

International Journal of Psychology and Psychological Therapy
ISSN: 1577-7057
riptp@ual.es
Universidad de Almería
España

Mababu Mukiur, Richard
El constructo de Trabajo Emocional y su relación con el Síndrome del Desgaste Profesional
International Journal of Psychology and Psychological Therapy, vol. 12, núm. 2, 2012, pp. 219-244
Universidad de Almería
Almería, España

Disponible en: http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=56023336007

Cómo citar el artículo
Número completo
Más información del artículo
Página de la revista en redalyc.org

Sistema de Información Científica
Red de Revistas Científicas de América Latina, el Caribe, España y Portugal
Proyecto académico sin fines de lucro, desarrollado bajo la iniciativa de acceso abierto

International Journal of Psychology and Psychological Therapy, 12, 2, 219-244, 2012
Printed in Spain. All rights reserved. Copyright © 2012 AAC

El constructo de Trabajo Emocional y su relación con el Síndrome del Desgaste Profesional

Richard Mababu Mukiur

Facultad de Ciencias Sociales, Jurídicas y Humanidades, Universidad a Distancia de Madrid, España

Abstract

Construct of Emotional Labour and its Relationships with Burnout. This study examines the dimensions of Emotional Labour (EL) through the reliability and validity of Emotional Labour Questionnaire (TREMO), and determines the relationship between EL and Burnout in a multi-occupational sample. Emotional Labour refers to the expression of desirable emotions in the organization to influence relationship with customers or users. Previous studies underline the correlations between Emotional Labour and Burnout as response to chronic interpersonal and emotional stress at work, and which includes three components: emotional exhaustion, depersonalisation and personal accomplishment. The sample of this study consists of 594 participants (cashiers, sales agents and waiters). The factor analysis has been used as the main technique to explore the dimensions of the Emotional Labour and the correlations and regression analysis have been performed to analyse the relationship between the Emotional Labour and Burnout. The results of this study show adequate psychometric data on reliability, construct, and criteria validity for the evaluation of EL with the TREMO Questionnaire. This study also identifies five dimensions of Emotional Labour in which the Expression of Positive Emotion (EE) explaining the highest percentage of the variance. Furthermore, this study determines the existence of significant relations between the dimensions of Emotional Labour and Burnout.

Key words: emotional labour, burnout, organizational rules, emotional exhaustion, emotional dissonance.

Resumen

Este estudio analiza las dimensiones del constructo *Trabajo Emocional* (TE) mediante la fiabilidad y validez del Cuestionario de Trabajo Emocional (TREMO), y determina la relación entre el TE y el desgaste profesional (*burnout*) en una muestra multiocupacional. 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 594 participantes (cajeros, comerciales y camareros). Se ha utilizado principalmente el análisis factorial como técnica para explorar las dimensiones del TE y las correlaciones y el análisis de regresión para determinar la relación entre el TE y el *burnout*. Los resultados de este estudio demuestran que los análisis de fiabilidad y validez factorial realizados muestran que el Cuestionario TREMO presenta resultados psicométricos adecuados para la evaluación de TE. En la misma línea, los análisis de este estudio determinan cinco dimensiones del TE con la Expresión de las Emociones positivas (EE) explicando el mayor porcentaje de la varianza. Además, este estudio presenta unas relaciones significativas entre el TE y el desgaste profesional.

Palabras claves: trabajo emocional, desgaste profesional, normas organizacionales, agotamiento emocional, disonancia emocional.

* Dirigir la correspondencia a: Universidad a Distancia de Madrid (UDIMA), Facultad de Ciencias Sociales, Jurídicas y Humanidades, Departamento de Psicología y Ciencias Sociales, Carretera de la Coruña, Km. 38,500, Vía de Servicio, nº 15, 28400 Collado Villalba, Madrid, España. E-mail: richard.mababu@udima.es.

El Trabajo Emocional (TE) o Emotional Labour 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. Muchos puestos de trabajo, como es el caso de las azafatas, cajeras, comerciales, camareros, educadores, enfermeros, requieren una interacción directa con los usuarios; y además, para estos profesionales, los empresarios o directivos de la propia organización tienden a solicitar 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, Tabak, Uysal, Sigri y Turunc, 2010; Mann y Cowburn, 2005).

Resulta interesante, antes de profundizar en la relación existente entre el TE y el desgaste profesional, subrayar que Hochschild introdujo el concepto de TE en 1983 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, Hochschild (1983) estudió la situación laboral de las azafatas y puso énfasis en la importancia de tener en cuenta las emociones que se desarrollan mediante el trato continuado con los pasajeros y 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, actitudes y 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 veces 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 (1983), muchos investigadores han realizado estudios similares sobre el TE en los empleados de comida rápida (Leinder, 1993), en las azafatas (Dahling y Perez, 2010; Paules, 1991; Rose, 2001), en los empleados de parques de atracciones (Van Maanen y Kunda, 1989), cajeros (Rafaeli y Sutton, 1987), en los mensajeros (Shuler y Sypher, 2000; Seery y Corrigall, 2009), en los profesores (Philipp y Schüpbach, 2010), en las enfermeras (Gray, 2009) y los policías (Martin, 1999; Martínez y De Puelles, 2010), para nombrar sólo algunos.

Otros autores como Morris y Friedman (1996) y Diefendorff, Croyle y Gossrand (2005) trataron de determinar las dimensiones de lo que se podría considerar como TE. Para ellos, el TE se caracteriza por la exigencia de comunicar y percibir las emociones del cliente (que se traduce por la amabilidad o 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 la persona puede controlar sus emociones para expresar la deseada 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): la actuación superficial se produce cuando los empleados intentan controlar y fingir los aspectos visibles de las emociones y pueden ser detectados durante la interacción con el cliente (p.ej., un representante de 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 (p.ej., 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, 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; Hochschild, 1983). Hay puestos de trabajo donde las normas de conductas especifican las emociones que los empleados deben mostrar dependiendo del tipo de la audiencia o el público (Ashforth y Humphrey, 1993; Leeson, 2010). Algunos estudios establecen las normas organizacionales, los requerimientos emocionales del puesto, la expresión de emociones positivas, control de emociones negativas, y la disonancia cognitiva como principales aspectos a analizar a la hora de estudiar el TE (Cordes y Dougherty, 1993; 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. 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 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; Cordes y Dougherty, 1993).

