Burnout y Trabajo Emocional en Administrativos de Ayuntamiento y Farmacéuticos

Alumna: Judit Casañas Martín

Tutorizado por: Mª Cristina Ruiz Pacheco y Mª Nieves Quiles del Castillo

Trabajo Fin de Máster de Desarrollo y Gestión de Recursos Humanos

Universidad de la Laguna, curso 2017-2018

Resumen

El objetivo de este estudio es conocer la relación existente entre *burnout* y Trabajo Emocional (TE) en trabajadores del sector servicios (concretamente en administrativos de ayuntamiento y farmacéuticos), así como estudiar el efecto del género y la profesión en ellas. Para ello se realizó una investigación ex post facto con una muestra de 40 participantes. Los resultados muestran que existe relación entre *burnout* y TE emocional. Más concretamente, se encontró que los trabajadores de estos grupos están agotados emocionalmente, en especial los administrativos de ayuntamiento. Los resultados también evidencian que este agotamiento emocional viene explicado por las emociones neutras y la disonancia emocional, por lo que se recomienda trabajar en estas dimensiones para disminuirlo. Otros resultados relevantes a destacar son la mayor autoeficacia que perciben los hombres frente a las mujeres y la mayor disonancia emocional que presentan las mujeres administrativas de ayuntamiento frente al resto de la muestra. Estos resultados convierten a las mujeres administrativas de ayuntamiento en el foco principal para una intervención.

Palabras clave: *burnout*, trabajo emocional, disonancia emocional, género, profesión.

Abstract

The aim of this study is to know the relationship between burnout and Emotional Labor (EL) in employees of service sector (specifically in town halls administratives and pharmaceutics), as well as, to study the effect of gender and profession caused in them. For this, an ex post facto research was carried out

with a sample of 40 participants. The results show that there is a relationship between burnout and EL. More specifically, we found that employees of these groups are emotionally exhausted, specially the town hall administratives. Results also show that this emotional exhaustion is explained by neutral emotions and emotional dissonance; so it is recommended to work on these dimensions to reduce it. Other results to highlight are: the higher self-efficacy shown by men in contrast to women and the greater emotional dissonance presented by the town hall administrative women in front of the rest of the sample. These results turn the town hall administrative women in the main foccus of an intervention.

Keywords: *burnout*, emotional labor, gender, profession.

Introducción

En la sociedad actual el sector servicios se ha convertido en una de las principales fuentes de empleo en todos los países de la Unión Europea. En España este supone un 68,5% del empleo según la Encuesta de Población Activa de 2018 (en este último año hay más de 274.000 ocupados). Por otra parte, según el índice de gerentes de compras de Markit de las compañías de servicios (PMI, Purchasing Managers´ Index – Manufacturing, Services, 2018), este sector en España no ha parado de expandirse en los últimos 53 meses.

Uno de los aspectos más característicos del sector servicios está en que los profesionales que trabajan en él (médicos, profesores, azafatas, recepcionistas, camareros, farmacéuticos, dependientes, cajeros, administrativos de ayuntamiento, etc.) están continuamente inmersos en procesos de interacción social y hacen uso de un control emocional como parte de su desempeño laboral para prestar un servicio de calidad y satisfacer al cliente, usuario o paciente (Moreno, Gálvez, Rodríguez y Garrosa, 2010).

Gracias a estudios como los que recoge la investigación de Ortiz, Navarro, García, Ramis y Manassero (2012) sobre las emociones en las organizaciones, éstas pasaron de ser ignoradas a ser consideradas como una característica intrínseca del puesto de trabajo con la capacidad de influir en las conductas relacionadas con éste y tener un papel esencial en aspectos como la satisfacción laboral, la motivación, el liderazgo, el funcionamiento grupal, la violencia y el acoso, entre otros. En este sentido, Hochschild, en 1983, hace una aportación muy importante con el término *trabajo emocional* (TE), pues lo aplica a aquellos

empleados que deben controlar sus expresiones faciales y corporales por trabajar de cara al público (Gracia, Ramos y Moliner, 2014). Esta socióloga, además, hace una distinción entre *emotion work* (o control de emociones) y *emotional labor* (o trabajo emocional), aludiendo el primero a los requisitos emocionales que piden algunas organizaciones a sus empleados y, el segundo, a las estrategias psicológicas que utilizan los empleados para expresar determinadas emociones que requiere el puesto de trabajo (Gracia et al., 2014; Ortiz, 2015).

Las definiciones que parten de este primer concepto de TE son diversas sin que aún exista consenso sobre este constructo, por lo que se le considera un fenómeno complejo y multidimensional (Moreno et al., 2010). Algunas de estas definiciones, todas ellas citadas en Martínez (2001), son:

- Ashforth y Humprey (1993): "la acción de expresar la emoción apropiada, entendiendo por apropiada aquella que prescriben las normas de expresión" (p.135).
- Morris y Feldman (1996): *"*el esfuerzo, la planificación y control necesarios para expresar las emociones organizacionalmente deseables durante las transacciones interpersonales*"* (p.135).
- Grandey (2000): "proceso de regulación emocional que tiene lugar en contextos laborales" (p.136).
- Zapf (en prensa) "aquellos procesos psicológicos y acciones que permiten al individuo alcanzar alguno de los objetivos que le asigna la organización" (p.136).

