMBYLAS, 2006) o cuando la interacción está tan mecanizada que las emociones requeridas surgen de forma espontánea y rutinaria (BRINER, 1999 y MORENO-JIMÉNEZ *et al.*, 2010). Los diferentes trabajos realizados durante estos últimos años sobre el modelo explicativo de la relación entre el TE y el desgaste profesional (ASHFORTH y HUMPHREY, 1993; GRANDEY, 2000; GRAY, 2009 y JACKSON *et al.*, 1986) pueden resumirse de la siguiente manera (véase figura 1):

Figura 1. El modelo teórico de la relación entre el trabajo emocional (TE) y el desgaste emocional (*burnout*)



La afectividad y la empatía son dos características individuales clave en la manera en que las personas expresan las emociones organizacionalmente deseables en sus puestos de trabajo (MORRIS y FELDMAN, 1996 y KRUML y GEDDES, 2000). No hay que perder de vista que el TE se desarrolla en un marco concreto que es el contexto organizacional. La organización o la empresa determina no solo el apoyo organizacional o social (formación, grupo de trabajo, cultura, estrategias, etc.) y la autonomía de cada puesto, sino que también proporciona los modelos de conductas que los empleados deben utilizar para generar y manifestar las actitudes y conductas deseadas de cara a los clientes/usuarios/pacientes. La afectividad debe entenderse como el conjunto de estados y tendencias que el individuo vive internamente y de forma inmediata (subjetividad), y cuyas principales manifestaciones son los sentimientos y las emociones. Estos estados inciden en el pensamiento, en la conducta y en la forma de relacionarse y de interaccionar con los demás. La afectividad confiere una sensación subjetiva que refleja el estado interno del individuo en cada momento y contribuye a orientar la conducta hacia determinados objetivos influyendo en toda su personalidad. Las emociones positivas proporcionan respuestas relativas al desarrollo, al crecimiento personal y a las relaciones sociales. La alegría, por ejemplo, anima a ser participativo, a interactuar con los demás, a ser creativo (FRUJDA, 1986). En la misma línea, las emociones negativas son importantes en la vida del individuo porque están asociadas a respuestas específicas a estímulos y tienden a solucionar los problemas de supervivencia inmediata. Por ejemplo, la ira prepara para el ataque; el asco provoca rechazo o repulsa; el miedo prepara para la huida, etc. (MALATESTA y WILSON, 1988 y VECINA, 2006). Por otra parte, el otro determinante del TE es la empatía, que está relacionada con la capacidad de percibir cómo se siente o se encuentra la otra persona. Es, por lo tanto, la capacidad de participación afectiva de una persona en la realidad que afecta al prójimo y se relaciona con la capacidad cognitiva de percibir en un contexto común lo que otro individuo puede sentir (DUAN y HILL, 1996; RIZZOLATTI y SINIGAGLIA, 2006 y GARAI-GORDOBIL, 2009). Algunos investigadores consideran que la empatía es una ventaja para los individuos que trabajan de cara al público, ya que estos empleados tienden a ser personas atentas a las necesidades de los demás. En la misma línea, las personas con un nivel alto de empatía pueden manejar el TE mejor porque saben ponerse en el lugar de los demás y tratan de entender mejor sus problemas (GOLEMAN, 1995; DUAN y HILL, 1996 y GARAI-GORDOBIL, 2009).

El TE puede producir principalmente dos consecuencias, que son el desgaste profesional (*burnout*) y el *engagement*, teniendo en cuenta al mismo tiempo el papel que desempeñan las variables moderadoras, como la autonomía del puesto, la cultura y la estrategia que la organización pone en marcha para alcanzar sus objetivos, etc. En el ámbito laboral, todas estas emociones y estados internos deben ser controlados para proporcionar una respuesta deseada por la organización. La orientación afectiva (negativa o positiva) afecta en cómo la persona actúa o se comporta en determinada situación y, particularmente, cuando está en interacción con los clientes/pacientes/usuarios. Las personas con disposición afectiva negativa, por ejemplo, suelen tener dificultad cuando la organización les solicita que actúen demostrando la afectividad positiva en una situación determinada (FISHER y ASHKANASY, 2000). La afectividad y la empatía contribuyen en el desarrollo del TE, entendido como la expresión de las emociones organizacionalmente deseables para influir en las interacciones con los clientes/pacientes/usuarios en el trabajo, y que produce consecuencias negativas (desgaste profesional) o positivas (*engagement* y satisfacción laboral).

2. OBJETIVOS E HIPÓTESIS DEL ESTUDIO

Como hemos comentado anteriormente, el TE hace referencia a la expresión de las emociones organizacionalmente deseables para influir en las interacciones con los usuarios/clientes/pacientes en el trabajo. Se trata de todos aquellos procesos psicológicos y conductas conscientes y automatizadas que se derivan de la existencia de normas organizacionales sobre la expresión emocional, sobre la experiencia emocional o sobre ambas, que regulan las distintas interacciones implicadas en el desempeño de un puesto. Estas emociones organizacionalmente deseables pretenden facilitar la consecución de objetivos de la organización a partir de la expresión o la inhibición emocional asociadas con el logro de los objetivos a nivel de cada puesto. Por otro lado, teniendo en cuenta que el *burnout* se considera como una respuesta a las demandas crónicas de tipo emocional e interpersonal en el ámbito laboral, parece lógico e interesante analizar aquellos puestos de trabajo que implican una interacción cara a cara con los clientes o usuarios (como es el caso del personal del sector de hostelería y turismo). Desde este punto de vista, este trabajo resulta interesante en la medida en que pretende aportar datos sobre las dimensiones del TE y determina la relación existente con el *burnout*. En definitiva, los objetivos de este estudio son los siguientes:

- **Objetivo 1.** Explorar las dimensiones del TE mediante la validación del cuestionario factorial de TE (TREMO). En este sentido, se analizan las principales propiedades psicométricas (homogeneidad, índice de discriminación de los ítems) y la validez del constructo mediante el análisis factorial exploratorio y confirmatorio.
- **Objetivo 2.** Analizar la relación existente entre el TE y el desgaste profesional o *burnout*, así como la influencia de algunas variables sociodemográficas como la edad y el sexo.

Basándonos en los antecedentes teóricos y en los estudios empíricos ya referidos, se enuncian las siguientes hipótesis para el presente estudio:

- **Hipótesis 1.** El TE evaluado a partir del cuestionario TREMO presentará unas propiedades psicométricas adecuadas de homogeneidad y capacidad de discriminación de los ítems.
- **Hipótesis 2.** El TE presentará una estructura factorial de cinco factores en la que la variable «normas organizacionales» explicará la mayor porción de la varianza.
- **Hipótesis 3.** Existirá una correlación significativa entre el TE y el desgaste profesional (*burnout*), de modo que, a mayor grado de TE, coincidirá también un mayor desgaste profesional.
- **Hipótesis 4.** Las dimensiones del TE, como «la disonancia emocional», «la expresión de las emociones positivas» y «las normas organizacionales», serán buenas predictoras del desgaste profesional, particularmente «el agotamiento emocional», «la baja realización personal» y «la despersonalización».

3. MÉTODO

3.1. PARTICIPANTES

La muestra de este estudio está compuesta por 615 personas que trabajan en establecimientos turísticos (hoteles y restaurantes) de la Comunidad de Madrid. El 56% son empleados de restaurantes y el 44% de hoteles. El 53% de los hoteles eran de cuatro estrellas, mientras que el resto eran de tres y cinco. La mayoría de los restaurantes (98%) despachaban comida nacional e internacional, mientras que solo el 2% se dedicaba a la preparación de comida específica de una región o país. La edad media de los empleados era de 32 años ($SD = 11.83$), con edades comprendidas entre los 18 y los 65 años. Por sexo, 328 participantes eran mujeres (53%) y 287 varones (47%). La media de la experiencia profesional de los participantes en el sector era de seis años. La **tabla 1** presenta la distribución de la muestra (las frecuencias y el porcentaje) en función de la categoría profesional o puestos de trabajo.

Tabla 1. Distribución de la muestra por categoría profesional o puesto de trabajo

Categoría profesional o puesto de trabajo	Frec.	%
Camarero, barman y sumiller	142	23
Recepcionista	123	20
Administrativo	92	15
Personal de economato y logística	88	14
Personal de mantenimiento	65	11
Ayudante de cocina	57	9
Cocinero	26	4
Comercial	17	3
Conductor	5	1
Total	615	100

3.2. PROCEDIMIENTO

Para localizar y seleccionar los establecimientos turísticos (hoteles y restaurantes) que iban a constituir la muestra de este estudio, se utilizó el directorio de empresas de la Comunidad de Madrid. Se envió una carta a cada una de las empresas seleccionadas en la que se explicaba el propósito de esta investigación y donde se solicitaba su colaboración. Posteriormente se contactó con los responsables de los centros con el objetivo de explicar el propósito de la investigación y solicitar

su permiso para contactar con los trabajadores. Después se realizaron visitas para explicar el propósito de la investigación y para administrar el cuestionario a los trabajadores que iban a participar de manera voluntaria en este estudio. Para garantizar la homogeneidad, se procuró seguir el mismo protocolo de administración del cuestionario en cada uno de los grupos implicados en este estudio. La administración del cuestionario se realizó en presencia de algún miembro del equipo investigador, salvo en 14 casos concretos donde estos participantes tuvieron que rellenar el cuestionario fuera del horario laboral por problemas de sobrecarga en el trabajo. En todo momento, los participantes fueron informados del objeto de la investigación y del carácter confidencial de los datos.