Varios estudios han tratado de establecer también la relación entre el TE y otros constructos como el desgaste emocional o *Síndrome de Burnout* (Gross y Levenson, 1993; Kinman, 2009; Moreno-Jiménez *et al*., 2010), satisfacción laboral y bienestar (Kreitner y Kinicki, 1997; Cano *et al*., 2007; Ramis *et al*., 2009), el incremento de la actividad cardiovascular con efectos negativos a largo plazo (Brotheridge y Grandey, 2002; Naring *et al*., 2007), y el *engagement* (González-Romá *et al*., 2006; 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; 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 tampoco hay diferencias significativas sobre las repercusiones que éstas

tienen en el bienestar psicológico (Erikson y Ritter, 2001; Gray, 2009; 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 Fieldman, 1996; Erickson y Ritter, 2001; 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, la satisfacción general y el bienestar (variables resultado). Además, este modelo incluye otras variables individuales como los conocimientos y habilidades o la satisfacción con el contexto que actúan como moduladoras del modelo (Hackman y Oldham, 1976; Mababu, 2010). En general, las investigaciones proponen cinco dimensiones centrales en el diseño del puesto (Características del puesto) definidas de la siguiente forma: (a) Importancia (grado del impacto del trabajo en la vida de los demás); (b) Variedad (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) y (e) Retroalimentación (información que se recibe al realizar la tarea y que permite conocer la efectividad del mismo). Estas características del puesto dan lugar a las dimensiones subjetivas de los puestos (estados psicológicos críticos) cuando las personas perciben que sus puestos tienen sentido (significado percibido), que es efectivo (conocimiento de los resultados) y permite que se sienta responsable de los resultados; éstos, a su vez determinan los niveles de motivación, satisfacción y bienestar en el trabajo (Lambert at al, 2012; Moreno-Jimenez *et al*., 2010; Wrzesniewski y Duttoa, 2001). En general, los estudios sobre este tema ponen de manifiesto que el TE es un contructo multidimencional, que está relacionado con el puesto de trabajo, la cultura organizacional, la eficiencia del desempeño y el bienestar del trabajador (Ashkanasy y Humphrey, 2011; Erickson y Ritter, 2001).

En cuanto al desgaste profesional, existen, en general, dos perspectivas a la hora de definir o de enfocar la delimitación conceptual del Burnout: la clínica y 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; 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 antes 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 desmotivación por su labor. Este autor describió a estas personas como menos sensibles, poco comprensivas y agresivas en su relación con los pacientes, incluso dándoles un trato distante y cínico. Conceptuó 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; Ortega y López, 2004). Casi cuatro décadas después, han sido muchos los autores e investigadores que han dirigido sus investigaciones 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 el 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 y (d) es necesario prevenir 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 una claridad y precisión conceptual del *burnout*. Ya en 1982, Perlman y Hartman encontraron cuarenta y ocho definiciones de término *burnout*. La dificultad de encontrar una definición consensuada les llevó a formular una nueva definición de *burnout* que consideraron como la respuesta emocional al estrés crónica que conlleva tres componentes: (a) el agotamiento emocional; baja productividad en el trabajo, y una despersonalización excesiva (Perlman y Hartman, 1982). Brill (1984) definió el *burnout* como un estado disfuncional y disfórico relacionado con el trabajo, en una persona que no padece otra alteración psicopatológica mayor, en un puesto de trabajo en el que antes ha funcionado bien, tanto a nivel de rendimiento objetivo como de satisfacción personal, y que luego ya no puede conseguirlo de nuevo, si no es por una intervención externa de ayuda, o por un reajuste laboral; y que está en relación con las expectativas previas.

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, 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.

En la misma línea, Gil-Monte y Peiró (1997) 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 servicio pero no se limita sólo a ellas. Aunque tal vez la definición más aceptada entre los investigadores sea la que conceptua el *burnout* como una respuesta prolongada a estresores crónicos a nivel personal y relacional en el trabajo, determinado a partir de las dimensiones conocidas como agotamiento, despersonalización y cinismo e ineficacia profesional (Schaufeli, Leiter y Maslach, 2009). Actualmente, se reconoce el *burnout* o el desgaste profesional como uno de los daños laborales de carácter psicosocial más importantes en la sociedad actual. El elevado ritmo de vida, la transformación de los mercados y la estructura del sector económico (caracterizados por un incremento del trabajo emocional 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 prevenir el *burnout* (Salanova y Llorens, 2008). En esta misma línea, Schaufeli, Leiter y Maslach (2009) revisaron los estudios sobre *burnout* realizados desde la década de los años 1970 hasta 2009 y concluyeron que el origen del *burnout* está estrechamente relacionado con el desarrollo social, económico y cultural que ha tenido lugar durante los últimos 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 este principio 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 puede 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 clínico-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; Ortega y López, 2004).

Cabe diferenciar el *burnout* de otros conceptos que suelen solapar con él como es el caso de conceptos como depresión, estrés e insatisfacción laboral. Respecto a la diferencia entre depresión y *burnout*, señalar que el primero reúne una serie de síntomas de bajo estado de ánimo generalizado en la persona mientras que el *burnout* es temporal y especifico al ámbito laboral (Guerrero y Vicente, 2001). Entre 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 ha de realizar (Álvarez y Fernández Ríos, 1991; 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 desarrollo del trabajo y agotamiento o disminución de la energía para el trabajo. Moreno y Peñacoba (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 a la desmotivación emocional y cognitiva que sigue el abandono de intereses que en un determinado momento fueron importantes para el sujeto. Las personas no son receptores pasivos de las demandas ambientales, sino que, en gran medida, eligen y determinan de forma activa sus entornos (Marquinez y Ayala, 1995). Además, el estudio del *burnout* como constructo multidimensional del *burnout*, no se centra sólo en el desgaste emocional sino también abarca la noción de *engagement* (o vinculación psicológica) considerado como el polo opuesto de Burnout (Schaufeli y Bakker, 2004). El continuo *burnout-engagement* abarca una variedad de reacciones que los empleados pueden tener hacia el entorno organizativo que va 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 absorpción; representa por lo tanto un estado cognitivo-afectivo 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 que 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 éste 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 caracteriza por estar plenamente concentrado y 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, claridad mental, control sobre el ambiente, pérdida de auto-conciencia, distorsión del tiempo y 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 que 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/as' por el trabajo (Schaufeli *et al*., 2002; Salanova y Llorens, 2008). En suma, las dimensiones básicas de *engagement* son el vigor y la dedicación como opuestos más directos a las dimensiones del *burnout*, particularmente agotamiento emocional y 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 nos interesa más en este estudio, además de los colectivos como docentes, deportistas, administrativos y auxiliares administrativos, vigilantes de prisión, trabajadores sociales y voluntarios, la mayoría de las investigaciones se ha centrado en profesiones ligadas a las labores asistenciales o de servicios tales como los médicos y enfermeras, profesionales con pacientes con VIH, psicólogos, cuidadores de pacientes geriátricos, cuidadores de pacientes geriátricos cirujanos dentistas, 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; 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 variedad de las expresiones emocionales deseadas han sido consideradas a la vez como dimensiones del TE y predictores del *burnout* (Cordes y Dougherty, 1993; 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 ligadas principalmente al aumento de costes anuales en la empresa u organización debido al absentismo laboral, reducción de la productividad, gastos médicos y compensaciones por reclamaciones (Decruyenaere, 2008; De Graaf, 2003; 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; Schaufeli y Salanova, 2007): (a) síntomas emocionales como depresión, indefensión, desesperanza, irritación, apatía, desilusión, pesimismo, hostilidad, falta de tolerancia, acusaciones a los clientes/pacientes, supresión de sentimientos; (b) síntomas cognitivos como pérdida de significado, pérdida de valores, desaparición de expectativas, modificación de auto-concepto, pérdida de autoestima, desorientación cognitiva, pérdida de la creatividad, distracción y cinismo, criticismo generalizado; (c) síntomas conductuales como evitación de responsabilidades, absentismo laboral e intenciones de abandonar la organización, desvalorización, auto-sabotaje, desconsideración hacia el propio trabajo, conductas inadaptadas, desorganización, sobre-implicación, evitación de decisiones, aumento del