Por su parte, Martínez (2001) entiende el TE como:

> Aquellos procesos psicológicos y conductas, conscientes y/o automáticas, 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 y que pretenden facilitar la consecución de objetivos organizacionales sobre la expresión emocional asociados con el logro de otros objetivos, operativos y/o simbólicos, de mayor orden. (Martínez, 2001, p.138)

De estas definiciones se extrae que la expresión de las emociones en el TE se desarrolla en distintos niveles: cognitivamente, a través del reconocimiento de emociones, del conocimiento de normas y pautas sociales, y conductualmente, controlando y manifestando emociones tanto sentidas como percibidas (Ramis, Manassero y García, 2009).

Según Hochschild (1983) el TE se caracteriza porque: (1) requiere interacción directa con los clientes (contacto de voz o facial), (2) el trabajador ha de producir un estado emocional o reacción en el cliente y (3) la exhibición de emociones del trabajador sigue unas reglas determinadas (Ramis et al., 2009). Además, posibilita el empleo de dos tipos de estrategias de regulación emocional (Hochschild, 1983): la actuación superficial y la actuación profunda. Estas se dan cuando el trabajador experimenta disonancia entre lo que realmente siente y lo que tiene que expresar (Brotheridge & Lee, 2003), de tal forma que, en la primera actuación, la persona finge las emociones “profesionalmente correctas” aunque

no las sienta en ese momento (es decir, que simula a partir de señales verbales y no verbales emociones que no experimenta), mientras que, en la segunda actuación, la persona hace un esfuerzo por cambiar la emoción que siente por aquella que requiere la situación (es decir, que la persona induce, suprime o modela los sentimientos que experimenta o siente por aquellos que desea mostrar) (Ashforth & Humphrey, 1993; Ramis et al., 2009). Una tercera estrategia de regulación emocional aparece en el estudio de Martínez (2001), quien considera que los empleados pueden experimentar o sentir espontáneamente las emociones que la organización requiere sin tener que ajustarlas.

Dado el carácter multidimensional del TE, varias investigaciones señalan que sus consecuencias pueden ser tanto positivas como negativas (Zapf & Holz, 2006). Respecto a los efectos que puede tener sobre el bienestar psicológico de los empleados, se suelen valorar tres consecuencias: la satisfacción laboral, el *bournout* y el *engagement* (Gracia et al., 2014; Ramis et al., 2009). De estos tres efectos, en esta investigación solo se estudiará el *burnout*, ya que es el que muestra resultados empíricos más contundentes en su relación con el trabajo emocional (Gracia et al., 2014).

El *burnout* es considerado como “una respuesta al estrés crónico interpersonal y emocional en el trabajo” (Mababu, 2012, p.219), cuyos componentes son el agotamiento emocional, el cinismo (o despersonalización) y la baja eficacia profesional. El agotamiento emocional es el “sentimiento de no poder dar más de sí mismo a nivel afectivo” o la “pérdida progresiva de energía, desgaste y agotamiento”. El cinismo es “indiferencia y actitudes distantes hacia

otros o el trabajo", y la baja eficacia profesional es la "ausencia de eficacia percibida en el desarrollo del trabajo" (Ramis et al., 2009, p.88).

Uno de los efectos más perjudiciales que denuncian las investigaciones sobre TE, tiene que ver con el agotamiento emocional que sienten los trabajadores de manera individual como reacción a altos niveles de exigencias emocionales en el sector servicios (Johnson, Machowski, Holdsworth, Kern y Zapf, 2017). Se ha demostrado que los elementos estresores del TE que provocan agotamiento emocional son la disonancia emocional y la actuación superficial (Ortiz, 2015). Ambos elementos "se relacionan positivamente con el malestar, con las dimensiones del burnout y con los síntomas psicosomáticos" (Gracia et al., 2014, p.1524), pues el trabajador no siempre tiene las capacidades necesarias para empezar y continuar actuando en cada una de las interacciones con los clientes, usuarios o pacientes expresando las emociones que determina la organización (y que no siente) para cada situación (Mababu, 2012). También hay evidencia de que el agotamiento emocional se relaciona positivamente con el requisito de mostrar y manejar las emociones negativas y el requisito de ser sensible a las emociones de los demás (Zapf, Seifert, Schmutte, Mertini y Holz, 2001).

Sin embargo, otros estudios, han demostrado que el TE no tiene efectos negativos en el trabajador cuando "forma parte de la identidad profesional", "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" (Mababu, 2012, pp.227-228). Otros elementos que se pueden tener en cuenta para amortiguar los efectos del TE son el grado de

autonomía en el trabajo (a mayor autonomía menor es el agotamiento emocional (Martínez, 2001), el apoyo emocional (disminuye el estrés (Ortiz, 2015)) o la inteligencia emocional (permite un mejor control emocional en las relaciones interpersonales (Salanova, Llorens, Cifre y Martínez, 2012)).

Por tanto, el tipo de ocupación, organización o área en la que se trabaja, puede también ser un protector frente al burnout, por lo que es esperable encontrar diferencias entre profesionales de las distintas áreas del sector. En este caso, se estudiarán entre administrativos de ayuntamiento y farmacéuticos, ya que, aparte de ser dos grupos a los que se ha tenido fácil acceso, también son de interés por su pertenencia a ámbitos de trabajo diferentes (público vs. privado), por las necesidades que satisfacen en los clientes (relacionadas con la salud vs. con trámites administrativos) y por la escasez de estudios que existen en estas áreas del sector.