Se repartieron 876 ejemplares de la batería del cuestionario. Se recogieron 631 cuestionarios, de los cuales 16 fueron descartados por estar incompletos o por no haber sido rellenados de forma correcta. Finalmente, 615 cuestionarios fueron considerados como válidos, lo que representa un índice de respuesta del 70% en la muestra total. En este caso, el índice de respuesta puede considerarse como altamente satisfactorio teniendo en cuenta que la participación en este estudio ha sido voluntaria, anónima y, además, no ha sido incentivada de ningún modo.

3.3. INSTRUMENTOS

Los datos fueron recogidos mediante el uso de la versión española del cuestionario de TE (TREMO; MORENO-JIMÉNEZ, GÁLVEZ y GARROSA, 2004) y del Maslach Burnout Inventory (MBI; MASLACH y JACKSON, 1986), adaptado al español por GIL-MONTE (1994). El cuestionario de TE (TREMO) consta de 27 ítems que utilizan el formato de respuestas tipo Likert de cuatro puntos, que van desde 1 (raramente) hasta 4 (continuamente). Algunos ejemplos de las preguntas que constituyen este cuestionario son:

- «Mi organización está atenta a los sentimientos que expreso ante los usuarios».
- «Trabajo con usuarios que me desagradan, pero ellos no lo notan».
- «En mi trabajo muestro sentimientos que no se corresponden con lo que verdaderamente siento».

Este cuestionario evalúa la frecuencia con la que se dan determinadas situaciones emocionales en el trabajo y consta de las siguientes dimensiones:

- a) **Normas organizacionales sobre las emociones (NO):** esta dimensión se refiere a la existencia de criterios, orientaciones y supervisión que la organización establece sobre aspectos relacionados con el manejo de determinadas emociones de forma explícita e implícita. Esta dimensión consta de seis ítems.
- b) **Requerimientos emocionales del puesto de trabajo (RE):** esta dimensión tiene cinco ítems y evalúa las exigencias emocionales de la actividad laboral (frecuencia, variedad, intensidad y sensibilidad emocional requerida).

- c) **Expresión de emociones positivas (EE):** esta dimensión dispone de seis ítems y evalúa la necesidad de expresar emociones positivas como amabilidad, simpatía, etc., con el propósito de cumplir con las normas y requerimientos laborales.
- d) **Control de emociones negativas (CE):** esta dimensión hace referencia al control u ocultación de emociones negativas, como rabia, irritación, malestar, frustración, etc., con la finalidad de cumplir con las normas o requerimientos de la organización y con los objetivos del puesto de trabajo. Cuenta con cuatro ítems en total.
- e) **Disonancia emocional (DE):** en esta dimensión se evalúa el alcance de la exhibición de emociones no sentidas y la supresión de las emociones sentidas porque no son deseadas por la organización. La disonancia emocional es una dimensión que se evalúa con seis ítems.

Los valores de fiabilidad (Alpha de Cronbach) de este cuestionario suelen situarse entre .65 y .94 (MORENO-JIMÉNEZ *et al.*, 2010).

Por otra parte, la versión clásica del MBI está constituida por tres escalas que miden la frecuencia con la que los profesionales perciben:

- a) **La baja realización personal en el trabajo:** es la tendencia a evaluarse de forma negativa, particularmente en relación con la habilidad para realizar el trabajo y para relacionarse profesionalmente con las personas a las que se atiende.
- b) **El agotamiento emocional:** se trata del hecho de no poder dar más de sí mismo en el ámbito emocional y afectivo.
- c) **La despersonalización:** se refiere al desarrollo de sentimientos y actitudes de cinismo, de carácter negativo, hacia las personas destinatarias del trabajo.

El MBI consta de 22 ítems presentados en escala Likert, en la que se indica la frecuencia con la que han experimentado la situación descrita en el ítem durante el último año. La escala de frecuencia tiene 7 grados que van desde 0 (nunca) hasta 7 (todos los días). Algunos ejemplos de las preguntas que constituyen este cuestionario son:

- «Debido a mi trabajo me siento emocionalmente agotado».
- «Creo que tengo un comportamiento más insensible con la gente desde que hago este trabajo».
- «Trabajar en contacto directo con los usuarios/pacientes me produce bastante estrés».

Los ítems del MBI se distribuyen en las escalas mencionadas anteriormente de la siguiente manera:

- a) Realización personal en el trabajo (8 ítems).

- b) Agotamiento emocional (9 ítems).
- c) Despersonalización (5 ítems).

Los valores de fiabilidad del Alpha de Cronbach obtenidos en los diferentes estudios de la versión española oscilan entre .56 y .97 (GIL-MONTE y PEIRÓ, 1997).

4. RESULTADOS

La correlación ítem-test

Como primer paso en el análisis de los resultados, se analizó el índice de homogeneidad corregida (IHC) o la correlación ítem-test para determinar el grado en que cada ítem está midiendo lo mismo que la globalidad del test; es decir, el grado en que es consistente, homogéneo con el total del cuestionario. En el caso de este estudio, interesa conocer si todos los ítems miden verdaderamente el TE para proceder a los análisis posteriores. La **tabla 2** presenta los IHC de todas las variables, así como las medias, las varianzas y los valores del Alpha de Cronbach (si se elimina el elemento). En general, son satisfactorias las correlaciones existentes entre las puntuaciones obtenidas en un determinado ítem y la puntuación total obtenida en el test completo, y se sitúan entre .39 y .70. Los IHC de todas las variables son superiores a .20. Eso indica que los ítems mantienen en gran medida una relación entre sí. Por otra parte, los índices de fiabilidad de Cronbach (si se elimina el ítem) son buenos a nivel de las diferentes dimensiones, ya que oscilan entre .38 y .86, mientras que a nivel global de la escala el Alpha de Cronbach total es de .86.

Tabla 2. Análisis de la consistencia del TE (TREM): medias, varianza, índice de homogeneidad corregido de cada ítem y Alpha de Cronbach (si se elimina el elemento)

Dimensiones	Ítem	Media	Varianza	Índice de homogeneidad corregido de cada ítem (IHC)	Alpha de Cronbach, si se elimina el elemento
Normas organizacionales	Ítem 01	3.87	.85	.67	.78
	Ítem 06	3.64	.87	.59	.71
	Ítem 11	2.91	.76	.55	.73
	Ítem 16	3.37	.95	.57	.64
	Ítem 21	2.78	1.27	.68	.86
	Ítem 25	2.47	.56	.48	.70
Cronbach	.79				
					.../...

Dimensiones	Ítem	Media	Varianza	Índice de homogeneidad corregido de cada ítem (IHC)	Alpha de Cronbach, si se elimina el elemento
.../...					
Requerimientos emocionales del puesto	Ítem 02	3.23	.94	.61	.65
	Ítem 07	2.84	.86	.59	.57
	Ítem 12	3.24	.76	.39	.58
	Ítem 17	2.68	.82	.48	.68
	Ítem 22	2.97	.89	.56	.74
Cronbach	.68				
Expresión de las emociones positivas	Ítem 03	3.87	.69	.58	.62
	Ítem 08	3.64	.87	.46	.66
	Ítem 13	3.23	.98	.47	.58
	Ítem 18	2.96	.80	.66	.50
	Ítem 23	3.34	.82	.57	.79
Ítem 26	2.98	.96	.60	.38	
Cronbach	.77				
Control de las emociones negativas	Ítem 04	2.80	.68	.46	.77
	Ítem 09	3.37	.67	.53	.72
	Ítem 14	3.19	.79	.49	.65
	Ítem 19	3.56	.81	.67	.73
Cronbach	.85				
Disonancia emocional	Ítem 05	3.12	.75	.55	.73
	Ítem 10	2.88	.68	.46	.69
	Ítem 15	2.93	.77	.44	.70
	Ítem 20	2.81	.65	.58	.66
	Ítem 24	3.75	.97	.56	.77
Ítem 27	3.66	.88	.62	.72	
Cronbach	.78				
Cronbach total	.86				

Tabla 3. Indicadores del grado de asociación entre las variables

Indicador	Matriz de correlaciones	Test de esfericidad	Medida de adecuación de la muestra	Índice de KMO
P	Variables correlacionadas	264.775 sig.0.000	0.783 – 0.977	.921

Con la finalidad de comprobar si los datos obtenidos con esta muestra eran adecuados para ser sometidos a un análisis factorial, tuvimos en cuenta algunos criterios, particularmente el test de esfericidad de Bartlett y el test de adecuación de la muestra de Kaiser, Meyer y Olkin (índice de KMO) para valorar la viabilidad del mismo: tanto la prueba de esfericidad de Bartlett como la medida de la adecuación muestral de Kaiser, Meyer y Olkin fueron significativas. El determinante de la matriz de correlaciones presentó un valor de .001 ($\chi^2 = 264.775$; $p < .001$) y el test KMO de adecuación de la muestra alcanzó un valor próximo a 1 (KMO = .92). Estos valores indican que es pertinente realizar un análisis factorial de la matriz de correlaciones (TABACKNICK y FIDELL, 1989). En este contexto, con el fin de determinar las dimensiones del constructo TE, los datos obtenidos fueron sometidos al análisis factorial. Se ejecutó en primer lugar el análisis factorial por el método de extracción, «Análisis de componentes principales con rotación Varimax», que mostró una matriz factorial sustancialmente coincidente con la configuración de dimensiones e ítems postulados, de acuerdo al marco teórico (MARTÍNEZ-IZQUIERDO, 2001; MORENO-JIMÉNEZ *et al.*, 2010 y MORRIS y FELDMAN, 1996), salvo en la saturación y en la proporción de la varianza explicada que difieren ligeramente con los resultados obtenidos en este estudio.