uso de cafeína, alcohol, tabaco y drogas; (d) síntomas sociales como aislamiento y sentimientos de fracaso, evitación de contactos, conflictos interpersonales, mal-humor familiar, formación de grupos críticos, evitación profesional; (e) síntomas psicosomáticos como cefaleas, dolores osteomusculares, quejas psicosomáticas, 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 tener 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) 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 que los requerimientos del manejo de las emociones de los empleados predice los niveles de *burnout* (Hochschild, 1983). Desde esta perspectiva, los requerimientos emocionales y las normas organizacionales sobre las emociones son fuentes del 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 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; Moreno-Jimenez *et al*., 2010). El *burnout* aparece debido al estrés experimentado por un empleado que interactúa con los clientes/pacientes/usuarios expresando las emociones que determinan la organización con cada situación, pero que no siempre tiene capacidades necesarias para empezar y continuar actuando en cada una de las interacciones (Jackson *et al*., 1986). La interacción con otras personas en que el trabajador tiene la obligación de expresar emociones deseadas implica no solamente el cansancio psicológico o físico sino también un proceso de regulación de las emociones que tienden 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, 1989; 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; Isenbarger y Zembylas, 2006) o cuando la interacción está

tan mecanizada, que las emociones requeridas surgen de forma espontánea y rutinaria (Briner, 1999; Moreno-Jimenez *et al*., 2010). Los diferentes estudios realizados durante estos últimos años sobre el modelo explicativo de la relación entre TE y el desgaste profesional (Ashforth y Humphrey, 1993; Grandey, 2000; Gray, 2009; Jackson *et al*., 1986) pueden resumirse en el modelo teórico de relación entre TE y desgaste emocional que se expone en la figura 1.

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; 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 sólo el apoyo organizacional o social (formación, grupo de trabajo, cultura, estrategias, etc.) y la autonomía de cada puesto sino que proporciona también 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, la conducta, 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 y crecimiento personal y a las relaciones sociales. La alegría, por ejemplo, anima a ser participativo, a interactuar con los demás, a ser creativo (Frijda, 1986). En la misma línea, las emociones negativas son importantes en la vida del individuo porque están asociadas a las respuestas específicas a estímulos

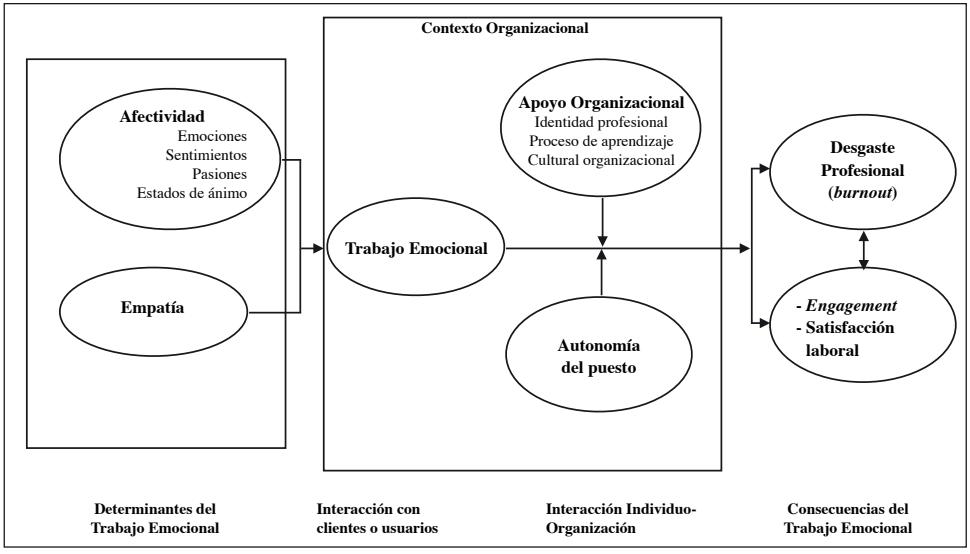


Figura 1. El modelo teórico de la relación entre TE y el desgaste emocional (burnout).

y tienden a solucionar los problemas de supervivencia inmediata. Por ejemplo, la ira prepara para el ataque; el asco provoca rechazo o vómito; el miedo prepara para la huida, etc. (Malatesta y Wilson, 1988; 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; Damen *et al*., 2008; Garaigordobil, 2009). Investigadores consideran que la empatía es una ventaja para las personas 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 puede 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; Garaigordobil, 2009).

El TE puede producir principalmente dos consecuencias que son el desgaste profesional, y la satisfacción 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 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 solicitan 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 (*burnout*) o positivas (*engagement* y satisfacción laboral).

Teniendo en cuenta que se considera el *burnout* 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. 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: (1) explorar las dimensiones del TE mediante la validación del Cuestionario de Trabajo Emocional (TREMO), analizando las principales propiedades psicométricas (homogeneidad, índice de discriminación de los *ítems*) y la validez de constructo mediante análisis factorial exploratorio; (2) analizar la relación existente entre TE y el desgaste profesional así como la influencia de algunas variables sociodemográficas.

Basándonos en los antecedentes teóricos y en los estudios empíricos ya referidos, se enuncian las siguientes hipótesis para el presente estudio: (1) se espera que el TE, evaluado a partir del Cuestionario TREMO, presente unas propiedades psicométricas adecuadas de homogeneidad y capacidad de discriminación de los ítems; (2) se espera que el TE presente una estructura factorial de cinco factores en la que la variable

Expresión de las Emociones positivas (EE) explique la mayor porción de la varianza explicada; (3) se espera que exista una correlación significativa entre el TE y el desgaste profesional de modo que a mayor TE coincida también mayor desgaste profesional; (4) se espera que las dimensiones del TE como la disonancia emocional, la expresión de las emociones positivas y las normas organizacionales, sean buenos predictores del desgaste profesional particularmente el agotamiento emocional, baja realización personal y despersonalización.

MÉTODO

Participantes

Se llevó a cabo este estudio con una muestra multiocupacional y está compuesta por 594 participantes que provienen de tres sectores de actividad profesional diferentes de la Comunidad de Madrid. Por sectores ocupacionales, está constituido por 186 profesionales de línea de caja (31%), 200 profesionales del sector comercial (34%) y 208 profesionales de hostelería, particularmente los camareros (35%). Por sexo, 390 participantes eran mujeres (66%) y 204 (34%) hombres. La media de edad de la muestra fue de 27 años (*DT*= 7,61) y la media de la experiencia profesional del conjunto es de 6 años.