Por último, a pesar de que Erickson y Ritter (2001) no encontraron diferencias de género ni de edad en el control de emociones y las repercusiones que estas tenían en el bienestar psicológico (citado en Mababu, 2012), muchos autores consideran que el género es una de las variables que influye en el trabajo emocional, pues para hacer esta afirmación se basan en la teoría de socialización diferencial. En este sentido serían las mujeres quienes presentan mayores niveles de TE achacado al rol de expertas emocionales que se les atribuye (se proyecta en ellas mayores expectativas sobre sus habilidades y capacidades para captar e interpretar las emociones de otras personas), y por su mayor presencia en ocupaciones con altos niveles de TE (p. ej. enfermería, cuidadoras, educadoras, etc.) (Martínez, 2001).

Objetivo

El objetivo fundamental de este trabajo es analizar la relación existente entre trabajo emocional y burnout en empleados del sector servicios. Además, se estudiará la relación del género y la profesión con las dimensiones del burnout y TE. Más concretamente, se hipotetiza que:

- H_1: La disonancia emocional se relaciona positiva y significativamente con cinismo y agotamiento emocional y negativa y significativamente con eficacia profesional.
- H_2: Existe una correlación negativa y significativa entre agotamiento emocional y control de la interacción.
- H_3: Los administrativos de ayuntamiento presentan una mayor disonancia emocional que los farmacéuticos.
- H_4: Los farmacéuticos presentan menor agotamiento emocional que los administrativos de ayuntamiento.
- H_5: Existen diferencias significativas entre hombres y mujeres en disonancia emocional, sensibilidad requerida y eficacia profesional.

Método

El estudio que se realizó en esta investigación es ex post facto, ya que lo que interesa conocer es la relación entre las variables (*burnout* y TE) y la influencia del género y la profesión en ellas.

Participantes

Se contó con la participación de 40 trabajadores (50% mujeres y 50% hombres) de dos grupos profesionales diferentes: 20 administrativos de ayuntamiento (10 mujeres y 10 hombres) y 20 farmacéuticos (10 mujeres y 10 hombres) de un pueblo de la zona sur de Tenerife, Granadilla de Abona.

La edad media de los empleados es de 36,72 años (DT=8,58), con edades comprendidas entre los 25 y los 57 años, y cuentan con una antigüedad media en el puesto de trabajo de 7,27 años (DT=5,95), que comprende un intervalo de tiempo entre 1 año y 25 años.

Se trata de una muestra seleccionada por conveniencia.

Procedimiento

Los cuestionarios se repartieron todos en un mismo día a ambos grupos en su lugar de trabajo. Primero, se explicó a los participantes en qué consistía el cuestionario, después se hizo hincapié en la importancia de rellenar cada uno de los ítems y en el plazo máximo para su cumplimentación (una semana). Por último, se garantizó la confidencialidad y se les agradeció su colaboración, tanto al principio como al final en su recogida.

Instrumento

La estructura de este cuestionario fue la siguiente: en primer lugar, aparecen las instrucciones de cumplimentación seguido de la solicitud de algunos datos sociodemográficos (género, edad y antigüedad en el puesto de trabajo). En segundo lugar, aparecen los cuestionarios de *burnout* primero, y de *trabajo emocional* después, cada uno con su escala de respuesta. Para diferenciar a ambos grupos de participantes, se colocó como título de cabecera en cada cuestionario: Escala ABT y ATE para los administrativos de ayuntamiento, y Escala FBT y FTE para los farmacéuticos.

Burnout: se midió utilizando la versión española del Maslach Burnout Inventory – General Survey (MBI-GS) (Schaufeli, Leiter, Maslach y Jackson, 1996) traducida al castellano por Salanova y Grau (1999), (tomado de Salanova, Schaufeli, Llorens, Peiró y Grau, 2000). Consta de 16 ítems que se responden con una escala tipo Likert de siete puntos, que va desde 0 (*Nunca*) hasta 6 (*Todos los días*). Estos ítems se dividen a su vez en tres subescalas: agotamiento emocional (5 ítems; ej. “Estoy emocionalmente agotado por mi trabajo”), cinismo (4 ítems; ej. “He perdido entusiasmo por mi trabajo”) y eficacia profesional (6 ítems; ej. “En mi opinión soy bueno en mi puesto”).

Trabajo emocional: se midió con la versión española del cuestionario Frankfurt Emotion Work Scales (FEWS; Zapf, Vogt, Seifert, Mertini e Isic, 1999; 2001) de 6 dimensiones propuesto por Ortiz et al. (2012). Consta de 21 ítems que se responden con una escala tipo Likert de cinco puntos, que va desde 1 (*Muy raramente*) hasta 5 (*Muy frecuentemente*). Estos ítems se dividen en seis subescalas: emociones positivas (4 ítems; ej. “¿Tiene que expresar emociones

agradables hacia los clientes?”), emociones negativas (5 ítems; ej. “¿Tiene que expresar emociones desagradables hacia sus clientes?”), emociones neutras (3 ítems; ej. “¿Tiene que poner a los clientes en un estado de humor neutral/imparcial?”), sensibilidad requerida (3 ítems; ej. “¿Es importante saber cómo se sientes los clientes en ese momento?”), control de la interacción (2 ítems; ej. “¿Le permite su trabajo terminar la conversación con los clientes si usted lo considera apropiado?”) y disonancia emocional (4 ítems; ej. “¿Reprime sus emociones para aparentar neutralidad/tranquilidad?”).

Resultados

Análisis de datos

El análisis de los datos se realizó con el programa SPSS v.21 (IBM, 2012). Con él se hallaron, en este orden, índices de consistencia interna, estadísticos descriptivos, correlaciones, regresiones y ANOVAS. Se consideran significativos los valores de probabilidad $p \leq 0,05$

Análisis de la consistencia interna

Para conocer la consistencia interna de las escalas de *burnout* (3) y TE (6), se hallaron los valores del alfa de Cronbach, los cuales resultaron estar en la línea de los encontrados por Salanova et al. (2000) y Ortiz et al. (2012) (Ver Tabla 1).