Análisis factorial exploratorio

La **tabla 4** presenta los datos del análisis factorial exploratorio, que pone de manifiesto una estructura del TE compuesta por cinco factores que explican el 53,43% de la varianza total. Siguiendo el criterio de asignar un ítem al factor que presente una carga factorial mayor que .40, en el factor 1 (19,36%) se agrupan las variables recogidas en el ítem 21, el ítem 25, el ítem 01, el ítem 16, el ítem 11 y el ítem 06, y que corresponden a la dimensión «normas organizacionales (NO)». En el factor 2 (12,62% de la varianza), se agrupan los ítems 26, 18, 08, 13, 03 y 23, al que corresponde la dimensión «expresión de las emociones positivas (EE)». El factor 3 se identifica con «requerimientos emocionales del puesto (RE)» y en él se agrupan los ítems 22, 07, 02, 17 y 12. En el factor 4, se agrupan los ítems 09, 14, 04 y 19, que constituyen la dimensión «control de las emociones negativas (CE)». El factor 5 tiene una saturación relevante en los ítems 05, 27, 10, 20, 24 y 15, y representa la dimensión «disonancia emocional (DE)».

Tabla 4. Análisis factorial exploratorio del TE

Ítem (Q)	Factores				
	1 (NO)	2 (EE)	3 (RE)	4 (CE)	5 (DE)
En mi organización se da importancia a la expresión de las emociones con los usuarios o clientes (Ítem 21)	.87				
Mi organización insiste en la expresión de las emociones positivas en el trabajo con los clientes o usuarios (Ítem 25)	.82				
					.../...

Ítem (Q)	Factores				
	1 (NO)	2 (EE)	3 (RE)	4 (CE)	5 (DE)
.../...					
Mi organización está atenta a los sentimientos que expreso ante los usuarios o clientes (Ítem 01)	.77				
Los supervisores tienen indicaciones de la empresa sobre cómo actuar en los posibles problemas de comunicación con los clientes (Ítem 16)	.65				
En mi organización se orienta al personal para superar situaciones emocionalmente difíciles con los usuarios o clientes (Ítem 11)	.61				
En mi organización existen criterios de expresión de las emociones con los clientes (Ítem 06)	.57				
Debo mostrarme amable ante los usuarios o clientes (Ítem 26)		.75			
Debo expresarme de forma simpática en el trato con los usuarios o clientes (Ítem 18)		.71			
Me muestro afable frente a los clientes (Ítem 08)		.67			
En mi trabajo debo mostrarme sonriente ante los clientes o usuarios (Ítem 13)		.58			
El trato con los clientes implica mostrarte simpático (Ítem 03)		.53			
Para ser efectivo en mi trabajo, debo mostrarme positivo y vital frente a las personas (Ítem 23)		.51			
En mi trabajo estar atento a las emociones es importante (Ítem 22)			.75		
Para hacer bien mi trabajo debo ser «un poco psicólogo» con los clientes (Ítem 07)			.62		
Mi trabajo requiere interpretar las emociones de los usuarios o clientes (Ítem 02)			.60		
Mi trabajo implica manejar situaciones de elevada intensidad emocional (Ítem 17)			.58		
Para hacer bien mi trabajo es necesario saber ponerse en el lugar del usuario o cliente (Ítem 12)			.56		
Ante los clientes controlo mi irritación (Ítem 09)				.79	
Disimulo mi enfado en las situaciones que me disgustan en el trabajo (Ítem 14)				.77	
.../...					

Ítem (Q)	Factores				
	1 (NO)	2 (EE)	3 (RE)	4 (CE)	5 (DE)
.../...					
Cuando estoy irritado con un cliente trato de controlarme (Ítem 04)				.69	
En el trabajo no expreso mis sentimientos negativos (Ítem 19)				.52	
En mi trabajo tengo que expresar emociones que no siento (Ítem 05)					.81
Muestro actitudes positivas antes los clientes cuando verdaderamente me son indiferentes (Ítem 27)					.71
Trabajo con usuario/clientes que me desagradan pero ellos no lo notan (Ítem 10)					.65
Mi trabajo implica situaciones emocionales desagradables ante las que yo tengo que disimular (Ítem 20)					.51
En mi trabajo muestro sentimientos que no se corresponden con lo que verdaderamente siento (Ítem 24)					.50
En el trabajo tengo que disimular las situaciones que me producen inseguridad (Ítem 15)					.49
Eigenvalue	3.85	3.04	2.87	1.75	1.37
% de varianza explicada	19.36	12.62	10.36	6.51	4.58

Análisis factorial confirmatorio

Se llevó a cabo también un análisis factorial confirmatorio de los ítems del cuestionario TREMO utilizado para ratificar el modelo obtenido en el análisis factorial exploratorio. Se realizaron los análisis mediante el programa de ecuaciones estructurales AMOS 7.0 utilizando la matriz de covarianza y aplicando el método de máxima verosimilitud (*maximum likelihood*). Con esta técnica se consigue un completo panorama de la especificación de los indicadores de cada factor y, además, permite analizar el peso de los ítems incluidos en los análisis previos (exploratorios). La **tabla 5** recoge una breve descripción de los tres modelos analizados, así como los valores de sus principales indicadores de medida. En el modelo 1 se propuso como hipótesis la existencia de un único factor en el que saturarían todos los ítems. El modelo 2 propone cinco factores independientes, por lo tanto sin correlación entre ellos. El modelo 3 plantea una estructura de cinco factores correlacionados con los 27 ítems del cuestionario.

Tabla 5. Índice de bondad de ajuste de cada uno de los modelos propuestos

Modelos Factoriales	χ^2/df	CFI	GFI	RMR	RMSEA
1. Modelo de un factor	5.88	.65	.75	.19	.09
2. Modelo de cinco factores independientes, de 27 ítems	3.26	.84	.86	.14	.08
3. Modelo cinco factores correlacionados, de 27 ítems	2.49	.93	.98	.04	.05

Todos los valores del modelo son estadísticamente significativos al nivel $p < 0.001$.

χ^2/df : *chi-square/degree of freedom* (chi cuadrado dividido por el grado de libertad).

CFI: *comparative fit index* (índice de ajuste comparativo).

GFI: *goodness of fit index* (índice de bondad de ajuste).

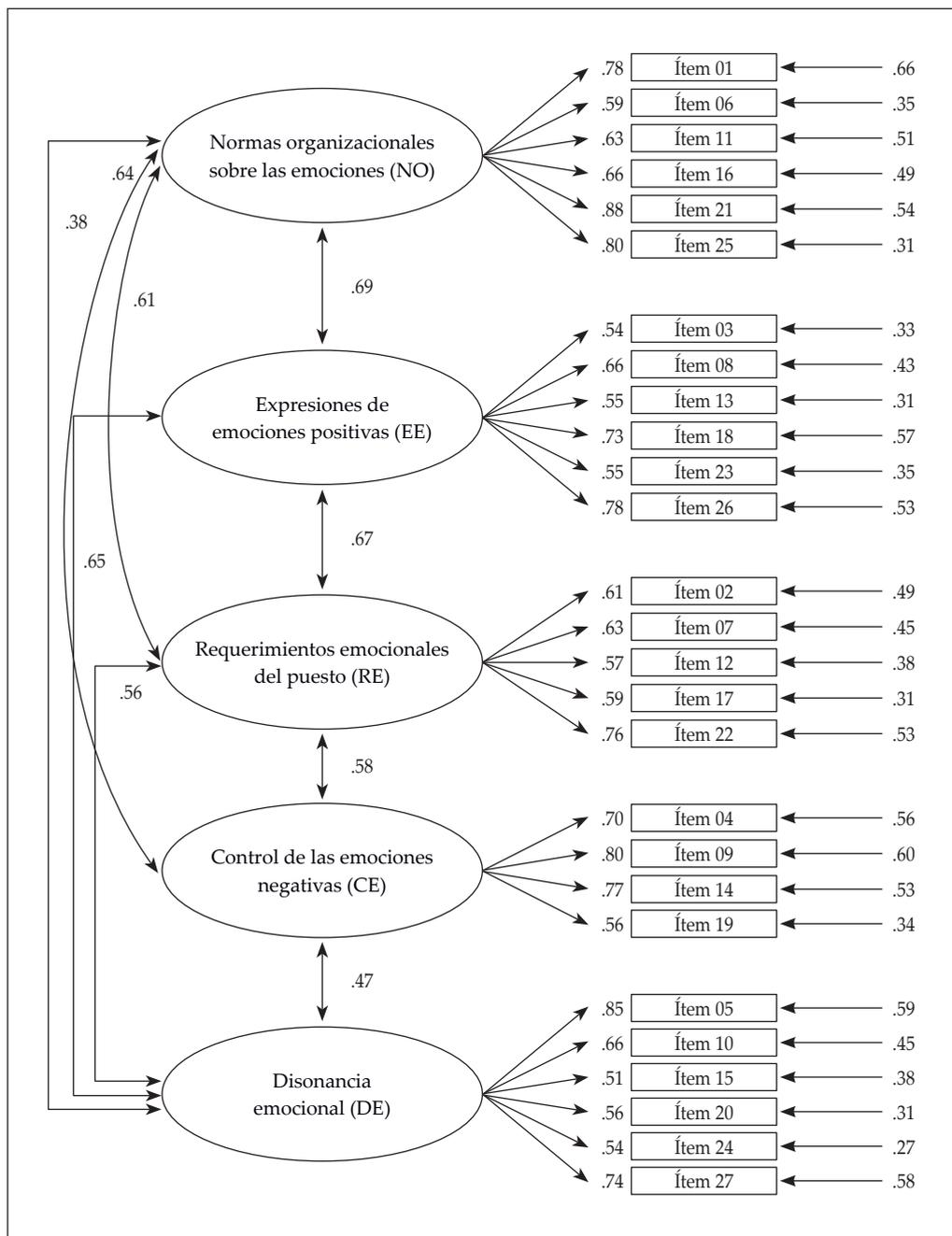
RMR: *root mean square residual* (índice de promedio de los residuales).