Procedimiento

Al ser una muestra multiocupacional, los participantes de este estudio provienen de diferentes sectores de actividad que son el sector de líneas de caja, el sector de hostelería y turismo y el sector de agentes comerciales. Los participantes de línea de caja son trabajadores de las principales grandes empresas distribuidoras y de venta al por menor ubicadas en la Comunidad de Madrid. Se contactó primero con los responsables de los centros para explicar el propósito de la investigación y solicitar permiso para contactar con los trabajadores, y que participaron de manera voluntaria. Para los participantes del sector de hostelería y turismo y de agentes comerciales, se utilizó el Directorio de las empresas de la Comunidad de Madrid para localizar las empresas. Se envió las cartas a las empresas en que se explicaba el propósito de esta investigación y en que se solicitaba la colaboración. Posteriormente se realizó visitas para explicar el propósito de la investigación y para administrar el cuestionario a los trabajadores que participaron de manera voluntaria a este estudio. Para garantizar la homogeneidad, se ha procurado seguir el mismo protocolo de administración del cuestionario en cada uno de los sectores implicado en este estudio. La administración del cuestionario se realizó en presencia de algún miembro del equipo investigador, salvo en 6 casos concretos del sector hostelería 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 900 ejemplares de la batería del cuestionario en la Comunidad de Madrid entre los tres grupos incluidos en la muestra (cajeros, comerciales y camareros). Finalmente se recogieron 602 cuestionarios de los cuales 8 fueron descartados por

ser incompletos o por no haber sido rellenados de manera correcta. Finalmente, 594 cuestionarios han sido considerados como válidos; lo que representa un índice de respuesta de 66% 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 contaba con ningún tipo de incentivo por la participación. El análisis de datos se realizó mediante el paquete estadístico SPSS.

Instrumentos y medidas

Los datos fueron recogidos mediante el uso de la versión español del Cuestionario de Trabajo Emocional (TREMO; Moreno-Jimenez, Galvez y Garrosa, 2004) y de Maslach Burnout Inventory (MBI; Maslach y Jackson, 1986) adaptado al español por Gil-Monte (1994).

El Cuestionario TREMO consta de 27 ítems que utilizan el formato de respuestas tipo Likert de cuatro puntos, que van desde 1 (raramente) hasta 4 (continuamente). Este Cuestionario evalúa la frecuencia con que se dan determinadas situaciones emocionales en el trabajo y consta de las siguientes dimensiones: (a) normas organizacionales sobre las emociones (NO), dimensión que 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 y consta de 6 ítems; (b) requerimientos emocionales del puesto de trabajo (RE), dimensión con 5 ítems que evalúa las exigencias emocionales de la actividad laboral (frecuencia, variedad, intensidad y sensibilidad emocional requerida); (c) expresión de emociones positivas (EE), dimensión que dispone de 6 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), dimensión que 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 objetivos del puesto de trabajo y cuenta con 4 ítems; (e) disonancia emocional (DE), dimensión que evalúa el alcance de la exhibición de emociones no sentidas y la supresión de las emociones sentidas porque no son deseadas por la organización, y que se evalúa con 6 *ítems*. Los valores de fiabilidad (alpha de Cronbach) de este Cuestionario se sitúan entre .65 y .94 (Moreno-Jimenez *et al*., 2010).

La versión clásica del MBI está constituido por tres escalas que miden la frecuencia con que los profesionales perciben: (a) baja realización personal en el trabajo, tendencia a evaluarse negativamente, particularmente en relación a la habilidad para realizar el trabajo y para relacionarse profesionalmente con las personas a la que atienden; (b) agotamiento emocional, o el hecho de no poder dar más de sí mismo en el ámbito emocional y afectivo; y (c) despersonalización, que 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 formato de escala tipo 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). Los ítems del MBI se distribuyen en las escalas

mencionadas anteriormente de la siguiente manera: (a) realización personal en el trabajo (8 ítems), agotamiento emocional (9 ítems) y despersonalización (5 ítems). Los valores de fiabilidad de alpha de Cronbach obtenidos en los diferentes estudios de la versión española oscilan entre .56 y .97 (Gil-Monte y Peiró, 1997).

RESULTADOS

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, del 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 1 presenta los índices IHC de todas las variables así como las medias, varianza y los valores alpha de Cronbach (si se elimina el elemento). En

Tabla 1. Análisis de la consistencia del Trabajo Emocional (TREMO).

	Ítems	*Media*	*Varianza*	*IHC*	α
Normas organizacionales	Q01	3,13	,81	,60	,72
	Q06	2,83	,77	,57	,70
	Q11	2,57	,86	,55	,73
	Q16	3,37	,97	,48	,69
	Q21	2,70	1,17	,68	,80
	Q25	2,47	.73	,47	,75
Cronbach	,76				
Requerimientos emocionales del puesto	Q02	3,01	,91	,49	,63
	Q07	2,71	,86	,54	,59
	Q12	3,12	,77	,39	,59
	Q17	2,58	,83	,49	,64
	Q22	2,86	,85	,57	,72
Cronbach	,67				
Expresión de las emociones positivas	Q03	2,74	,65	,47	,62
	Q08	3,22	,88	,39	,64
	Q13	3,67	,95	,48	,54
	Q18	2,82	,77	,65	,54
	Q23	3,53	,85	,54	,76
	Q26	2,93	1,40	,68	,37
Cronbach	,74				
Control de las emociones negativas	Q04	2,89	,66	,42	,76
	Q09	3,42	,65	,52	,75
	Q14	3,18	,70	,46	,62
	Q19	3,21	,78	,67	,76
Cronbach	,82				
Disonancia emocional	Q05	3,33	,73	,51	,73
	Q10	2,58	,68	,49	,69
	Q15	2,67	,76	,49	,70
	Q20	2,72	,66	,56	,66
	Q24	3,32	1,16	,58	,77
	Q27	3,65	,82	,61	,72
Cronbach	,77				
Cronbach Total	,85				

Notas: IHC= Índice de homogeneidad corregido de cada ítem; α: alpha de Cronbach si se elimina el elemento.

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 .69. Los índices de homogeneidad corregida 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 .37 y .80; mientras que a nivel global de la escala el Alpha de Cronbach total es de .85.

Antes de ejecutar el análisis factorial, tuvimos en cuenta algunos criterios (test de esfericidad de Bartlett, el test de adecuación de la muestra de Kaiser, Meyer y Olkin y el test 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 (χ^2= 275,461; p <.001). El determinante de la matriz de correlaciones presentó un valor de .001 y el test KMO de adecuación de la muestra alcanzó un valor >.80 (KMO= .84). 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-Jimenez *et al*., 2010; Morris y Feldman, 1996), salvo en la saturación y proporción de la varianza explicada que difieren ligeramente con los resultados obtenidos en este estudio.

Como se puede observar en la tabla 2, se obtuvieron 5 factores con eigenvalue mayor que 1 que explica un 53,03% de la varianza total. Siguiendo el criterio de asignar un ítem al factor en el que presentara una carga factorial mayor a .40, en el Factor 1 (20,82% de la varianza) se agrupan los ítems (Q) 3, 8, 13,18, 23 y 26 que corresponden a la dimensión "Expresión de las Emociones positivas (EE)". En el Factor 2 (12,43% de la varianza), se agrupan los ítems 1, 6, 11, 16, 21, y 25 que corresponde la dimensión "Normas Organizacionales (NO)". En el Factor 3, se agrupan los ítems 2, 7, 12, 17, 22 que reflejan la dimensión "Requerimientos Emocionales del puesto (RE)". En el Factor 4, se agrupan los ítems 4, 9, 14, y 19 que estiman la dimensión "Control de las Emociones negativas (CE)". Finalmente, en el Factor 5, se agrupan los ítems 5, 10, 15, 20, 24 y 27 que corresponden a la dimensión "Disonancia Emocional (DE)". En este sentido, teniendo en cuenta que el análisis factorial realizado presenta 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, hemos incluido también las variables de desgaste emocional en el análisis.