Tabla 1
Comparación de coeficientes de fiabilidad (autores vs. presente estudio)

Dimensiones	Alfas autores	Alfas obtenidos
Agotamiento emocional (5 ítems)	0,85	0,87
Eficacia profesional (6 ítems)	0,73	0,77
Cinismo (5 ítems)	0,78	0,77
Emociones positivas (4 ítems)	0,68	0,64
Emociones negativas (5 ítems)	0,71	0,77
Emociones neutras (3 ítems)	0,38	0,60
Sensibilidad requerida (3 ítems)	0,74	0,76
Disonancia emocional (4 ítems)	0,82	0,73
Control de la interacción (2 ítems)	0,55	0,53

En general la consistencia de estas escalas es aceptable.

Análisis descriptivos

En la tabla 2 se muestran los datos relativos a la desviación típica, media y máximos y mínimos posibles en cada una de las variables examinadas.

Tabla 2
Estadísticos descriptivos para las variables de estudio

Variables (n=40)	Mínimo posible	Máximo posible	Media	Desviación típica
BT_Agotamiento emocional	0	6	3,04	1,78
BT_Eficacia profesional	0	6	4,90	1,39
BT_Cinismo	0	6	2,16	2,06
TE_Emociones positivas	1	5	4,11	1,11
TE_Emociones negativas	1	5	2,07	1,17
TE_Emociones neutras	1	5	3,48	1,23
TE_Sensibilidad requerida	1	5	4,12	1,06
TE_Disonancia emocional	1	5	3,35	1,19
TE_Control interacción	1	5	3,32	1,17

En la tabla 3 pueden verse los datos normativos para trabajadores de diversas ocupaciones (trabajadores de oficina, operarios de industrias cerámicas, profesores, usuarios de tecnologías de información y comunicación, etc.) que pueden servir de referencia para la muestra de este estudio. Teniendo en cuenta estos valores, podemos observar cómo las puntuaciones medias obtenidas en nuestra muestra se encuentran en el rango de, alto, para

agotamiento emocional, y, medio alto, para cinismo y eficacia profesional. Por lo que, en general, la muestra está altamente desgastada emocionalmente, presenta claros signos de indiferencia y distanciamiento hacia las personas y el trabajo, y manifiesta una buena percepción de competencia en su trabajo.

Tabla 3
Datos normativos para la corrección de las puntuaciones de las escalas de burnout

		Agotamiento	Cinismo	Eficacia Profesional
Muy Bajo	> 5 %	< 0,4	< 0,2	< 2,83
Bajo	5 – 25 %	0,5 – 1,2	0,3 – 0,5	2,83 – 3,83
Medio (Bajo)	25 – 50 %	1,3 – 2	0,6 – 1, 24	3,84 – 4,5
Medio (Alto)	50 – 75 %	2,1 – 2,8	1,25 – 2,25	4,51 – 5,16
Alto	75 – 95 %	2,9 – 4,5	2,26 – 4	5,17 – 5,83
Muy Alto	> 95 %	> 4,5	> 4	> 5,83

En cuanto a las emociones, las más expresadas son las positivas y las neutras, y las que menos, las negativas. Respecto a la sensibilidad requerida, la disonancia emocional y el control de la interacción, la primera de ellas es la que más se da en la muestra, seguido de la disonancia emocional y el control de la interacción (Ver Tabla 4).

Tabla 4
Rango de las medias en las escalas de TE

	Bajo	Medio Bajo	Medio Alto	Alto
	1,25	> 1,25 – 2,5	> 2,5 – 3,75	> 3,75 - 5
Emociones positivas				4,14
Emociones negativas		2,07		
Emociones neutras			3,48	
Sensibilidad requerida				4,12
Disonancia emocional			3,35	
Control de la interacción			3,32	

Análisis de correlación

Los análisis correlacionales entre las variables de *burnout* y TE se incluyen en la Tabla 5. A continuación se destacan las relaciones

estadísticamente significativas entre las diferentes dimensiones de estos constructos que son relevantes para este estudio.

Tabla 5
Correlaciones entre las diferentes medidas

	1	2	3	4	5	6	7	8
1. BT_Agotamiento emocional	__							
2. BT_Eficacia profesional	-,050	__						
3. BT_Cinismo	,622**	-,395*	__					
4. TE_Emociones positivas	,014	,210	-118	__				
5. TE_Emociones negativas	,064	-,355*	,183	-,227	__			
6. TE_Emociones neutras	-,257	-,127	-,229	,348*	,025	__		
7. TE_Sensibilidad requerida	,229	,087	-,088	,575**	-,129	,343*	__	
8. TE_Disonancia emocional	,470**	-,033	,226	,188	,082	,167	,363*	__
9. TE_Control de la interacción	-,315*	,038	-,187	-.008	-,150	-,140	-,127	-,288

**. La correlación es significativa en el nivel 0,01 (2 colas)
*. La correlación es significativa en el nivel 0,05 (2 colas)

Con respecto al agotamiento emocional se encontró que éste se relaciona significativamente, de manera positiva, con la disonancia emocional (r=,470**; p<0,01) y, de manera negativa, con control de la interacción (r=-,315*; p<0,05) como se sostenía en las hipótesis 1 y 2. Sin embargo, no se encontró relación significativa entre disonancia emocional y cinismo, ni entre disonancia emocional y eficacia profesional.