RMSEA: *root mean square error of approximation* (índice de los residuales estandarizados).

La bondad del ajuste de los modelos propuestos ha sido evaluada mediante diversos indicadores, pero los más destacados han sido χ^2/df (el chi cuadrado, dividido por el grado de libertad), el índice de ajuste comparativo [CFI (*comparative fit index*)], el índice de bondad de ajuste [GFI (*goodness of fit index*)], el índice de promedio de los residuales [RMR (*root mean square residual*)], la raíz del error cuadrado de aproximación o el índice de los residuales estandarizados [RMSEA (*root mean square error of approximation*)].

El análisis se ha basado en estos índices porque se encuentran entre los más utilizados y, además, están menos afectados por el tamaño de la muestra de estudio (HOLGADO *et al.*, 2009 y ORTIZ *et al.*, 2012). En general, para que exista un buen ajuste, el cociente de χ^2/df debería ser inferior a 4 y próximo a 2, de modo que se considera un cociente de 4 como un ajuste razonable, mientras que los valores que se aproximan al 2 suelen ser considerados como muy buenos. Además, los valores de CFI y GFI deberían ser superiores a .90 (cuanto mayor sea el valor, mejor ajuste; mejor cuanto más próximo a 1.00). En la misma línea, los valores de RMSEA deberían ser inferiores a .08 para tener un ajuste aceptable, o cercanos a .05, para obtener un buen ajuste (el modelo debería rechazarse si $RMSEA > .10$). Los resultados obtenidos en este análisis confirman que el modelo 3 (cinco factores correlacionados entre sí con 27 variables) es el que mejor se ajusta a los indicadores definidos. En la **tabla 5**, se puede observar que el cociente χ^2/df presenta unos valores inferiores a 4 y cerca de 2. Los valores CFI y GFI se encuentran por encima del .90; mientras que los índices RMR y RMSEA se sitúan alrededor de .05. A juzgar por los datos obtenidos, este análisis factorial confirmatorio apoya la validez de la estructura factorial de TE. La representación gráfica del modelo, junto con los valores de interpretación entre las variables, se puede apreciar en la **figura 2**.

Figura 2. Modelo factorial confirmatorio del TE obtenido a partir del cuestionario TREMO



Teniendo en cuenta que tanto el análisis factorial exploratorio como el confirmatorio presentan una adecuada discriminación factorial, se ejecutó la correlación interfactorial para determinar el grado de relación existente entre los factores que constituyen el constructo de TE. Además, a este nivel, se han incluido también las variables de desgaste emocional en el análisis (**tabla 6**).

Correlaciones de Pearson

Tabla 6. Correlaciones entre las dimensiones de TE y de desgaste profesional

	1	2	3	4	5	6	7	8
Trabajo emocional (TE)								
1. Expresión de las emociones positivas								
2. Normas organizacionales	.68**							
3. Requerimientos emocionales del puesto	.66**	.51**						
4. Control de emociones negativas	.59**	.64**	.57**					
5. Disonancia emocional	.62**	.34*	.55**	.33*				
Desgaste profesional (burnout)								
6. Agotamiento emocional	.07	.49**	.42*	.06	.68**			
7. Realización personal	.03	.45*	.61**	.24*	.26*	.44**		
8. Despersonalización	.36*	.29*	.58**	.17*	.27*	.25*	.18*	

Nivel de significación: * $p < .05$; ** $p < .01$

Como se muestra en la **tabla 6**, los factores identificados como dimensiones del TE presentan correlaciones significativas entre sí. En la misma línea, esta tabla presenta la relación entre el desgaste profesional y las dimensiones del TE. Se correlacionaron las dimensiones de TE obtenidas mediante el cuestionario TREMO y el desgaste profesional a través del MBI. Se observa que la disonancia emocional, los requerimientos emocionales del puesto y las normas organizacionales se relacionan con todas las dimensiones del MBI.

Análisis de regresión jerárquica

De forma similar, una vez comprobadas las relaciones anteriores, y siguiendo las recomendaciones de ZAPF *et al.* (1996), se llevaron a cabo los análisis de regresión jerárquica (método

de introducción progresiva) para comprobar las relaciones inversas, es decir, comprobar si el TE se comporta como variable antecedente del síndrome de desgaste profesional (**tabla 7**). En este sentido, el análisis determina el grado en que cada dimensión del TE y algunas de las variables sociodemográficas contribuyen en la explicación de cada una de las dimensiones del desgaste profesional o *burnout*. Siguiendo los pasos de la metodología del análisis de regresión jerárquica elegida, se introducen las variables independientes y los términos de interacción en la ecuación de regresión en los tres pasos sucesivos. En el paso 1, se han introducido las variables de control (sexo y edad). En el paso 2, en la ecuación se añaden los efectos principales de la experiencia profesional en el sector, el puesto de trabajo y el sector de actividad. Finalmente, en el paso 3, se introducen las variables del TE y, además, se incluyen los términos de interacción en la ecuación (la interacción se calcula como el producto de las variables implicadas).

Tabla 7. Análisis de regresión jerárquica de las dimensiones del desgaste profesional (*burnout*) en función de los niveles de TE y de las variables sociodemográficas

	Agotamiento emocional	Realización personal	Despersonalización
Paso 1 ($\Delta\beta$)			
Edad	-.05	.01	.03
Sexo	.22*	.04	.06
F	.145	.122	.130
R	.23	.12	.07
R ² corregido	.21	.15	.05
Paso 2 ($\Delta\beta$)			
Experiencia en el sector de actividad	.18	.24*	.31*
Puesto de trabajo	.32**	.04	.36**
Sector de actividad (Hoteles=1; Restaurantes=2)	.17	.39**	.37**
F	6.48**	6.70**	7.56**
R	.37	.17	.23
R ² corregido	.40	.18	.21
			.../...

.../...			
Paso 3 ($\Delta\beta$)			
Normas organizacionales	.38**	.25*	.18*
Requerimientos emocionales	.27**	.03	.01
Expresión de emociones positivas	.29*	.34**	.22*
Control de emociones negativas	.11	.15	.12
Disonancia emocional	.37*	.38*	.35*
F	9.44**	6.17*	8.98**
R	.26	.21	.22
R ² corregido	.24	.21	.19

La **tabla 7** presenta los coeficientes beta ($\Delta\beta$), así como sus correspondientes valores de F , R y R^2 obtenidos en cada una de las etapas o pasos de análisis. Cabe recordar que los coeficientes $\Delta\beta$ están basados en las puntuaciones típicas y, por tanto, son directamente comparables entre sí. En general, indican la cantidad de cambio, en puntuaciones típicas, que se producirá en la variable dependiente teniendo en cuenta en cada caso la influencia de la variable independiente (manteniendo constantes el resto de variables independientes). Por lo tanto, estos coeficientes proporcionan datos muy relevantes sobre la importancia relativa de cada variable independiente en la ecuación de regresión. En este sentido, los resultados obtenidos muestran que no existen diferencias significativas de sexo y edad sobre el desgaste emocional en cuanto a sus efectos en las dimensiones de *burnout* se refiere. Sin embargo, en el paso 2 se observan los efectos de las variables independientes sobre las diferentes dimensiones del desgaste profesional, particularmente a nivel del agotamiento emocional ($F = 6.48$; $p < .001$), de la falta de realización personal ($F = 6.70$; $p < .001$) y de despersonalización ($F = 7.56$; $p < .001$). Se pueden observar también los coeficientes de correlación múltiple (R) y sus cuadrados (R^2) o los coeficientes de determinación que expresan el porcentaje de varianza explicada de la variable dependiente por las variables independientes, que corresponden a 40, 18 y 21 % respectivamente. En el paso 3, una vez introducidas las variables del TE, los resultados obtenidos demuestran la influencia del TE sobre el desgaste profesional, particularmente sobre el agotamiento profesional ($F = 9.44$; $p < .001$), la falta de realización personal ($F = 6.17$; $p < .05$) y la despersonalización ($F = 8.98$; $p < .001$). En cuanto a los coeficientes de determinación, el valor de R a nivel de la variable agotamiento emocional es del 24%; eso indica que el conjunto de variables predictoras explica el 24% de la varianza; a nivel de realización personal, el conjunto de las variables explica el 21% de la varianza; y a nivel de la despersonalización, la porción de la varianza explicada representa el 19%. En general, las dimensiones del TE (particularmente

normas organizativas, la expresión de las emociones positivas y la disonancia emocional) resultan ser buenas predictoras del desgaste profesional.