Como se muestra en la tabla 3, las correlaciones entre factores identificados como dimensiones de 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, Requerimientos Emocionales del Puesto y Normas Organizacionales se relacionan con todas las dimensiones de MBI. De forma similar, se ejecutó un análisis de regresión

Tabla 2. Análisis Factorial exploratorio del Trabajo Emocional (TE).

Ítems (Q)	Factores				
	1 (EE)	2 (NO)	3 (RE)	4 (CE)	5 (DE)
Para ser efectiva/o en mi trabajo, debo mostrarme positivo y vital frente a las personas (Q23)	,81				
Debo expresarme de forma simpática en el trato con los usuarios o clientes (Q18)	,75				
Debo mostrarme amable ante los usuarios o clientes (Q26)	,71				
En mi trabajo debo mostrarme sonriente ante los clientes o usuarios (Q13)	,64				
Me muestro afable frente a los clientes (Q08)	,62				
El trato con los clientes implica mostrarte simpático (Q03)	,57				
Los supervisores tienen indicaciones de la empresa sobre cómo actuar en los posibles problemas de comunicación con los clientes (Q16)		,71			
En mi organización se da importancia a la expresión de las emociones con los usuarios o clientes (Q21)		,68			
Mi organización está atenta a los sentimientos que expreso ante los usuarios o clientes (Q01)		,64			
Mi organización insiste en la expresión de las emociones positivas en el trabajo con los clientes o usuarios (Q25)		,52			
En mi organización se orienta al personal para superar situaciones emocionalmente difíciles con los usuarios o clientes (Q11)		,50			
En mi organización existen criterios de expresión de las emociones con los clientes (Q06)		,46			
Para hacer bien mi trabajo es necesario saber ponerse en el lugar del usuario o cliente (Q12)			,69		
Para hacer bien mi trabajo debo ser “un poco psicólogo” con los clientes (Q07)			,68		
Mi trabajo requiere interpretar las emociones de los usuarios o clientes (Q02)			,67		
Mi trabajo implica manejar situaciones de elevada intensidad emocional (Q17)			,53		
En mi trabajo estar atento a las emociones es importante (Q22)			,52		
Cuando estoy irritado con un cliente trato de controlarme (Q04)				,76	
Disimulo mi enfado en las situaciones que me disgustan en el trabajo (Q14)				,65	
En el trabajo no expreso mis sentimientos negativos (Q19)				,63	
Ante los clientes controlo mi irritación (Q09)				,53	
Trabajo con usuario/clientes que me desagradan pero ellos no lo notan (Q10)					,80
En mi trabajo tengo que expresar emociones que no siento (Q05)					,72
Muestro actitudes positivas antes los clientes cuando verdaderamente me son indiferentes (Q27)					,61
En el trabajo tengo que disimular las situaciones que me producen inseguridad (Q15)					,51
En mi trabajo muestro sentimientos que no se corresponden con lo que verdaderamente siento (Q24)					,48
Mi trabajo implica situaciones emocionales desagradables ante las que yo tengo que disimular (Q20)					,47
Eigenvalue	3,76	2,51	1,64	1,30	1,18
Varianza explicada	20,82	12,43	7,57	6,86	5,35

© INTERNATIONAL JOURNAL OF PSYCHOLOGY & PSYCHOLOGICAL THERAPY, 2012, 12, 2

http://www.ijpsy.com

jerárquica (método de introducción) para analizar el grado en que cada dimensión del TE y algunas variables demográficas contribuyen en la explicación de cada una de las variables del desgaste emocional (tabla 4). En este caso, se incluyeron las variables independientes y los términos de interacción en la ecuación de regresión en tres pasos sucesivos. En el primer paso se introdujeron las variables de control (sexo y edad), en el segundo se añadieron en la ecuación los efectos principales de la Experiencia en el sector de actividad, el Puesto de trabajo y Sector de actividad, y en el tercero se

Tabla 3. Correlaciones entre las dimensiones de TE y de desgaste profesional.

	1	2	3	4	5	6	7
Trabajo Emocional (TE)							
1. Expresión de las emociones positivas							
2. Normas Organizacionales	.63**						
3. Requerimientos emocionales del puesto	.46**	.44**					
4. Control de emociones negativas	.52**	.62**	.76**				
5. Disonancia emocional	.62**	.31*	.50**	.23*			
Desgaste Profesional (*Burnout*)							
6. Agotamiento emocional	.05	.43**	.42*	.06	.70**		
7. Realización personal	.06	.46*	.33**	.17*	.25*	.33**	
8. Despersonalización	.36*	.29*	.56**	.15*	.29*	.23*	.16*

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

Tabla 4. Análisis de regresión jerárquica de las dimensiones del Desgaste Profesional (*Burnout*) en función de los niveles de TE y de las variables socio-demográficas.

	Agotamiento emocional	Realización personal	Despersonalización
Paso 1 ($\Delta\beta$)			
Edad	-,01	,02	,04
Sexo	,21*	,02	,07
F	,171	,135	,12
R	,24	,10	,09
R^2 corregido	,24	,11	,09
Paso 2 ($\Delta\beta$)			
Experiencia en el sector de actividad	,16	,22**	,34
Puesto de trabajo	,04	,02	,32***
Sector de actividad	,14	,38**	,39**
F	6,46**	6,8**	7,73***
R	,034	,15	,021
R^2 corregido	,045	,147	,018
Paso 3 ($\Delta\beta$)			
Normas Organizacionales	-,06	,15*	,08*
Requerimientos emocionales	,22**	,01	,05
Expresión de emociones positivas	,29*	,31**	,23*
Control de emociones negativas	,13	,17	,21
Disonancia emocional	,37*	,38	,35*
F	7,63**	5,98*	6,73**
R	,14	,18	,22
R^2 corregido	,15	,19	,21

introdujeron las variables de TE y se incluyen los términos de interacción en la ecuación (la interacción se calculó como el producto de las variables implicadas).

Los resultados muestran que, para el desgaste emocional, no existen diferencias significativas en cuanto al sexo y edad se refieren. Sin embargo, se observan los efectos principales de la Experiencia en el Sector de actividad sobre la Realización Personal y Despersonalización. Se observa también el efecto del Puesto de trabajo sobre la Despersonalización y del Sector de actividad sobre las dimensiones del Desgaste profesional, concretamente a nivel de agotamiento emocional (F= 6,45; p <.001), de realización personal (F= 6,84, p <.001) y de despersonalización (F= 7,73, p <.001). En la misma línea, se contemplan diferencias significativas en la relación entre las dimensiones del TE y el desgaste emocional. En concreto, las diferencias son significativas a nivel de agotamiento emocional (F= 7,63; p <.001), realización personal (F= 5,98; p <.05), y despersonalización (F= 6,73; p <.001). Asimismo, en la tabla 4 se puede observar también el coeficiente de correlación múltiple (R) y su cuadrado (R^2) o coeficiente de determinación que expresa el porcentaje de varianza explicada de la variable dependiente por las variables independientes. En el Paso 3, el valor de R^2 a nivel de la variable Agotamiento Emocional es de .14 que indica que el conjunto de variables predictoras explica el 14% de la varianza del TE; a nivel de realización personal, el conjunto de las variables explica el 18% de la varianza; y a nivel de la despersonalización la porción de la varianza explicada representa el 22%. En general, las dimensiones del TE (particularmente la Disonancia Emocional, la Expresión de las Emociones positivas y Normas Organizativas) resultan ser buenos predictores del desgaste profesional.