Análisis de regresión

A continuación, para comprobar el valor predictivo de las dimensiones del TE sobre los niveles de *burnout*, se llevaron a cabo tres regresiones simples con sus correspondientes correlaciones semi-parciales, pues permiten conocer cuánto aporta en exclusiva cada una de estas variables y que no haya sido explicado por otra.

El agotamiento emocional está explicado en un 42% (R^2=,419) ($F_{6,33}$=3,974; p=,004) por la combinación lineal de las emociones neutras y la

disonancia emocional. Las emociones neutras aportan en sentido negativo: a mayor expresión de emociones neutras, menor agotamiento emocional; (β=-,420; p=,007) y la disonancia emocional aporta en sentido positivo: a mayor disonancia emocional, mayor agotamiento emocional; β=,398; p=,011).

Sin embargo, ni la eficacia profesional (R^2=,177) ($F_{6,33}$=1,187; p=,337) ni el cinismo (R^2=,177) ($F_{6,33}$=1,179; p=,341) permiten ser explicados por las dimensiones del TE.

Análisis de las variables sociodemográficas (género y profesión)

Por último, para averiguar si existían diferencias significativas en burnout y TE (VD) en función del género y la profesión (VI), como se planteó en las hipótesis 3, 4 y 5, se realizaron varios análisis de varianza (ANOVAS). Se encontró que en agotamiento emocional, solo hubo efecto de la profesión, ($F_{1,36}$=7,388; p=,010; η_p^2=,170) (Ver Figura 1), siendo los administrativos de ayuntamiento los que mayores niveles de cansancio emocional presentan y confirmando la hipótesis 4. En la figura 1 también se puede observar cómo en el grupo de administrativos de ayuntamiento, existe tendencia de las mujeres a experimentar más agotamiento emocional que los hombres.

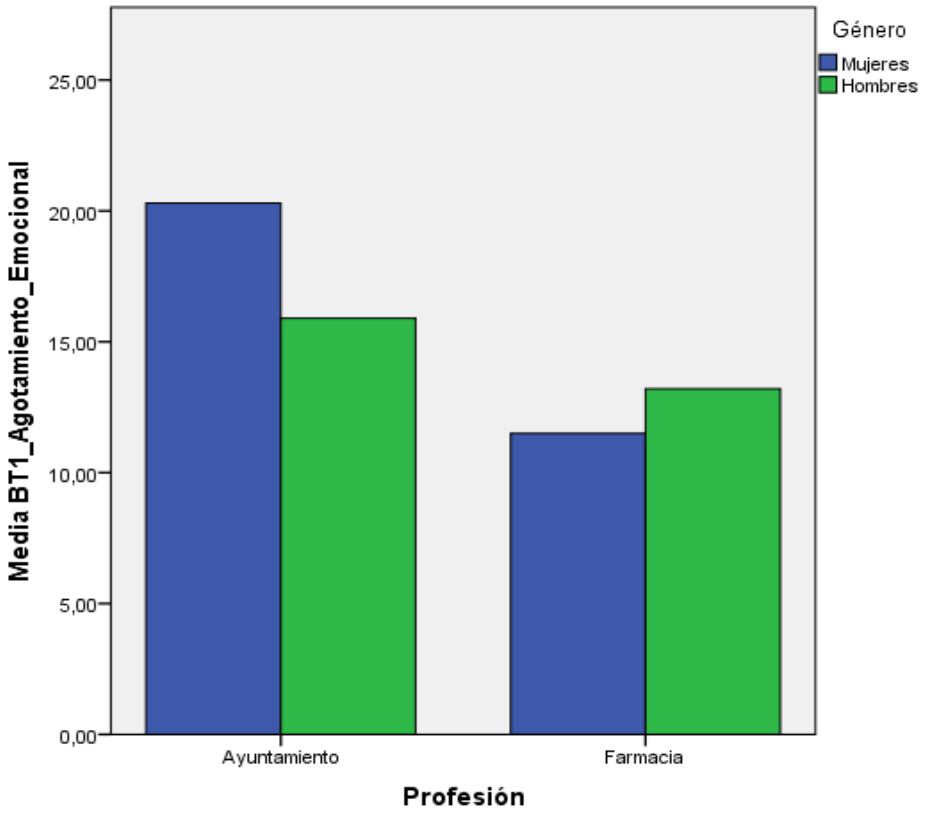

Figura 1. Efecto de la profesión en agotamiento emocional.

En eficacia profesional, por el contrario, solo se encontró efecto del género ($F_{1,36}$=11,518; p=,002; η_p^2=,242) (Ver Figura 2), siendo los hombres los que más competentes se perciben.