5. DISCUSIÓN Y CONCLUSIONES

El objetivo principal de este trabajo ha sido el estudio de las emociones en el lugar de trabajo, y más concretamente el TE. Para lograrlo, este trabajo ha analizado, por una parte, las características psicométricas del cuestionario TREMO como instrumento de evaluación del TE; por otra parte, este estudio ha explorado las dimensiones de la estructura factorial del TE, ejecutando el análisis factorial exploratorio y confirmatorio. Finalmente, este trabajo ha analizado la relación existente entre el TE y el desgaste profesional o *burnout*. Los resultados obtenidos confirman la mayoría de las hipótesis planteadas inicialmente.

Siguiendo las recomendaciones de los trabajos anteriores (BROTHERIDGE y LEE, 2003; NARING *et al.*, 2007; RAFAELI y SUTTON, 1987) sobre la viabilidad y la fiabilidad de los instrumentos del TE, nos hemos interesado por conocer la fiabilidad y la validez del cuestionario TREMO como instrumento que mide y evalúa el TE, particularmente en el caso de una muestra del sector de la hostelería y del turismo. Se ha confirmado la **hipótesis 1**, ya que los resultados obtenidos presentan propiedades psicológicas adecuadas de homogeneidad y capacidad de discriminación de los ítems, tal como se ha puesto de manifiesto a partir de los índices de homogeneidad corregidos de cada ítem y del Alpha de Cronbach. Los resultados obtenidos, tanto de fiabilidad como de validez factorial, confirman la primera hipótesis de este trabajo, ya que el TREMO, como instrumento de evaluación del TE, presenta las características psicométricas adecuadas. El cuestionario TREMO es por lo tanto un instrumento apropiado para la evaluación del TE, a juzgar por la saturación de los factores en el análisis factorial, así como por los índices de homogeneidad corregidos (correlación ítem-test) obtenidos con una puntuación total comprendida entre .38 y .86. Por otra parte, al evaluar el grado de variación conjunta lineal entre las diferentes dimensiones del TE a través de las correlaciones de Pearson, hemos obtenido correlaciones significativas entre casi todas ellas; lo que sugiere una congruencia interna o una validez convergente entre las diferentes dimensiones del instrumento.

Hemos analizado también las dimensiones del constructo TE a partir del análisis factorial exploratorio y confirmatorio en la muestra estudiada partiendo de los trabajos anteriores, particularmente de los modelos y de las herramientas desarrollados por diferentes autores como HOCHSCHILD (1983), MORRIS y FIELDMAN (1996), ZAPF *et al.* (2003), RAMIS *et al.* (2009) y MORENO-JIMÉNEZ *et al.* (2010). Los resultados obtenidos a partir del análisis factorial exploratorio y confirmatorio ratifican la presencia de las cinco dimensiones propuestas como componentes del TE, corroborando así la estructura multidimensional del constructo. Se ha comprobado, por lo tanto, la **hipótesis 2** de este trabajo, según la cual el TE presenta una estructura de cinco factores en los que las «normas organizacionales» explican una proporción importante de la varianza analizada (19,36%). En general, el conjunto de las dimensiones del TE explica el 53,43 % de la

varianza total, que se sitúa dentro de los intervalos obtenidos en los trabajos anteriores, que oscilan entre el 42 y el 59%. La dimensión de mayor peso son las «normas organizacionales», seguida de la «expresión de las emociones positivas», «requerimientos emocionales del puesto», «control de las emociones negativas» y «disonancia emocional».

Esta tendencia indica que a mayor percepción positiva hacia el trabajo, mayor interiorización de las «normas organizacionales». Desde este punto de vista, las normas organizacionales constituyen una dimensión clave en el TE, ya que las normas de la organización ayudan a proponer patrones de conducta a desarrollar en el puesto de trabajo. Cuando la persona adecua su conducta a las normas, tiende a encontrarse a gusto desarrollando sus funciones, y a alcanzar la *armonía emocional*; lo que progresivamente le llevaría a algo más que al compromiso con la organización o el *engagement*. Los trabajadores con un nivel alto de *engagement* suelen ser personas con un grado elevado de desempeño, que buscan continuamente la mejora de la productividad, las oportunidades de desarrollo profesional, las relaciones de apoyo entre compañeros de trabajo, la retroalimentación sobre el desempeño y el desarrollo de competencias, etc. Por el contrario, cuando el individuo no consigue interiorizar las normas y ponerlas en práctica en su puesto, tiende a desarrollar conductas asociadas al *burnout*. La relación entre las normas organizacionales y el *engagement* resultante es relevante por varias razones:

- En primer lugar, los empleados *engaged* suelen experimentar emociones positivas con mayor frecuencia, entre las que se incluyen la alegría, el entusiasmo, el buen humor, la satisfacción, el orgullo, etc. Estas emociones positivas parecen conducir a la ecuación pensamiento-acción de las personas; lo que revela que es más probable que los empleados estén siguiendo constantemente las normas organizacionales, y que además estén buscando las oportunidades de aprendizaje y adquisición de nuevas habilidades, que después podrían emplearse durante el desarrollo de sus tareas.
- En segundo lugar, los empleados *engaged* que adecuan sus conductas con las normas organizacionales poseen un mejor estado de salud. Esto significa que tienen la habilidad de enfocarse en sus tareas y dedicar toda su energía al trabajo.
- En tercer lugar, los empleados *engaged* generan sus propios recursos, ya que el *engagement* es un indicador positivo de los recursos laborales en el tiempo. De ser necesario, piden que se les retroalimente en cuanto a su desempeño o solicitan la ayuda de sus colegas.
- Por último, los empleados *engaged* transfieren su compromiso a otros individuos que están en su ambiente inmediato.

Cabe resaltar también que la segunda dimensión más importante es la «expresión de las emociones positivas». Por consiguiente, la «expresión de las emociones positivas» constituye una dimensión clave en el TE, ya que las emociones positivas ayudan a resolver los problemas de modo más acertado, a tomar decisiones de manera más reflexiva, etc. Las emociones positi-

vas ayudan también a las personas a resistir mejor las situaciones difíciles o adversas y eliminan o compensan los efectos desfavorables producidos por las emociones negativas.

En esta misma línea conviene recordar que este estudio se ha interesado en analizar más concretamente la relación entre las dimensiones del TE y el desgaste profesional medido con la versión clásica del MBI. Los resultados obtenidos en este estudio ponen de relieve la relación existente entre las dimensiones del TE evaluadas por el TREMO y el desgaste profesional obtenido con el MBI. Desde este punto de vista, se ha confirmado la **hipótesis 3** de este estudio que sostiene la existencia de una correlación significativa entre el TE y el desgaste emocional, y el mayor grado de asociación entre el TE y el desgaste profesional. En cuanto a la **hipótesis 4**, los resultados obtenidos confirman que la «disonancia emocional», la «expresión de las emociones positivas» y las «normas organizacionales» resultan ser buenas predictoras del desgaste profesional.

El conjunto de las variables del TE estudiadas explica la varianza analizada (R^2 corregido) del desgaste profesional, con el 26% de la varianza a nivel de agotamiento emocional, el 21% para la realización personal, y, a nivel de la despersonalización, la porción de la varianza explicada es del 22%. Parece que los empleados que tienen mayor carga emocional en sus interacciones debido a la «disonancia emocional», a la «expresión de las emociones positivas» y a las «normas organizacionales» tienden a experimentar mayor grado de desgaste profesional. Todas las dimensiones del TE presentan correlaciones significativas, tanto a nivel de agotamiento emocional como de la realización personal o de la despersonalización.

El hecho de expresar o demostrar las emociones no sentidas y la supresión o inhibición de las emociones sentidas porque no son deseadas por la organización (disonancia emocional) conduce al desgaste emocional o síndrome del *burnout*. Esta conclusión coincide con los trabajos anteriores (MORENO-JIMÉNEZ *et al.*, 2010; MORRIS y FIELDMAN, 1996; RAMIS *et al.*, 2009 y ZAPP, 2002) en los que se demuestra que la disonancia emocional está estrechamente relacionada con la sensación de pérdida de energía y de recursos emocionales en el trabajo (agotamiento) y con la realización personal y la despersonalización. El hecho de tener que mostrar sentimientos positivos o negativos hacia los demás desgasta cuando la expresión de estos sentimientos o emociones no coinciden con los estados emocionales de la propia persona. El coste psicológico para la persona es relativamente alto, especialmente cuando la conducta organizacionalmente esperada o la conducta asociada al rol (implícita o explícitamente) supone la manifestación de emociones positivas de forma preferente.

En pocas palabras, el análisis del TE realizado en este estudio confirma una estructura de cinco factores en los que las «normas organizacionales» explican una proporción importante de la varianza analizada, que alcanza el 19%. Además, este trabajo ha puesto de manifiesto la existencia de la relación significativa entre el TE y el desgaste emocional. Nos hemos interesado también en determinar la fiabilidad y la validez factorial del cuestionario TREMO. Los resultados confirman que es una herramienta adecuada para evaluar el TE a juzgar por las características psicométricas encontradas en este trabajo. Proponemos el cuestionario de TE (TREMO) como instrumento útil y fiable para evaluar las diferentes dimensiones de este constructo en los trabajadores del sector servicios y más específicamente en el área de turismo y hostelería.

