

Validación de la versión española de la Escala de Trabajo Emocional de Frankfurt

Silvia Ortiz Bonnín, Capilla Navarro Guzmán, Esther García Buades, Carmen Ramis Palmer y M^a Antonia Manassero Mas
Universitat de les Illes Balears

Este estudio presenta el análisis de validez y fiabilidad del cuestionario Frankfurt Emotion Work Scales (FEWS), que evalúa el trabajo emocional de los empleados del sector servicios. El trabajo emocional es un término acuñado por Hochschild (1983) y se define como la expresión de emociones organizacionalmente deseables para influir en las interacciones con los clientes en el trabajo. Los resultados muestran una estructura final de 6 factores: Expresar emociones (positivas, negativas y neutras), Sensibilidad requerida, Control de la interacción y Disonancia emocional. El análisis de las puntuaciones de las subescalas muestra que las emociones más frecuentemente expresadas son las positivas, mientras que las emociones negativas son las que se expresan con menos frecuencia.

Validation of the Spanish version of the Frankfurt Emotion Work Scales. This study presents the validity and reliability analysis of a questionnaire that assesses emotion work in the service sector. Emotion work is a term introduced by Hochschild (1983) and it refers to the expression of organizationally desirable emotions to influence the interactions with clients at work. The results show a 6-factor structure: Requirement to display Positive, Negative and Neutral Emotions, Sensitivity Requirements, Interaction Control and Emotional Dissonance. The analysis of the sub-scale scores reveals that the most frequently expressed emotions are positive, whereas negative emotions are expressed less frequently.

El interés por las emociones en las organizaciones ha ido creciendo a partir de 1990 (Ashforth y Humphrey, 1995; Brief y Weiss, 2002, 2004; Briner, 1999; Zapf, 2002). Anteriormente, el mundo laboral era visto de manera poco realista como un ambiente más bien libre de emociones (Manassero, García-Buades, Ramis, Torrens y Genovard, 2007). De hecho, la expresión de emociones en el trabajo ha sido considerada históricamente un tema tabú. Sin embargo, es evidente que la vida organizacional evoca diferentes emociones tales como alegría, odio, ira, desesperación, curiosidad y estima (Bierema, 2008). Los estados emocionales positivos y los negativos tienen tanto la capacidad para mejorar como la de interferir en las conductas relacionadas con el trabajo (Brotheridge y Grandey, 2002; Stanley y Burrows, 2001).

En el estudio de las emociones en el trabajo uno de los temas emergentes lo constituye el trabajo emocional (Manassero et al., 2007). Este concepto fue definido por primera vez por la socióloga Arlie Russell Hochschild (1983) refiriéndose a tipos de trabajo en los que se requiere que el trabajador mantenga expresiones faciales y corporales observables con la intención de crear sentimientos o emociones particulares en los clientes. En muchos trabajos los empleados deben expresar las emociones que prescribe y desea la organización (Morris y Feldman, 1996). El trabajo emocional se define como el acto de mostrar o exhibir la emoción apropiada y,

de forma más precisa, como “el esfuerzo, planificación y control necesario para expresar las emociones organizacionalmente deseables durante las transacciones interpersonales” (Morris y Feldman, 1996, p. 987). En este sentido el trabajo emocional aparece como un requisito del trabajo, ya que se les pide a los empleados que manejen sus emociones como una parte más de su trabajo. Esto supone entender las emociones en el trabajo como algo diferente a reacciones “espontáneas” a situaciones y condiciones del mismo (Zapf, 2002).

El trabajo emocional es especialmente relevante en algunas ocupaciones, por ejemplo, en salud (medicina, enfermería, psicología...), educación (maestros/as) y turismo (recepcionistas de hotel, camareros/as, azafatas/os de vuelo). En resumen, expresar las emociones adecuadas es una demanda laboral cuando el puesto de trabajo implica la relación con otras personas como clientes o usuarios (Zapf, 2002).

Hochschild (1983) sugirió que el trabajo emocional depende de la frecuencia del contacto interpersonal entre el empleado y el/los cliente/s, por lo tanto, concibe el trabajo emocional como un constructo unidimensional que, además, está negativamente relacionado con la salud del empleado. En esta misma línea, Wharton (1993) ha conceptualizado el trabajo emocional como una variable dicotómica, es decir, un puesto de trabajo puede requerir (o no) trabajo emocional por parte de sus empleados.