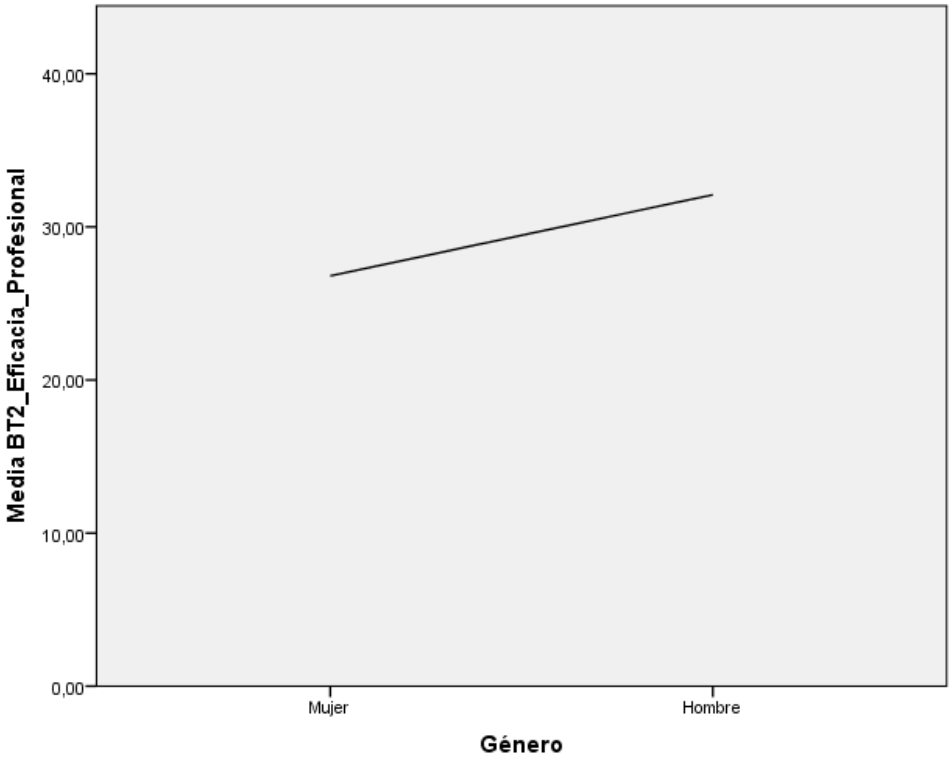

Figura 2. Efecto del género en eficacia profesional.

En cinismo, sin embargo, no se encontraron diferencias.

En cuanto a las dimensiones del TE, solo en disonancia emocional se encontró efecto de la interacción de género y profesión ($F_{1,36}$=11,403; p=,002; η_p^2=,241). Es decir, que el efecto del género está modulando el efecto de la profesión a la hora de expresar emociones que no se sienten, siendo las mujeres de ayuntamiento, las que mayores niveles de disonancia emocional presentaron, ($F_{1,36}$=9,681; p=,004; η_p^2=,212), mientras que, en farmacia, fueron los hombres, aunque no de manera significativa (Ver Figura 3).

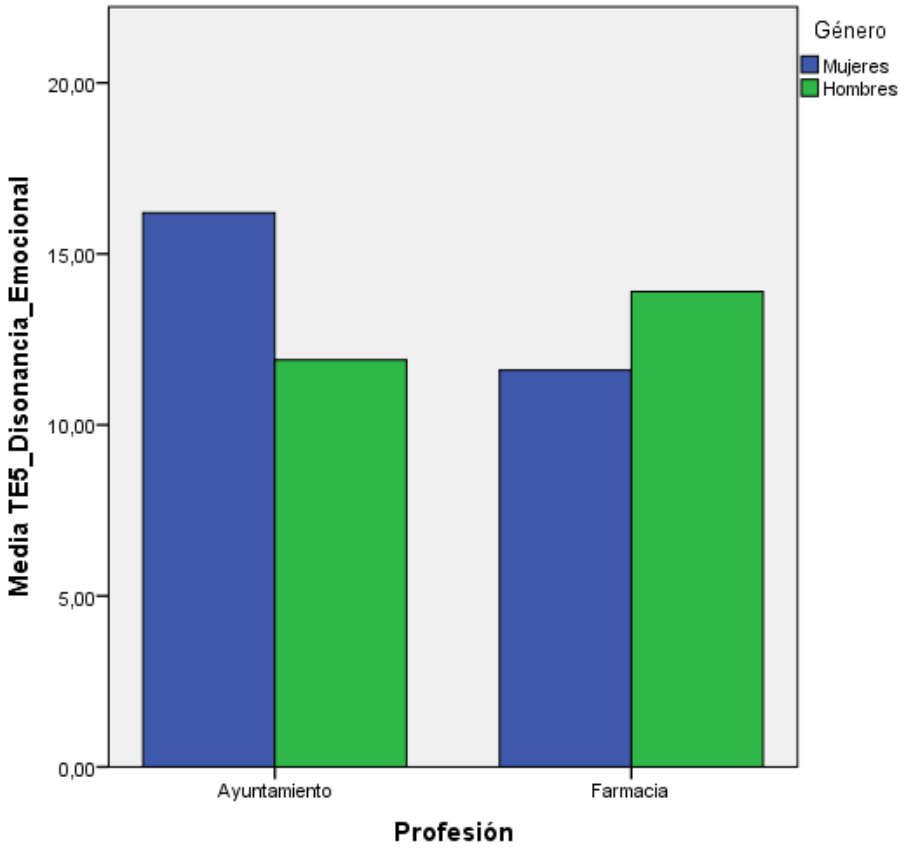

Figura 3. Efecto de la interacción de género y profesión en disonancia emocional.

Discusión

El presente estudio tuvo por objetivo analizar la relación existente entre *burnout* y TE en trabajadores del sector servicios (concretamente en administrativos de ayuntamiento y farmacéuticos), así como estudiar el efecto del género y la profesión en ellas.

Los resultados obtenidos ponen de manifiesto que la disonancia emocional y las emociones neutras permiten explicar el 42% de la varianza de la dimensión agotamiento emocional del *burnout*, como encuentra Ortiz (2015).

Aunque el peso del control de la interacción no resultó significativo en la regresión, resulta interesante la correlación negativa entre éste y el agotamiento emocional, de tal forma que, altos niveles de cansancio emocional se asocian con un menor control de la interacción. Además, también se encontró que expresar menos emociones negativas se relaciona con una mayor percepción de eficacia. Estos resultados revelan nueva información respecto a la relación de *burnout* y TE, pues no hay registro de ello en la literatura, por lo que puede que las profesiones estudiadas sean la clave de esto.