6. LIMITACIONES Y FUTURAS LÍNEAS DE INVESTIGACIÓN

A pesar de los interesantes resultados obtenidos, este estudio presenta algunas limitaciones:

- a) La primera limitación se refiere a la muestra utilizada en este estudio. La muestra no ha sido seleccionada de manera aleatoria y podría no estar equilibrada para ser representativa de la población. Además, sería conveniente realizar más investigaciones estudiando cada uno de los colectivos (trabajadores de hoteles y trabajadores de restaurantes), y ampliando la muestra a otros profesionales para obtener más datos sobre cómo afecta el TE a los trabajadores teniendo en cuenta las características del puesto de trabajo.
- b) Al no tratarse de un estudio experimental, es posible que las relaciones longitudinales entre variables estén afectadas por el efecto de variables no controladas.
- c) Los datos han sido recogidos mediante un cuestionario, en presencia de algún miembro del grupo investigador, pero quedando a criterio de los participantes la sinceridad de las respuestas.

No obstante, estas insuficiencias no impiden que los resultados obtenidos puedan ser comparados con los obtenidos en otros estudios previos.

A pesar de estas limitaciones, este trabajo constituye una contribución relevante en el estudio del TE en su relación con el desgaste profesional. Desde el punto de vista práctico, el presente trabajo ha contribuido a obtener las siguientes aportaciones relevantes:

- Ha ampliado el conocimiento sobre las dimensiones del TE y ha propuesto TREMO como un instrumento adecuado para analizar y medir el TE. Por lo tanto, realiza una valiosa aportación sobre la comprensión y explicación del TE como constructo en el estudio del comportamiento humano en el trabajo.
- Ha analizado la relación existente entre el TE y el *burnout*, que resulta particularmente interesante a la hora de emprender acciones específicas para la prevención y los tratamientos del *burnout* en el colectivo estudiado. Asimismo, resulta relevante conocer la relación existente entre el TE y el *burnout* para las iniciativas encaminadas a la puesta en marcha de las acciones formativas y para las medidas de prevención y tratamiento del *burnout* en los profesionales que trabajan habitualmente en interacción directa y constante con los pacientes/clientes/usuarios y que deben mostrar ciertas conductas deseadas por la organización como parte de su rol laboral.
- Ha presentado datos relevantes sobre el uso de las emociones organizacionalmente deseables en el caso de los trabajadores del sector de la hostelería y del turismo.

Para futuras investigaciones, este trabajo sugiere realizar más estudios en la misma línea para seguir acumulando datos sobre el constructo del TE, así como sobre su relación con el desgaste profesional. Aunque se confirma la existencia de la relación entre el TE y el desgaste profesional en este estudio, el TE no implica siempre un nivel elevado de *burnout*. Sería conveniente estudiar la relación entre el TE y el *engagement* porque el TE no conlleva siempre aspectos negativos para el trabajador. Teniendo en cuenta que el *engagement* es el polo opuesto del *burnout*, interesaría analizar su relación con el TE, particularmente con variables como la «expresión de las emociones positivas» y las «normas organizacionales». El TE no tiene tampoco efectos negativos cuando un empleado expresa emocionalmente lo que cree que debe comunicar o cuando la interacción está tan mecanizada que las emociones requeridas surgen de forma espontánea y rutinaria. Las emociones positivas, la sensibilidad y la interacción con los clientes pueden ser percibidas como elementos relevantes y positivos dentro del rol laboral de los empleados.

Por lo tanto, sería interesante investigar en qué condiciones el TE forma parte de la identidad profesional y produce consecuencias positivas tanto desde el punto de vista del individuo como desde la perspectiva de la organización. En esta línea, para futuras investigaciones, convendría estudiar las estrategias de enfrentamiento del desgaste profesional entre los profesionales que trabajan directamente con los clientes/pacientes/usuarios. Son numerosos los modelos que intentan teorizar sobre la base conceptual del *burnout* laboral, definiendo las variables que influyen en la aparición de este síndrome y en su mantenimiento a lo largo de un periodo de tiempo. Sería conveniente analizar cuáles son las variables que explican mejor la relación entre el *burnout* y el TE para proponer unas estrategias adecuadas de enfrentamiento en el contexto organizacional. Las investigaciones deberían también analizar a fondo la influencia de algunas variables que se podrían considerar como variables moderadoras (como las características del puesto, la autonomía del puesto, etc.) sobre el TE y en su relación con el *burnout*. Parece que el TE está determinado no solo por las expresiones y el manejo emocional que tengan los trabajadores, sino que también estaría determinado por aspectos como los valores de la organización en cuanto a las emociones, la influencia de los equipos de trabajo y las características del puesto de trabajo en sí mismo (ZAPF y HOLZ, 2006 y BLANCO, 2010).

En definitiva, los resultados obtenidos en este estudio apoyan la estructura de cinco dimensiones del TE como se reflejan en los datos obtenidos del análisis factorial exploratorio y confirmatorio. Además, como instrumento de medida, el TREMO reúne suficientes requisitos de validez factorial y consistencia interna que aconseja su uso para la estimación global del TE. La relación entre el TE y con el desgaste profesional resulta también relevante ya que tiene una gran importancia y proyección aplicada en la medida en que permite poner en marcha las acciones formativas, preventivas, terapéuticas contra los efectos negativos o consecuencias del TE en las organizaciones. Por lo tanto, resultaría sumamente interesante replicar este estudio en los trabajadores del sector de hostelería y turismo y en otros sectores económicos.

Bibliografía

- ABRAHAM, R. [1999]: «The impact of emotional dissonance on organizational commitment and intention to turnover», *The Journal of Psychology*, 133 (4), págs. 441-455.
- ÁLVAREZ, G. E. y FERNÁNDEZ RÍOS, L. [1991]: «El síndrome de burnout o el desgaste profesional: Revisión de estudios», *Revista Española de Neuropsiquiatría*, 11, págs. 257-265.
- ARIS, N. R. [2009]: «El síndrome de burnout en los docentes», *Electronic Journal of Research in Educational Psychology*, 7 (2), págs. 829-848.
- ARVEY, R. D.; RENZ, G. L. y WATSON, T. W. [1998]: «Emotionality and job performance: Implications for personnel selection», *Research in Personnel and Human Resources Management*, 16, págs. 103-147.
- ASHFORTH, B. E. y HUMPHREY, R. H. [1993]: «Emotional labour in service roles: the influence of identity», *Academy of Management Review*, 18, págs. 88-115.
- ASHKANASY, N. M. y HUMPHREY, R. H. [2011]: «A multi-level view of leadership and emotions: Leading with emotional labor», en D. Collinson, K. Grint, B. Jackson, and M. Uhl-Bien (eds.), *Sage Handbook of Leadership*, New York: Sage Publications, págs. 365-379.
- BERNALDO DE QUIRÓS, M. y LABRADOR, F. J. [2008]: «Relaciones entre estrés laboral, burnout y síntomas psicopatológicos en los servicios de urgencia extrahospitalaria del área 9 de Madrid», *Anuario de Psicología Clínica y de la Salud*, 4, págs. 53-61.
- BEST, R. G.; DOWNEY, R. y JONES, R. G. [1997]: «Incumbent perceptions of emotional work requirements», *Paper presented at the 12th annual conference of the Society for Industrial and Organizational Psychology*, St. Louis: MO.
- BLANCO, G. B. [2010]: «El constructo de trabajo emocional en un grupo de trabajadores/as de la salud venezolanos/as: Validación Preliminar», *Ciencia & Trabajo*, 35, págs. 263-266.
- BRINER, R. B. [1999]: «The neglect and importance of emotion at work», *European Journal of Work and Organizational Psychology*, 8, págs. 323-346.
- BROTHERIDGE, C. y GRANDEY, A. [2002]: «Emotional labour and burnout: Comparing two perspectives on "People work"», *Journal of Vocational Behavior*, 60, págs. 17-39.
- BROTHERIDGE, C. M. y LEE, R. T. [2003]: «Development and validation of the Emotional Labour Scale», *Journal of Occupational and Organizational Psychology*, 76, págs. 365-379.
- CANO, F. J.; RODRÍGUEZ, L. y GARCÍA, J. [2007]: «Adaptación española del inventario de estrategias de afrontamiento», *Actas Españolas de Psiquiatría*, 35 (1), págs. 29-39.
- CARLIN, M. y GARCÉS DE LOS FAYOS, E. J. [2010]: «El síndrome de burnout: Evolución histórica desde el contexto laboral al ámbito deportivo», *Anales de Psicología*, 26 (1), págs. 169-180.
- CELIK, M.; TABAK, A.; UYSAL, P.; SIGRI, U. y TURUNC, O. [2010]: «The relationship between burnout and emotional labour of the employees in hospital sector», *International Journal of Business and Management Studies*, 2 (1), págs. 47-54.
- CHERNISS, C. [1980]: *Staff burnout, Job stress in the human services*, Londres: Sage Publications.
- COHEN, J. y COHEN, P. [1983]: *Applied multiple regression/correlation analysis for the behavioral sciences*, New York: Lawrence Erlbaum Associates Publishers.