Estudios como el de Adelman (1995) y Wharton (1993) no han encontrado una relación directa con el estrés psicológico tal y como sugería Hochschild (1983). Al contrario, estos autores han señalado los efectos positivos del trabajo emocional. Wharton (1993) encontró que los empleados que interactúan con clientes en su trabajo y llevan a cabo trabajo emocional están más satisfechos

que los que no tienen que realizarlo. Según Adelman (1995), el trabajo emocional ofrece a los empleados la posibilidad de expresarse, utilizar y desarrollar su inteligencia emocional y propiciar encuentros positivos con los clientes.

Estudios posteriores del trabajo emocional han propuesto la necesidad de diferenciar varios aspectos del trabajo emocional conceptualizándolo así como un constructo multidimensional que plantea diversas demandas de carácter emocional a los trabajadores. Ampliando la propuesta de Morris y Feldman (1996, 1997), Zapf, Vogt, Seifert, Mertini e Isic (1999) desarrollaron un instrumento cuantitativo para medir el trabajo emocional, el Frankfurt Emotion Work Scale (FEWS).

Zapf et al. (1999) validaron esta escala mediante un AFE (Análisis Factorial Exploratorio) con una muestra de empleados que trabajaban en una institución para niños discapacitados y posteriormente llevaron a cabo un AFC (Análisis Factorial Confirmatorio) con dos muestras diferentes: empleados de hotel y trabajadores de un "call center". Los autores concluyen que el FEWS mide 5 dimensiones del trabajo emocional: (1) la demanda de expresión de emociones positivas (abreviado como "emociones positivas"); (2) la demanda de expresión de emociones negativas ("emociones negativas"); (3) la demanda de ser sensible con las emociones de los clientes ("sensibilidad requerida"); (4) la capacidad de influir en la interacción social ("control de la interacción"); y (5) la disonancia entre las emociones sentidas y las expresadas ("disonancia emocional").

Posteriormente, Zapf, Vogt, Seifert, Schmutte, Mertini y Holz (2001) utilizan las 5 dimensiones de la escala FEWS (Zapf et al., 1999) para analizar la capacidad predictiva del trabajo emocional (junto con otras variables sociales y organizacionales) sobre el burnout.

En esta misma línea, Zapf y Holz publican en 2006 los resultados de una investigación en la que medían los efectos positivos y negativos del trabajo emocional en las organizaciones. Concretamente analizaron los aspectos del trabajo emocional que hacen referencia a las demandas de regulación emocional: la "demanda de expresar emociones positivas", la "demanda de expresar emociones negativas", la "demanda de ser sensible con las emociones de los clientes" y la "disonancia emocional". Es decir, en este caso analizan únicamente 4 de las 5 dimensiones del trabajo emocional (Zapf et al., 1999), descartando el factor "control de la interacción".

En el presente estudio se analizan las propiedades psicométricas de la versión española del FEWS 4.0 elaborado por Zapf, Mertini, Seifert, Vogt, Isic, Fischbach y Meyer en 2001. Esta escala cuenta con los factores que se han citado anteriormente ("emociones positivas", "emociones negativas", "sensibilidad requerida", "disonancia emocional" y "control de la interacción") junto con tres dimensiones más: "control emocional", "empatía" y "expresión de emociones neutras".

El "control emocional" se define como el grado en que un empleado puede decidir si expresa o no una emoción deseada (Zapf et al., 1999). Tolich (1993) afirma que la presencia o ausencia de control sobre las propias emociones expresadas es uno de los aspectos más importantes del trabajo emocional. En su estudio de 1999 Zapf et al. no obtuvieron apoyo empírico para la subescala de "control emocional". Los ítems de esta dimensión saturaban en las dimensiones de "disonancia emocional" y "control de la interacción". En el presente estudio se vuelve a comprobar empíricamente la medida de esta dimensión.

La "demanda de expresar empatía" mide con qué frecuencia se demanda a los empleados que muestren empatía respecto a los problemas y quejas de los clientes (Zapf et al., 1999). Por ejemplo, el personal sanitario debe mostrar compasión cuando trata a un niño herido o enfermo, dirigiéndose a él con calma y un tono de voz suave, para que el niño deje de llorar y se calme (Zapf, 2002). En el presente estudio se procede a analizar la viabilidad de esta dimensión.