Por otro lado, también se dieron determinados efectos relacionados con el género y la profesión, algunos de manera significativa y otros a modo de tendencia. En lo referente al agotamiento emocional, en este estudio solo se encontró efecto de la profesión, existiendo mayores niveles de esta dimensión en los administrativos de ayuntamiento. En cuanto al efecto del género, se encontró que había tendencia de las mujeres de ayuntamiento a ser las que más cansancio experimentaban dentro de su grupo profesional. Tal y como concluyeron Newman, Guy y Mastracci (2008), el mayor desafío al que se enfrentan los administrativos públicos no es el de ser más eficientes, sino el de tener que realizar un trabajo más humano y afectuoso.

En eficacia profesional, por el contrario, el efecto que se encontró fue del género, siendo los hombres los que mayor autoeficacia percibían. En este sentido y en línea con lo expuesto con anterioridad, si comparamos las medias entre hombres y mujeres en la expresión de emociones negativas encontramos

que los hombres (M=9,45; DT=3,61) expresan menos emociones negativas que las mujeres (M=11,25; DT=4,16). Sin embargo, se trata de diferencias no significativas, por lo que este dato solo es orientativo y conviene realizar análisis más profundos para averiguar por qué las mujeres no alcanzan el mismo nivel de eficacia profesional percibida que los hombres.

En cuanto a las dimensiones del TE, solo en disonancia emocional se encontró efecto de la interacción de género y profesión, siendo las mujeres administrativas de ayuntamiento las que mayor disonancia emocional experimentaron. Aunque no se estudió la duración de la interacción en ninguno de los dos grupos, Morris & Feldman (1996) ya teorizaban que una mayor duración de la interacción o una mayor variedad de emociones a expresar aumenta el trabajo emocional y, por ende, la probabilidad de disonancia emocional. Puede que esto ligado a la creencia de cómo ha de actuar una mujer ante lo emocional, dé como consecuencia este resultado, teniendo en cuenta que se considera que la duración de la interacción en ayuntamiento es mayor que en farmacia. También sería interesante estudiar ambas variables en futuras investigaciones, además del tipo de estrategia de regulación empleada, pues según Molina (2017) “cuanto más duradera es la interrelación entre los sujetos, al individuo le resulta más fácil adaptar sus emociones a través de estrategias de regulación profunda”.

A pesar de que a las mujeres se les atribuye, por norma general, una mayor sensibilidad a las emociones de los clientes, los resultados de este estudio revelan que no existen diferencias significativas ni en función del

género ($F_{1,36}$=,824; p=,370; η^2=,022) ni de la profesión ($F_{1,36}$=3,986; p=,053; η^2=,100), tampoco en su interacción ($F_{1,36}$=,092; p=,764; η^2=,003), por lo que, en ambas profesiones, tanto para hombres como para mujeres, la sensibilidad requerida es la misma.

Las relaciones que se encontraron entre disonancia emocional y cinismo, y disonancia emocional y eficacia profesional no resultaron ser significativas, aunque sí se dieron según lo establecido en la literatura dentro del burnout (en sentido positivo entre las dos primeras, y en sentido negativo entre las dos segundas).

Aportaciones y limitaciones

A continuación, se comentarán limitaciones y aportaciones de este estudio. Una limitación sería el tamaño de la muestra, pues no es muy grande, por lo que sería conveniente realizar este estudio en una muestra mayor. A pesar de esto, este trabajo aporta resultados relevantes para el estudio del TE en su relación con el agotamiento emocional, por lo que se sugiere realizar más investigaciones en esta línea. También sería importante estudiar la relación entre TE y el *engagement* y la Satisfacción laboral, pues el TE no siempre conlleva aspectos negativos en el trabajo.

Propuesta de Intervención

Tras la valoración de los resultados expuestos anteriormente, se propone lo siguiente:

- Trabajar las dimensiones de disonancia emocional y emociones neutras en los trabajadores del sector servicios para disminuir el agotamiento emocional que presentan, en especial, las mujeres administrativas de ayuntamiento, ya que en su grupo profesional son las que mayor cansancio emocional experimentan, mayor disonancia emocional sienten y menor eficacia profesional perciben. Para prevenir y corregir esto se recomienda trabajar, además, el control de las emociones negativas y el control de las interacciones que aparecen relacionadas con una mayor percepción de eficacia y menor cansancio emocional.
- Para poder tratar en mayor profundidad el agotamiento emocional en este sector, se recomienda, además, estudiar el apoyo emocional con el que cuentan dentro de la empresa y el grado de autonomía que presentan en sus puestos de trabajo. De manera adicional, también se propone trabajar la inteligencia emocional, ya que es una forma de entrenar el control emocional (permite empatizar con los demás, establecer límites, saber expresarse y socializarse, amarse y aceptarse a uno mismo, respetar a los demás y sugerir estrategias para solucionar los problemas (Aguaded y Valencia, 2017)).