- CORDES, C. L. y DOUGHERTY, T. W. [1993]: «A review and an integration of research on job burnout», *Academy of Management Review*, 18 (4), págs. 621-656.
- CORDES, C. L.; DOUGHERTY, T. W. y BLUM, M. [1997]: «Patterns of burnout among managers and professionals: A comparison of models», *Journal of Organizational Behavior*, 18, págs. 685-701.
- CRAWFORD, E. R.; LE PINE, J. A. y RICH, B. L. [2010]: «Linking job demands and resources to employee engagement and burnout: A theoretical extension and meta-analytic test», *Journal of Applied Psychology*, 95, págs. 834-848.
- DAHLING, J. J. y PÉREZ, L. A. [2010]: «Older worker, different actor? Linking age and emotional labor strategies», *Personality and Individual Differences*, 48, págs. 574-578.
- DECRUYENAERE, C. B. [2008]: «Burnout in the ICU: Potential consequences for staff and patient well-being», *Intensive Care Medicine Journal*, 34, págs. 4-6.
- DE GRAAF, J. [2003]: *Take back your time. Fighting overwork and time poverty in America*, San Francisco: Berrett-Koehler Publisher.
- DÍAZ, R.; LARTIGUE, T. y ACOSTA, M. E. [2001]: «Síndrome de burnout. Desgaste emocional en cirujanos dentistas», *Revista ADM*, 2, págs. 63-67.
- DIEFENDORFF, J. M.; CROYLE, M. H. y GOSSRAND, R. H. [2005]: «The dimensionality and antecedents of emotional labor strategies», *Journal of Vocational Behavior*, 66 (2), págs. 339-359.
- DUAN, C. y HILL, C. E. [1996]: «The current state of empathy research», *Journal of Counseling Psychology*, 43, págs. 261-265.
- EKMAN, P. y FRIESEN, W. V. [1975]: *Unmasking the face*, Englewoods Cliffs, NJ: Prentice-Hall.
- ERICKSON, R. y RITTER, C. [2001]: «Emotional labor, burnout and in authenticity. Does Gender Matter?», *Social Psychology Quarterly*, 64 (2), págs. 146-163.
- EXTREMERA, N.; DURÁN, A. y REY L. [2010]: «Recursos personales, síndrome de estar quemado por el trabajo y sintomatología asociada al estrés en docentes de enseñanza primaria y secundaria», *Ansiedad y Estrés*, 16 (1), págs. 47-60.
- FARBER, B. A. [2000]: «Treatment strategies for different types of teacher burnout», *Journal of Clinical Psychology*, 56 (5), págs. 675-689.
- FERNÁNDEZ, G. [2000]: «Burnout y trastornos psicósomáticos», *Revista de Psicología del Trabajo y de las Organizaciones*, 16, págs. 229-235.
- FISHER, C. D. y ASHKANASY, N. M. [2000]: «The emerging role of emotions in work life: An introduction», *Journal of Organizational Behavior*, 21, págs. 123-129.
- FREUDENBERGER, H. [1974]: «Staff burnout», *Journal of Social Issues*, 30 (1), págs. 159-165.
- FRIJDA, N. H. [1986]: *The emotions*, Cambridge: Cambridge University Press.
- GARAIGORDOBIL, M. [2009]: «A Comparative Analysis of Empathy in Childhood and Adolescence: Gender Differences and Associated Socio-emotional Variables», *International Journal of Psychology and Psychological Therapy*, 9 (2), págs. 217-235.
- GARCÉS, E.; GARCÍA, C. y MARTÍNEZ, F. [1995]: «Factorización de un cuestionario de burnout en una muestra de deportistas», *Psicologemas*, 17, págs. 93-107.

- GARCÍA, M.; SAÉZ, M. C. y LLOR, B. [2000]: «Burnout, satisfacción laboral y bienestar en personal sanitario de salud mental», *Revista de Psicología del Trabajo y de las Organizaciones*, 1, págs. 215-228.
- GIL-MONTE, P. R. [1991]: «Una nota sobre el concepto de "burnout", sus dimensiones y estrategias de afrontamiento», *Información Psicológica*, 46, págs. 4-7.
- [1994]: *El síndrome de burnout: un modelo multicausal de antecedentes y consecuentes en profesionales de enfermería*, Tesis doctoral, La Laguna: Facultad de Psicología, Universidad de La Laguna.
- [2005]: *El síndrome de quemarse en el trabajo (burnout)*, Madrid: Psicología Pirámide.
- GIL-MONTE, P. R. y PEIRÓ, J. M. [1997]: «A longitudinal study on burnout syndrome in nursing professionals», *Quaderni di Psicologia del Lavoro*, 5 (Feelings work in Europe), págs. 407-414.
- [1999]: «Validez factorial del Maslach Burnout Inventory en una muestra multiocupacional», *Psicothema*, 11 (3), págs. 679-689.
- GOLEMAN, D. [1995]: *Emotional intelligence*, New York: Bantam Books.
- GONZÁLEZ-ROMÁ, V.; SCHAUFELI, W. B.; BAKKER, A. B. y LLORETA, S. [2006]: «Burnout and work engagement: Independent factors or opposite poles?», *Journal of Vocational Behavior*, 68, págs. 165-174.
- GRANDEY, A. [2000]: «Emotion regulation in the workplace: A new way to conceptualize emotional labor», *Journal of Occupational Health Psychology*, 5 (1), págs. 95-110.
- [2003]: «When "the show must go on": Surface acting and deep acting as determinants of emotional exhaustion and peer-rated service delivery», *Academy of Management Journal*, 46 (1), págs. 86-96.
- GRAY, B. [2009]: «The emotional labour of nursing. Defining and managing emotions in nursing work», *Nurse Education Today*, 29, págs. 168-175.
- GROSS, J. J. y LEVENSON, R. W. [1993]: «Emotional suppression: Physiology, self-report, and expressive behavior», *Journal of Personality and Social Psychology*, 64, págs. 970-986.
- GUERRERO, E. y VICENTE, F. [2001]: *Síndrome de burnout o desgaste profesional y afrontamiento del estrés en el profesorado*, Extremadura: Servicio de Publicaciones de la Universidad de Extremadura.
- HACKMAN, J. R. y OLDFHAM, G. R. [1976]: «Motivation through the design of work: Test of a theory», *Organizational Behavior and Human Performance*, 16, págs. 250-279.
- HOCHSCHILD, A. R. [1983]: *The managed heart. The commercialization of human feeling*. Los Angeles, CA: University of California Press.
- HOLGADO, F. P.; SORIANO, J. A. y NAVAS, L. [2009]: «El cuestionario de autoconcepto físico (CAF): análisis factorial confirmatorio y predictivo sobre el rendimiento académico global y específico del área de la educación física», *Acción Psicológica*, 6 (2), págs. 93-102.
- ISENBARGER, L. y ZEMBYLAS, M. [2006]: «The emotional labor of caring in teaching», *Teaching and Teacher Education*, 22, págs. 120-134.
- JACKSON, S. E.; SCHWAB, R. L. y SCHULER, R. S. [1986]: «Toward an understanding of the burnout phenomenon», *Journal of Applied Psychology*, 71, págs. 630-640.
- KINMAN, G. [2009]: «Emotional labour and strain in "front-line" service employees. Does mode of delivery matter?», *Journal of Managerial Psychology*, 24 (2), págs. 118-135.

- KREITNER, R. y KINICKI, A. [1997]: *Comportamiento de las organizaciones*, Madrid: McGraw-Hill.
- KRUMML, S. M. y GEDDES, D. [2000]: «Exploring the dimensions of emotional labour: The heart of Hochschild's work», *Management Communication Quarterly*, 14, págs. 8-49.
- LAMBERT, E. G.; HOGAN, N. L.; DIAL, K. C.; JIANG, S. H. y KHONDAKER, M. I. [2012]: «Is the job burning me out? An exploratory test of the job characteristics model on the emotional burnout of prison staff», *Prison Journal*, 92 (1), págs. 3-23.
- LEESON, C. [2010]: «The emotional labour of caring about looked-after children», *Child y Family Social Work*, 15 (4), págs. 483-491.
- LEINDER, R. [1993]: *Fast food, fast talk: Service work and the routinization of everyday life*, Berkeley: University of California.
- LOPES, P. N.; GREWAL, D.; KADIS, J.; GALL, M. y SALOVEY, P. [2006]: «Evidence that emotional intelligence is related to job performance and affect and attitudes at work», *Psicothema*, 18, págs. 132-138.
- MALATESTA, C. Z. y WILSON, A. [1988]: «Emotion cognition interaction in personality development: A discrete emotions, functionalist analysis. Special Issue: The social context of emotion», *British Journal of Social Psychology*, 27, págs. 91-112.
- MANN, S. y COWBURN, J. [2005]: «Emotional labour and stress within mental health nursing», *Journal of Psychiatric Mental Health Nursing*, 12, págs. 154-162.
- MARQUÍNEZ, F. y AYALA, A. [1995]: «Estrés ocupacional: un problema capital», *Capital Humano*, 79, págs. 36-39.
- MARTIN, J. [2004]: «Burnout ahead? For many youngsters, playing soccer has become (sic) a year-round commitment», *Soccer Journal*, 49, págs. 7-8.
- MARTÍNEZ-IZQUIERDO, D. [2001]: «Evolución del concepto de trabajo emocional: dimensiones, antecedentes y consecuencias. Una revisión teórica», *Revista de Psicología del Trabajo y de las Organizaciones*, 17, págs. 131-153.
- MARTÍNEZ, R. y DE PUELLES, C. [2010]: «Exigencia emocional de trabajo en las Unidades de Intervención Policial», *Psicopatología Clínica Legal y Forense*, 10, págs. 91-128.
- MASLACH, C. [1976]: «Burned-out», *Human Behaviour*, 5, págs. 16-22.
- [1978]: «The client role in staff burn-out», *Journal of Social Issues*, 34 (4), págs. 111-124.
- [1993]: «Burnout: A multidimensional perspective», en W. B. Schaufeli, C. Maslach y T. Marek (eds.), *Professional burnout: Recent developments in theory and research*, Washington DC: Taylor y Francis, págs. 19-32.
- [2001]: «What have we learned about burnout and health?», *Psychology and Health*, 16 (5), págs. 607-611.
- MASLACH, C. y JACKSON, S. E. [1981]: *Maslach Burnout Inventory*, Palo Alto, CA: Consulting Psychologists Press.
- [1986]: *Maslach Burnout Inventory*, 2.^a ed., Palo Alto, CA: Consulting Psychologists Press.
- MASLACH, C.; JACKSON, S. E. y LEITER, M. P. [1996]: *Maslach Burnout Inventory*, manual. 3.^a ed., Palo Alto, CA: Consulting Psychologists Press.