Originalmente, Zapf et al. (1999) consideraban dos tipos de demandas de expresión de emociones: a) "demandas de expresión de emociones positivas" y b) "demandas de expresión de emociones negativas/variadas". La medida de las demandas de expresión de emociones negativas variadas no ha obtenido resultados estadísticamente adecuados. De hecho, en la elaboración posterior de la escala FEWS versión 4.0 en 2001, se especificaron tres tipos de expresión emocional: "emociones positivas", "emociones negativas" y "emociones neutras". Tiene sentido que la demanda de expresión de emociones no sea alta o baja de manera uniforme en todas las profesiones, más bien las demandas pueden ser específicas de cada puesto (Zapf y Holz, 2006). Por ejemplo, las azafatas de avión suelen expresar emociones positivas (Hochschild, 1983), por el contrario, los cobradores de facturas deben expresar frecuentemente emociones negativas (Sutton, 1991), mientras que los policías deben permanecer neutrales y objetivos cuando interactúan con los ciudadanos (Fischbach, 2000; Fischbach y Zapf, 2002).

Siguiendo esta línea, en el presente estudio se analiza si las "demandas de expresión de emociones neutras" deben considerarse como otro tipo de demandas de expresión emocional diferente a la "expresión de emociones positivas" y "expresión de emociones negativas".

En resumen, en el presente estudio se traduce el FEWS 4.0 elaborado por Zapf et al. (2001) y se analizan las propiedades psicométricas de la versión española. Esta escala está compuesta por 8 dimensiones ("emociones positivas", "emociones negativas", "emociones neutras", "sensibilidad requerida", "empatía", "disonancia emocional", "control de la interacción" y "control emocional") y 26 ítems.

Método

Participantes

La muestra está compuesta por 656 personas que trabajan en establecimientos turísticos (hoteles y restaurantes) de la Comunidad Valenciana (63,3%) y de la comunidad autónoma de las Islas Baleares (36,4%). El 50,3% son empleados de hoteles y el 49,7% de restaurantes. El 49,4% de los hoteles eran de tres estrellas, mientras que el resto eran de cuatro. El 46,8% de los hoteles eran de sol y playa especializados en turismo vacacional y el resto de ciudad.

La edad media de los empleados es de 33,65 años (dt. 10,728), con edades comprendidas entre 17 y 62 años. La distribución por sexo es 212 hombres (46,5%) y 244 mujeres (53,5%).

Instrumento

El instrumento FEWS (Frankfurt Emotion Work Scales) es una escala elaborada por Zapf et al. (1999, 2001), la cual puede ser aplicada a diversas profesiones y de la cual existen versiones en inglés, francés y polaco. Para la traducción del cuestionario al español a partir de los originales en alemán, y de las traducciones

realizadas por Zapf y colaboradores al inglés y al francés, se utilizó el método de *back translation* con prueba bilingüe y teniendo en cuenta los elementos culturales propios de cada uno de los idiomas (Brislin, 1970; McKay et al., 1996). El equipo de investigación compuesto por psicólogas bilingües en inglés, alemán y francés tradujo la versión 4.0 inglesa al español priorizando siempre el significado y las consideraciones culturales o psicológicas respecto de la traducción literal. Para resolver las dudas se consultaron las versiones alemana y francesa. Posteriormente, dos traductoras independientes y bilingües nativas, alemana e inglesa, tradujeron la versión española a la alemana e inglesa. Las mínimas discrepancias encontradas se resolvieron en común.

El FEWS 4.0 está compuesto por 37 ítems agrupados originalmente en 8 dimensiones. Se presentaban dos formatos de respuesta, uno de 5 alternativas en los que se responde a la frecuencia con la que se demanda trabajo emocional (desde 1 “muy raramente” hasta 5 “muy frecuentemente”) y otro en el que se describía el trabajo emocional de dos puestos de trabajo y el encuestado debía elegir aquél al que su puesto se parecía más. Los resultados de una prueba piloto con 10 sujetos destacaron la dificultad para entender y contestar los diez ítems con el segundo formato de respuesta, por lo que se eliminaron. En las publicaciones de los autores del estudio tampoco aparecen ítems de este tipo. Se eliminó además un ítem de la dimensión “empatía” que distorsionaba la escala en una versión previa (García-Buades, Manassero, Ramis, Torrens y Genovard, 2003).