Referencias

Aguaded, Mª. C., y Valencia, J. (2017). Estrategias para potenciar la inteligencia emocional en educación infantil: aplicación del modelo de Mayer y Salovey. *Tendencias pedagógicas, 30*, 175-190. Recuperado de https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=6164814

Ashforth, B. E., y Humphrey, R. H. (1993). Emotional labor in service roles: the influence of identity. *The Academy of Management Review, 18*(1), 88-115. doi: 10.2307/258824

Bresó, E., Salanova, M., Schaufeli, W., y Nogareda, C. (2005). *INSHT: Ministerio de Trabajo y Asuntos Sociales*. España. Recuperado de http://www.insht.es/InshtWeb/Contenidos/Documentacion/FichasTecnicas/NTP/Ficheros/701a750/ntp_732.pdf

Brotheridge, C. M., y Lee, R. T. (2003). Development and validation of the Emotional Labour Scale. *Journal of Occupational and Organizational Psychology, 76*, 365-379. Recuperado de https://onlinelibrary-wiley-com.accedys2.bbtk.ull.es/doi/epdf/10.1348/096317903769647229

Gracia, E., Ramos, J., y Moliner, C. (2014). El Trabajo Emocional desde una perspectiva clarificadora tras treinta años de investigación. *Universidad Psychologica, 13*(4), 1517-1529. Recuperado de http://revistas.javeriana.edu.co/index.php/revPsycho/article/view/5327

Hochschild, A. R. (1983). *The managed heart*. Recuperado de https://caringlabor.files.wordpress.com/2012/09/the-managed-heart-arlie-russell-hochschild.pdf

IBM Corp. Released (2012). *IBM SPSS Statistics for Windows, Versión 21.0.* Armonk, NY: IBM Corp.

Instituto Nacional de Estadística. (Spanish Statistical Office). (2018). Recuperado de http://www.ine.es/welcome.shtml

Johnson, S. J., Machowski, S., Holdsworth, L., Kern,M., y Zapf, D. (2017). Age, emotion regulation strategies, burnout, and engagement in the service sector: Advantages of older workers. *Journal of Work and Organizational Psychology, 33*, 205-216. doi: https://doi.org/10.1016/j.rpto.2017.09.001

Mababu, R. (2012). El constructo de Trabajo Emocional y su relación con el Síndrome del Desgaste Profesional. *Intenational Journal of Psychological Therapy, 12*(2), 219-244. Recuperado de https://www.researchgate.net/publication/267857620_El_constructo_de_Trabajo_Emocional_y_su_relacion_con_el_Sindrome_del_Desgaste_Profesional

Martínez, 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*(2), 131-153. Recuperado de http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=231324550001

Molina, J. (2017). *El trabajo emocional en el sector turísticos. Obstáculos y facilitadores empresariales y su consecuencia para los trabajadores* (tesis doctoral). Universidad de Girona, España.

Moreno, B., Gálvez, M., Rodríguez, R., y Garrosa, E. (2010). Emociones y salud en el trabajo: análisis del constructo "trabajo emocional" y propuesta de evaluación. *Revista Lationamericana de Psicología, 42*(1), 63-73. Recuperado de http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=80515880006

Morris, J., A., y Feldman, D., C. (1996). The dimensions, Antecedents, and Consequences of Emotional Labor. *Academy of Management Review, 21*(4), 986-1010. doi: 10.2307/259161

Newman, M. A., Guy, M. E., y Mastracci, S. H. (2008). Beyond Cognition: Affective Leadership and Emotional Labor. *Public Administration Review*, *69*(1), 6-20. doi: https://doi.org/10.1111/j.1540-6210.2008.01935.x

Ortiz, S. (2015). *El trabajo emocional y sus consecuencias sobre el bienestar de los empleados y los clientes de organizaciones turísticas* (tesis doctoral). Universidad de Valencia, España.

Ortiz, S., 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), 337-342. Recuperado de http://www.psicothema.com/psicothema.asp?id=4020

PMI, Purchasing Managers' Index – Manufacturing, Services. (2018). Recuperado de https://www.markiteconomics.com/public?language=es

Ramis, C., Manassero, M. A., y García, E. (2009). Consecuencias del Trabajo Emocional en el Sector Turístico: ¿Riesgos Psicosociales o Salud Laboral? *Ciencia & Trabajo*, *32*, 85-95. Recuperado de https://www.researchgate.net/profile/Maria_Antonia_Manassero_Mas/publication/238667279_Consecuencias_del_Trabajo_Emocional_en_el_Sector_Turistico_Riesgos_Psicosociales_o_Salud_Laboral_

Salanova, M., Llorens, S., Cifre, E., y Martínez, I. M. (2012). We Need a Hero! Toward a Validation of the Healthy and Resilient Organization (HERO) Model. *Group & Organization Management, 37*(6), 785-822. Recuperado de http://www.want.uji.es/wp-content/uploads/2017/02/2012_Salanova-Llorens-Cifre-Mart%C3%ADnez.pdf

Salanova, M., Schaufeli, W., Llorens, S., Peiro, J., y Grau, R. (2000). Desde el "burnout" al "engagement": ¿una nueva perspectiva?. *Revista de Psicología del Trabajo y de las Organizaciones, 16*(2), 117-134. Recuperado de https://www.wilmarschaufeli.nl/publications/Schaufeli/152.pdf

Zapf, D., & Holz, M. (2006). On the positive and negative effects of emotion work in organizations. *European Journal of Work and Organizational Psychology*, *15*(1), 1-28. doi: https://doi.org/10.1080/13594320500412199

Zapf, D., Seifert, C., Schmutte, B., Mertini, H., y Holz, M. (2001). *Emotion work and job stressors and their effects on burnout. Psychology and Health, 16*, 527-545. doi: http://dx.doi.org/10.1080/08870440108405525

Zapf, D., Vogt, C., Seifert, C., Mertini, H. y Isic, A. (1999). Emotion Work as a Source of Stress: The Concept and Development of an Instrument. *European Journal of Work and Organizational Psychology, 8*, (3), 371-400. doi: http://dx.doi.org/10.1080/135943299398230