- MASLACH, C.; SCHAUFELI, W. y LEITER, M. P. [2001]: «Job burnout», *Annual Review of Psychology*, 52, págs. 397-422.
- MINGOTE, J. C. [1998]: «Síndrome de burnout o síndrome de desgaste profesional», *Formación Médica Continuada*, 5 (8), págs. 493-508.
- MORENO, B. y PEÑACOBIA, C. [1996]: «El estrés asistencial en los servicios de salud», en M. A. Simón (ed.), *Manual de Psicología de la Salud. Fundamentos, Metodología y Aplicaciones*, Madrid: Biblioteca Nueva, págs. 739-761.
- MORENO-JIMÉNEZ, B. J.; GÁLVEZ, M. H.; RODRÍGUEZ R. y GORROSA E. H. [2010]: «Emociones y salud en el trabajo: Análisis del constructo "trabajo emocional" y propuesta de evaluación», *Revista Latinoamericana de Psicología*, 42 (1), págs. 63-73.
- MORENO-JIMÉNEZ, B.; GÁLVEZ, M. y GARROSA, E. [2004]: *Cuestionario de trabajo emocional (TREMO): Informe de Investigación: análisis del desgaste profesional (Burnout) en el trabajo de cajeras de la Comunidad de Madrid: evaluación, diagnóstico y epidemiología*, Madrid: Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el Trabajo.
- MORRIS, J. A. y FELDMAN, D. C. [1996]: «The dimensions, antecedents, and consequences of emotional labor», *Academy of Management Review*, 21 (4), págs. 986-1.010.
- NARING, G. B.; BRIET, N. y BROUWERS, A. [2007]: «Validation of the dutch questionnaire on emotional labor (D-QEL) in nurses and teachers», en P. Richter, J. M. Peiró y W. B. Schaufeli (eds.), *Psychosocial Resources in Human Services Work*, München: Hampp Publishers, págs. 135-145.
- ORTEGA, R. y LÓPEZ, F. R. [2004]: «El burnout o síndrome de estar quemado en los profesionales sanitarios: revisión y perspectivas», *International Journal of Clinical and Health Psychology*, 4 (1), págs. 137-160.
- ORTIZ, S. O.; NAVARRO, C.; GARCÍA, E.; RAMIS C. y MANASSERO M. A. [2012]: «Validación de la versión española de la escala de trabajo emocional de Frankfurt», *Psicothema*, 24 (2), págs. 337-342.
- PAULES, G. F. [1991]: *Dishing it out: Power and resistance among waitresses in a New Jersey restaurant*, Philadelphia: Temple University Press.
- PEDROSA, I.; SUÁREZ, J.; BLANCA PÉREZ, B. y GARCÍA-CUETO, E. [2011]: «Adaptación preliminar al castellano del athlete burnout questionnaire en futbolistas», *Revista Electrónica de Metodología Aplicada* 2011, 16 (1), págs. 35-49.
- PHILIPP, A. y SCHÜPBACH, H. [2010]: «Longitudinal effects of emotional labour on emotional exhaustion and dedication of teachers», *Journal of Occupational Health Psychology*, 15 (4), págs. 494-504.
- PINES, A. y ARONSON, E. [1988]: *Career burnout: Causes and cures*, New York: The Free Press.
- RAFAELI, A. y SUTTON, R. I. [1987]: «Expression of emotion as part of the role work», *Academy of Management Review*, 12 (1), págs. 26-37.
- RAMIS, C. P.; MANASSERO, M. A. y GARCÍA, E. B. [2009]: «Consecuencias del trabajo emocional en el sector turístico: ¿riesgos psicosociales o salud laboral?», *Ciencia y Trabajo*, 32, págs. 85-95.
- RIZZOLATTI, G. y SINIGAGLIA, C. [2006]: *Las neuronas espejo. Los mecanismos de la empatía emocional*, Barcelona: Ediciones Paidós Ibérica.
- ROSE, M. [2001]: «The working life of a waitress», *Mind, Culture, and Activity*, 8, págs. 3-27.

- SALANOVA, M. y LLORENS, S. [2008]: «Estado actual y retos futuros en el estudio del burnout», *Papeles del Psicólogo*, 29 (1), págs. 59-67.
- SCHAUBROECK, J. y JONES, J. R. [2000]: «Antecedents of workplace emotional labour dimensions and moderators of their effects on physical symptoms», *Journal of Organizational Behavior*, 21, págs. 163-183.
- SCHAUFELI, W. B. y BAKKER, A. B. [2004]: «Job demands, job resources and their relationship with burnout and engagement: A multi-sample study», *Journal of Organizational Behavior*, 25, págs. 293-315.
- [2010]: «Defining and measuring work engagement: Bringing clarity to the concept», en A. B. Bakker, y M. P. Leiter (eds.), *Work engagement: A handbook of essential theory and research*, New York: Psychology Press, págs. 10-24.
- SCHAUFELI, W. y ENZMAN, D. [1998]: *The burnout companion to study and practice: A critical analysis*, Philadelphia, PA: Taylor and Francis Publishers.
- SCHAUFELI, W. B.; LEITER, M. P. y MASLACH, C. [2009]: «Burnout: 35 years of research and practice», *Career Development International*, 14 (3), págs. 204-220.
- SCHAUFELI, W. B.; LEITER, M. P.; MASLACH, C. y JACKSON, S. E. [1996]: «Maslach Burnout Inventory-General Survey», en C. Maslach, S. E. Jackson y M. P. Leiter (eds.), *The Maslach Burnout Inventory-Test Manual* (3.^a ed.), Palo Alto, CA: Consulting Psychologists Press.
- SCHAUFELI, W. B. y SALANOVA, M. [2007]: «Efficacy or inefficacy, that's the question: Burnout and work engagement, and their relationships with efficacy beliefs», *Anxiety, Stress, and Coping*, 20 (2), págs. 177-196.
- [2011]: «Work engagement: On how to better catch a slippery concept», *European Journal of Work and Organizational Psychology*, 20 (1), págs. 39-46.
- SCHAUFELI, W. B.; SALANOVA, M.; GONZÁLEZ-ROMÁ, V. y BAKKER, A. [2002]: «The measurement of burnout and engagement: A confirmatory factor analytic approach», *Journal of Happiness Studies*, 3, págs. 71-92.
- SEERY, B. L. y CORRIGALL, E. A. [2009]: «Emotional labor: links to work attitudes and emotional exhaustion», *Journal of Managerial Psychology*, 24 (8), págs. 797-813.
- SHULER, S. y SYPHER, B. D. [2000]: «Seeking emotional labour: When managing the heart enhances the work experience», *Management Communication Quarterly*, 14, págs. 50-89.
- SOHN, H. K. y LEE, T. J. [2012]: «Relationship between HEXACO personality factors and emotional labour of service providers in the tourism industry», *Tourism Management*, 33 (1), págs. 116-125.
- TABACHNICK, B. G. y FIDELL, L. S. [1989]: *Using multivariate Statistics*, Nueva York: Harper Collins.
- TEJERO GONZÁLEZ, C. M.; FERNÁNDEZ-DÍAZ, M. J. y CARBALLO SANTAOLALLA R. [2010]: «Medición y prevalencia del síndrome de quemarse por el trabajo (burnout) en la dirección escolar», *Revista de Educación*, 351, págs. 361-383.
- TOPA, G. y MORALES, J. D. [2005]: «Determinantes específicos de la satisfacción laboral, el burnout y sus consecuencias para la salud: un estudio exploratorio con funcionarios de prisiones», *International Journal of Psychology and Psychological Therapy*, 5 (1), págs. 73-83.
- VAN MAANEN, J. y KUNDA, G. [1989]: «Real feelings: Emotional expression and organizational culture», en L. Cummings y B. Staw (eds.), *Research in organizational behavior*, Greenwich: JAI, págs. 43-103.
- VECINA, M. L. [2006]: «Emociones positivas», *Papeles del Psicólogo*, 27 (1), págs. 9-17.

VILORIA, H. y PAREDES, S. [2002]: «Estudio de Síndrome de burnout o desgaste profesional en los profesores de la Universidad de los Andes», *Educare*, 6 (17), págs. 29-36.

WHARTON, A. S. y ERICKSON, R. J. [1995]: «The consequences of caring: Exploring the links between women's job and family emotion work», *Sociological Quarterly*, 36 (2), págs. 273-296.

WRZESNIEWSKI, A. y DUTTON, J. E. [2001]: «Crafting a job: Revisioning employees as active crafters of their work», *Academy of Management Review*, 26, págs. 179-201.

ZAPF, D. [2002]: «Emotion work and psychological well-being. A review of the literature and some conceptual considerations», *Human Resource Management Review*, 12, págs. 237-268.

ZAPF, D.; BECHTOLDT, M. y BLAU, P. [2003]: «What is typical for call centre jobs? Job characteristics, and service interactions in different call centre», *European Journal of Work and Organizational Psychology*, 12 (4), págs. 311-340.

ZAPF, D. y HOLZ, M. [2006]: «On the positive and negative effects of emotion work in organizations», *European Journal of Work and Organizational Psychology*, 15 (1), pág. 1