Las dimensiones y número de ítems de la versión española son: “emociones positivas” (4 ítems), ejemplo de ítem: ¿tiene que expresar emociones agradables hacia los clientes?; “emociones negativas” (5 ítems), ejemplo de ítem: ¿tiene que expresar emociones desagradables hacia sus clientes?; “emociones neutras” (3 ítems), ejemplo de ítem: ¿tiene que expresar emociones que no son ni positivas ni negativas hacia los clientes?; “sensibilidad requerida” (3 ítems), ejemplo de ítem: ¿Es importante saber cómo se sienten los clientes en ese momento?; “empatía” (2 ítems), ejemplo de ítem: ¿debe mostrarse comprensivo con los clientes?; “control de las emociones” (2 ítems), ejemplo de ítem: ¿puede decidir usted mismo qué emociones expresar ante el cliente?; “control de la interacción” (3 ítems), ejemplo de ítem: ¿le permite su trabajo terminar la conversación si usted lo considera apropiado?; “disonancia emocional” (4 ítems), ejemplo de ítem: ¿debe expresar emociones que no coinciden con sus verdaderos sentimientos?

Procedimiento

El cuestionario fue administrado en el puesto de trabajo por encuestadores entrenados, garantizando el anonimato y la confidencialidad de los datos.

Análisis de datos

La estructura de la versión española de FEWS se estudia a través de Análisis Factoriales Confirmatorios (AFC) mediante el programa estadístico Lisrel 8.80. Éste es el procedimiento apropiado cuando la teoría sobre el constructo subyacente que mide la escala ha sido desarrollada previamente.

Se compararán tres modelos multidimensionales alternativos: el modelo 1 planteado en la versión 4.0 del cuestionario de ocho dimensiones y veintiséis ítems, el modelo 2 de cinco dimensiones y diecinueve ítems (Zapf et al., 2001), el modelo 3 de cuatro di-

mensiones y quince ítems (Zapf y Holz, 2006). Dado que el diferente número de ítems impide la comparación directa entre modelos, cada uno de ellos se compara con una estructura unifactorial.

Considerando la naturaleza ordinal de los ítems, se utilizará el método de mínimos cuadrados ponderados, correlaciones policóricas y la matriz de varianzas asintótica de los ítems. La bondad del ajuste de los modelos se evalúa mediante índices absolutos (χ^2 , RMSEA —*Root Mean Square Error of Approximation*— y AGFI —*Adjusted Goodness-of-Fit Index*—) y relativos (NNFI —*Non Normed Fit Index*— y CFI —*Comparative Fit Index*—).

Se realizaron estudios preliminares de fiabilidad para cada una de las dimensiones propuestas en el cuestionario original. Posteriormente, también se estudió la consistencia interna del conjunto de la escala y de cada una de las subescalas resultantes en el modelo final escogido. En último lugar se llevaron a cabo los estadísticos descriptivos para los factores del cuestionario de trabajo emocional identificados en el análisis factorial mediante el paquete estadístico SPSS-PC 19.

Resultados

Se presentan en esta sección los resultados de los AFC y coeficientes de fiabilidad de las subescalas y el cuestionario para contrastar la validez de constructo y la consistencia interna, así como los descriptivos para cada dimensión.

Para evaluar los resultados del AFC se puso a prueba el ajuste de diferentes modelos multidimensionales (estructuras factoriales) a los datos obtenidos. Se especifican a continuación los criterios que utilizamos para un ajuste aceptable del modelo a los datos. Los valores de RMSEA menores a 0,05 indican un ajuste excelente, valores alrededor de 0,08 indican un ajuste aceptable, mientras que valores por encima de 0,1 indican un ajuste pobre. Los índices NNFI, CFI y AGFI tienen un rango de 0 a 1, donde valores mayores a 0,90 indican un ajuste aceptable y valores mayores a 0,95 un ajuste excelente.