DISCUSIÓN

El objetivo de este estudio ha sido, por una parte, determinar las características psicométricas del Cuestionario TREMO como instrumento de evaluación del TE; y por otra parte, explorar las dimensiones de la estructura factorial del TE y analizar la relación existente entre TE y el desgaste profesional o el *burnout*. Siguiendo las recomendaciones del 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 de Cuestionario TREMO como instrumento que mide y evalúa el TE particularmente en el caso de una muestra multiocupacional. Los resultados obtenidos, tanto de fiabilidad como de validez factorial confirman la primera hipótesis de este trabajo que ya que el TREMO como instrumento de evaluación del TE presenta las características psicométricas adecuadas.

Los resultados de este estudio han puesto de manifiesto que el cuestionario TREMO es 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 .39 y .70. Por otra parte, al evaluar el grado de variación conjunta lineal entre las diferentes dimensiones de 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 en una muestra multiocupacional partiendo de los trabajos anteriores, particularmente de los modelos y herramientas desarrollados por diferentes autores como Hochschild (1983), Morris y Fieldman (1996), Zapf *et al*. (2003), Ramis *et al*. (2009), Moreno-Jiménez *et al*. (2010). Los resultados obtenidos a partir del análisis factorial confirman la presencia de las cinco dimensiones propuestas como componentes del TE, corroborando la estructura multidimensional del constructo en una muestra multiocupacional. Comprobamos, por tanto, la segunda hipótesis de este trabajo según la cual el TE presenta una estructura de cinco factores en que la Expresión de emociones positivas (EE) explica una proporción importante de la varianza explicada (20%). En general, el conjunto de las dimensiones del TE explica el 53.03% de la varianza total, que se sitúa dentro de los intervalos obtenidos en los trabajos anteriores que se oscilan entre el 42 y el 59%. La variable de mayor peso es la Expresión de las emociones positivas (EE), seguida de Normas Organizacionales (NO), Requerimientos emocionales del puesto (RE), Control de las emociones negativas (CE) y Disonancia emocional (DE).

Este resultado constituye una variación relevante respecto a los estudios anteriores en que la dimensión NO suele explicar la mayor parte de la varianza. Esta tendencia indica que a mayor percepción positiva hacia el trabajo, mayor 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. La expresión de las emociones positivas como la alegría, el entusiasmo, el buen humor, la satisfacción, el orgullo, etc., mejoran el rendimiento, aumentan la creatividad y la forma de pensar, potencian el sentimiento de bienestar psicológico, incrementan la capacidad de toma de decisiones y llevan al individuo a ser más participativo y comprometido con la organización. Las emociones positivas ayudan también a las personas a resistir mejor las situaciones difíciles o adversas y eliminan y/o compensan los efectos adversos producidos por las emociones negativas. Además, este estudio se ha interesado en analizar 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. La Disonancia Emocional, la Expresión de las Emociones positivas y Normas Organizativas resultan ser buenos predictores del desgaste profesional. El conjunto de las variables del TE estudiado explican la varianza explicada (R^2 corregido) del desgaste profesional, con 14% de la varianza a nivel de Agotamiento Emocional, 18% 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 organizativas tienden a tener mayor grado de desgaste profesional. Todas las dimensiones del TE presentan correlaciones significativas, tanto a nivel del Agotamiento Emocional, Realización Personal como a nivel 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 de *burnout*. Esta conclusión coincide con los trabajos anteriores (Moreno-Jiménez *et al*., 2010; Morris y Fieldman, 1996; Ramis *et al*., 2009; Zapf, 2002) en que se demuestran que la disonancia emocional está estrechamente relacionada con la sensación de pérdida de energía y recursos emocionales en el trabajo (agotamiento) y 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 definitiva, el análisis del TE realizado a partir de una muestra multiocupacional confirma una estructura de cinco factores en que la Expresión de emociones positivas (EE) explica una proporción importante de la varianza explicada que alcanza el 20%. 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 validez factorial de TREMO. Los resultados confirman que es una herramienta adecuada para evaluar el TE a juzgar por las características psicométricas encontradas en este trabajo.

A pesar de los interesantes resultados obtenidos, este trabajo presenta algunas limitaciones. La primera limitación se refiere a la muestra multiocupacional utilizada en este estudio. Sería conveniente realizar más investigaciones estudiando cada uno de los colectivos de profesionales por separado para obtener más datos sobre cómo afectan el TE a los trabajadores teniendo en cuenta las características del puesto de trabajo. Además, los resultados obtenidos en este estudio hacen referencia a una muestra multiocupacional que está constituido por profesionales de líneas de caja, comerciales, camareros de bares y restaurantes. Son datos relevantes a tener en cuenta en la posible extrapolación de los resultados de este estudio. Al utilizar una muestra multiocupacional, resulta importante seguir el mismo protocolo de administración del cuestionario en cada uno de los sectores implicados en el estudio para garantizar la homogeneidad y el posterior tratamiento de los datos.

Otra limitación relevante es que al no presentar los resultados del análisis factorial confirmatorio en este estudio, es difícil apreciar y corregir las deficiencias inherentes a la perspectiva exploratoria. Por este motivo, para los estudios posteriores, sería recomendable complementar el análisis factorial exploratorio con un análisis factorial confirmatorio con el objetivo de conseguir un completo panorama de la especificación de los indicadores de cada factor, y además, de determinar el peso factorial de los ítems incluidos en los análisis. A pesar de estas limitaciones, este trabajo constituye una contribución relevante en el estudio del TE en su relación con el desgaste profesional.

En todo caso, se sugiere realizar más estudios en esta línea para seguir acumulando datos sobre el constructo de TE así como sobre su relación con el desgaste profesional.

Desde el punto de vista práctico, este trabajo realiza una valiosa aportación sobre la comprensión y explicación del TE en su relación con el *burnout*. Resulte relevante conocer la relación existente entre TE y el *burnout* para las iniciativas encaminadas a la puesta en marcha de las acciones formativas y de las medidas de prevención y tratamiento de *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.

Para futuras investigaciones, la utilización de una muestra multiocupacional parece interesante para seguir examinando los patronos o modelos de conducta relacionados con el TE y que afectan a más de una ocupación. Aunque se confirma la existencia de la relación entre el TE y el desgaste profesional en este trabajo, el TE no implica siempre un nivel elevado de *burnout*. Sería conveniente estudiar la relación entre el TE y el *engagement* y la Satisfacción laboral porque el TE no conlleva siempre aspectos negativos para el trabajo. Teniendo en cuenta que el *engagement* es el polo opuesto del *burnout* interesaría analizar su relación con el TE particularmente con las variables como la expresión de las emociones positivas y las normas organizativas.

El TE no tiene tampoco efectos negativos cuando un empleado expresa emocionalmente lo que cree que debe expresar 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 líneas de investigación, 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 que variables que explican mejor la relación entre el *burnout* y el TE para proponer unas estrategia 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*.

REFERENCES

Abraham R (1999). The impact of emotional dissonance on organizational commitment and intention to turnover. *The Journal of Psychology, 133*, 441-455.

Álvarez GE y Fernández Ríos L (1991). El síndrome de Burnout o el desgaste profesional: revisión de estudios. *Revista Española de Neuropsiquiatría, 11*, 257-265.

Aris NR (2009). El Síndrome de Burnout en los Docentes. Electronic *Journal of Research in Educational Psychology, 7,* 829-848.

Ashforth BE y Humphrey RH (1993). Emotional labour in service roles: the influence of identity. *Academy of Management Review, 18,* 88-115.

Ashkanasy NM y Humphrey RH (2011). A multi-level view of leadership and emotions: Leading with emotional labor. En D Collinson, K Grint, B Jackson y M Uhl-Bien (Eds.), *Sage Handbook of Leadership* (pp.365-379). New York: Sage Publications.

Bernaldo de Quirós M y Labrador FJ (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,* 53-61.

Best RG, Downey R y Jones RG (1997). *Incumbent perceptions of emotional work requirements*. Paper presented at the12th annual conference of the Society for Industrial and Organizational Psychology, St. Louis: MO.

Briner RB (1999). The neglect and importance of emotion at work. *European Journal of Work and Organizational Psychology, 8*, 323-346.

Brotheridge C y Grandey A (2002). Emotional labour and Burnout: Comparing two perspectives on "People work". *Journal of Vocational Behavior, 60*, 17-39.

Brotheridge CM y Lee RT (2003). Development and validation of the Emotional Labour Scale. *Journal of Occupational and Organizational Psychology, 76*, 365-379.

Cano FJ, Rodríguez L y García J (2007). Adaptación española del Inventario de Estrategias de Afrontamiento. *Actas Españolas de Psiquiatría, 35*, 29-39.

Carlin M y Garcés de los Fayos EJ (2010). El síndrome de Burnout: Evolución histórica desde el contexto laboral al ámbito deportivo. *Anales de psicología, 26*, 169-180.

Celik M, Tabak A, Uysal P, Sigri U, Turunc O (2010). The Relationship Between Burnout and Emotional Labour of the Employees in Hospital Sector. *International Journal of Business and Management Studies, 2*, 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 CL y Dougherty TW (1993). A review and an integration of research on job burnout. *Academy of Management Review, 18*, 621-656.

Cordes CL, Dougherty TW y Blum M (1997). Patterns of burnout among managers and professionals: A comparison of models. *Journal of Organizational Behavior, 18*, 685-701.

Crawford ER, LePine JA, y Rich BL (2010). Linking job demands and resources to employee engagement and burnout: A theoretical extension and meta-analytic test. *Journal of Applied Psychology, 95,* 834-848.

Díaz R, Lartigue T y Acosta ME (2001). Síndrome de burnout. Desgaste emocional en cirujanos dentistas. *Revista ADM, 2,* 63-67.

Dahling JJ, y Perez LA (2010). Older worker, different actor? Linking age and emotional labor strategies. *Personality and Individual Differences, 48*, 574-578.

Decruyenaere CB (2008). Burnout in the ICU: Potential consequences for staff and patient well-being. *Intensive Care Medecine Journal, 34,* 4-6.

De Graaf J (2003). *Take Back Your Time. Fighting Overwork y Time Poverty in America*. San Francisco: Berrett-Koehler Publisher.

Diefendorff JM, Croyle MH y Gossrand RH (2005). The dimensionality and antecedents of emotional labor strategies. *Journal of Vocational Behavior, 66*, 339-359.

Duan C y Hill CE (1996). The current state of empathy research. *Journal of Counseling Psychology, 43,* 261-265

Ekman P y Friesen WV (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 Quartely, 64*, 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*, 47-60.
Farber BA (2000). Treatment strategies for different types of teacher burnout. *Journal of Clinical Psychology, 56*, 675-689.
Fernández G. (2000). Burnout y trastornos psicosomáticos. *Revista de Psicología del Trabajo y de las Organizaciones, 16*, 229-235.
Fisher CD y Ashkanasy NM (2000). The emerging role of emotions in work life: An introduction. *Journal of Organizational Behavior, 21*, 123-129.
Freudenberger H (1974). Staff burnout. *Journal of Social Issues, 30*, 159-165.
Frijda NH (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*, 217-235.
García M, Saéz MC 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, 215-228*.
Gil-Monte PR (1991). Una nota sobre el concepto de "burnout", sus dimensiones y estrategias de afrontamiento. *Información Psicológica, 46*, 4-7.
Gil-Monte PR (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.
Gil-Monte PR. (2005). El Síndrome de Quemarse en el Trabajo (burnout). Madrid: Psicología Pirámide.
Gil-Monte PR y Peiró JM (1997). A longitudinal study on burnout syndrome in nursing professionals. *Quaderni di Psicologia del Lavoro, 5,* 407-414.
Gil-Monte PR y Peiró JM (1999). Validez Factorial del Maslach Burnout Inventory en una muestra multiocupacional. *Psicothema, 11*, 679-689.
Goleman D (1995). *Emotional intelligence*. New York: Bantam Books.
González-Romá V, Schaufeli WB, Bakker AB y Lloreta S (2006). Burnout and work engagement: Independent factors or opposite poles? *Journal of Vocational Behavior, 68,* 165-174.
Garcés E, García C y Martínez F. (1995). Factorización de un cuestionario de burnout en una muestra de deportistas. *Psicologemas, 17*, 93-107.
Grandey A (2000). Emotion regulation in the workplace: A new way to conceptualize emotional labor. *Journal of Occupational Health Psychology, 5*, 95–110.
Grandey A (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, 86-96*.
Gray B (2009). The emotional labour of nursing. Defining and managing emotions in nursing work. *Nurse Education Today, 29*, 168-175.
Gross JJ y Levenson RW (1993). Emotional suppression: Physiology, self-report, and expressive behavior. *Journal of Personality and Social Psychology, 64*, 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 JR y Oldham GR (1976). Motivation through the design of work: Test of a theory. *Organizational Behavior and Human Performance, 16*, 250-279.
Hochschild AR (1983). *The Managed Heart. The Commercialisation of Human Feeling*. Los Angeles,

CA: University of California Press.
Isenbarger L y Zembylas M (2006). The emotional labor of caring in teaching. *Teaching and Teacher Education, 22,* 120-134.
Jackson SE, Schwab RL, y Schuler RS. (1986). Toward an understanding of the burnout phenomenon. *Journal of Applied Psychology, 71,* 630-640.
Kinman G (2009). Emotional labour and strain in 'front-line' service employees. Does mode of delivery matter? *Journal of Managerial Psychology, 24,* 118-135.
Kreitner R y Kinicki A (1997). *Comportamiento de las organizaciones*. Madrid: McGraw-Hill.
Kruml SM y Geddes D (2000). Exploring the dimensions of emotional labor: The heart of Hochschild's work. *Management Communication Quarterly, 14*, 8-49.
Lambert EG, Hogan NL, Dial KC, Jiang SH, y Khondaker MI (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*, 3-23.
Leeson C (2010). The emotional labour of caring about looked-after children. *Child y Family Social Work, 15*, 483-491.
Leinder R (1993). *Fast food, fast talk: Service work and the routinization of everyday life*. Berkeley: University of California.
Lopes PN, 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,* 132-138.
Mababu R (2010). *Comportamiento Humano en el Trabajo*. Madrid: Editorial CEF.
Malatesta CZ y Wilson A (1988). Emotion cognition interaction in personality development: A discrete emotions, funcionalist analysis. Special Issue: The social context of emotion. *British Journal of Social Psychology, 27*, 91-112.
Mann S y Cowburn J (2005). Emotional labour and stress within mental health nursing. *Journal of Psychiatric Mental Health Nursing, 12*, 154-162.
Marquinez F y Ayala A (1995). Estrés ocupacional: un problema capital. *Capital Humano, 79,* 36-39.
Martin J (2004). Burnout ahead? For many youngsters, playing soccer has became(sic) a year-round commitment. *Soccer Journal*, 49, 7-8.
Martínez R y De Puelles C (2010). Exigencia Emocional de Trabajo en las Unidades de Intervención Policial. *Psicopatología Clínica Legal y Forense, 10*, 91-128.
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,* 131 -153.
Maslach C (1976). Burned-out. *Human Behaviour, 5*, 16-22.
Maslach C (2001). What have we learned about burnout and health? *Psychology and Health, 16*, 607-611.
Maslach C (1993). Burnout: A multidimensional perspective. En W.B. Schaufeli, C. Maslach y T. Marek (Eds.), *Professional burnout: Recent developments in theory and research* (pp. 19-32). Washington, DC: Taylor y Francis.
Maslach C (1978). The client role in staff burn-out. *Journal of Social Issues, 34*, 111-124.
Maslach C, Jackson SE y Leiter MP (1996). *Maslach Burnout Inventory. Manual. 3rd ed*. Palo Alto. CA: Consulting Psychologists Press.
Maslach C, Schaufeli W y Leiter MP (2001). Job burnout. *Annual Review of Psychology, 52*, 397-422.
Maslach C y Jackson SE (1986). *Maslach Burnout Inventory*, *2nd Ed*. Palo Alto, California: Consulting Psychological Press.
Maslach C y Jackson SE (1981). *Maslach Burnout Inventory*. Palo Alto, California: Consulting Psychological Press.
Mingote JC (1998). Síndrome de burnout o síndrome de desgaste profesional. *Formación Médica Continuada, 5*, 493-508.

Moreno B y Peñacoba 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* (pp. 739-761). Madrid: Biblioteca Nueva.

Moreno-Jimenez BJ, Gálvez MH, Rodriguez R y Gorrosa EH (2010). Emociones y Salud en el Trabajo: Análisis del constructo "trabajo emocional" y propuesta de evaluación. *Revista Latinoamericana de Psicología, 42*, 63-73.

Morris JA y Feldman DC (1996). The dimensions, antecedents, and consequences of emotional labor. *Academy of Management Review, 21*, 986-1010.

Naring GB, Briet N y Brouwers A (2007). Validation of the Dutch Questionnaire on Emotional Labor (D-QEL) in Nurses and Teachers. En P Richter, JM Peiró y WB Schaufeli (Eds.). *Psychosocial Resources in Human Services Work,* (pp. 135-145). München: Hampp Publishers.

Ortega R y López FR (2004). El burnout o síndrome de estar quemado en los profesionales sanitarios: revisión y perspectivas. *International Journal of Clinical and Health Psychology, 4*, 137-160.

Paules GF (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*, 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*, 494-504.

Pines A y Aronson E (1988). *Career burnout: Causes and cures*. New York: The Free Press.

Rafaeli A y Sutton RI (1987). Expression of emotion as part of the role work. A*cademy of Management Review, 12*, 26-37.

Ramis CP, Manassero, MA y García EB (2009). Consecuencias del Trabajo Emocional en el Sector Turístico: ¿Riesgos Psicosociales o Salud Laboral? *Ciencia y Trabajo, 32,* 85-95.

Rose M (2001). The working life of a waitress. *Mind, Culture, and Activity, 8*, 3-27.

Salanova M y Llorens S (2008). Estado actual y Retos Futuros en el Estudio del Burnout. *Papeles del Psicólogo, 29*, 59-67

Schaubroeck J y Jones JR (2000). Antecedents of workplace emotional labor dimensions and moderators of their effects on physical symptoms. *Journal of Organizational Behavior, 21*, 163-183.

Schaufeli WB, Leiter MP, Maslach C, y Jackson, SE (1996). Maslach Burnout Inventory-General Survey. En C Maslach, SE Jackson y MP Leiter (eds.). *The Maslach Burnout Inventory-Test Manual (3rd ed.)*. Palo Alto, CA: Consulting Psychologists Press.

Schaufeli W y Enzman D (1998). T*he burnout companion to study and practice: A critical analysis*. Philadelphia: Taylor and Francis Publishers.

Schaufeli WB, 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*, 71-92.

Schaufeli WB y Bakker AB (2004). Job demands, job resources and their relationship with burnout and engagement: A multi-sample study. *Journal of Organizational Behavior, 25,* 293-315.

Schaufeli WB 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,* 177-196.

Schaufeli W, Leiter M y Maslach C (2009). Burnout: 35 years of research and practice. *Career Development International, 14*, 204-220.

Schaufeli WB y Bakker AB (2010). Defining and measuring work engagement: Bringing clarity to the concept. En AB Bakker y MP Leiter (Eds.), *Work engagement: A handbook of essential theory and research* (pp. 10-24). New York: Psychology Press.

Schaufeli W y Salanova M (2011). Work engagement: On how to better catch a slippery concept. *European Journal of Work and Organizational Psychology, 20*, 39-46.

Seery BL y Corrigall EA (2009), Emotional labor: links to work attitudes and emotional exhaustion. *Journal of Managerial Psychology, 24*, 797-813.

Shuler S y Sypher BD (2000). Seeking emotional labor: When managing the heart enhances the work experience. *Management Communication Quarterly, 14*, 50-89.

Sohn HK y Lee TJ (2012). Relationship between HEXACO personality factors and emotional labour of service providers in the tourism industry. *Tourism Management, 33,* 116-125.

Tabachnick BG y Fidell LS (1989). *Using multivariate Statistics*. Nueva York: Harper Collins.

Tejero González CM, Fernández-Díaz MJ y Carballo Santaolalla R (2010). Medición y prevalencia del síndrome de quemarse por el trabajo (burnout) en la dirección escolar. *Revista de Educación, 351*, 361-383

Topa G y Morales JD (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*, 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* (pp. 43-103). Greenwich: JAI.

Vecina ML (2006). Emociones Positivas. *Papeles del Psicólogo, 27*, 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*, 29-36.

Wharton AS y Erickson RJ (1995). The consequences of caring: Exploring the links between women's job and family emotion work. *Sociological Quarterly, 36*, 273–296.

Wrzesniewski A y Dutton JE (2001). Crafting a job: Revisioning employees as active crafters of their work. *Academy of Management Review, 26,* 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*, 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,* 311-340.

Recibido, 13 Junio, 2011
Aceptación final, 16 Abril, 2012