Los resultados de los AFC llevados a cabo se resumen en la tabla 1. En cada caso se compara la estructura factorial propuesta con un modelo unifactorial de comparación. Podemos observar que ninguno de los modelos con estructura unifactorial presenta un buen ajuste a los datos, ya que los índices considerados no alcanzan el punto de corte mínimo. Por lo tanto, el trabajo emocional no es un constructo unidimensional.

Por otro lado, los resultados aportan evidencia empírica sobre la multidimensionalidad del constructo de trabajo emocional. Aunque el modelo compuesto por 8 factores no tiene un ajuste aceptable, sí lo tienen tanto el modelo de 5 dimensiones como el de 4 dimensiones en sus índices de ajuste absolutos y relativos.

La revisión de los resultados del modelo de 8 factores apunta al solapamiento de la dimensión de “sensibilidad requerida” con la de “empatía” y al mal funcionamiento de la escala de “control emocional”. Teniendo en cuenta estos resultados más la consistencia interna de ambas escalas se decidió eliminarlas. Además se eliminó un ítem de control de la interacción “la empresa pone límites temporales específicos para atender a los clientes” para mejorar su consistencia interna.

Se decidió entonces poner a prueba un nuevo modelo de 6 dimensiones, modelo 4, que incluya la dimensión de “emociones neutras” y no incluya la de “control emocional” ni la de “empatía”. Este modelo de 6 dimensiones y 21 ítems también obtiene un ajuste aceptable.

En resumen, la revisión de los resultados de los AFC sugiere que los modelos de 4, 5 y 6 factores presentan un ajuste aceptable con índices de ajuste similares. Por lo tanto, los

tres modelos son estadísticamente válidos. Dado que un mayor número de dimensiones aumenta la validez de contenido sería recomendable mantener el modelo de 6 dimensiones. En la

Tabla 1

Índices de bondad de ajuste de las estructuras factoriales propuestas para trabajo emocional. Nota. gl= grados de libertad; RMSEA= raíz cuadrada del error cuadrático medio; 90% CI= 90% del intervalo de confianza para el RMSEA; NNFI= índice de ajuste no normado; CFI= índice de ajuste comparativo; AGFI= índice de bondad del ajuste ajustado

Modelo	χ^2	gl	RMSEA	90% CI para RMSEA	NNFI	CFI	AGFI
Modelo 1 - 24 ítems							
1a. Unifactorial	2953,70	252	0,165	0,160;0,170	0,822	0,837	0,866
1b. Ocho factores	1430,93	224	0,117	0,112;0,123	0,910	0,927	0,927
Modelo 2 - 17 ítems							
2a. Unifactorial	963,704	119	0,132	0,125;0,14	0,761	0,791	0,888
2b. Cinco factores	319,831	109	0,069	0,060;0,078	0,935	0,948	0,959
Modelo 3 - 15 ítems							
3a. Unifactorial	747,127	90	0,134	0,125;0,143	0,740	0,777	0,892
3b. Cuatro factores	251,327	84	0,070	0,060;0,080	0,929	0,943	0,961
Modelo 4 - 21 ítems							
4a. Unifactorial	2639,75	189	0,180	0,174;0,186	0,724	0,752	0,825
4b. Seis factores	704,505	174	0,087	0,081;0,094	0,935	0,946	0,949

Tabla 2

Saturaciones estandarizadas para el modelo de 6 factores. Todas las saturaciones son significativas $p < ,05$. M: media; EP: emociones positivas; ENg: emociones negativas; ENu: emociones neutras; SR: sensibilidad requerida; CI: control de la interacción y DE: disonancia emocional

		M	Desv. típica	EP	ENg	ENu	SR	CI	DE
1	¿Tiene que expresar emociones agradables hacia los clientes (por ejemplo, amabilidad)?	4,61	,65	,83					
2	¿Tiene que poner a los clientes de buen humor en su trabajo (por ejemplo, complaciendo a un cliente)?	3,68	1,33	,91					
3	¿Tiene que expresar, según la situación, diferentes emociones positivas (por ejemplo, entusiasmo, simpatía y cortesía)?	4,07	1,05	,89					
4	¿Tiene que dar la impresión de estar de buen humor en el trato con los clientes (por ejemplo, alegre)?	4,46	,90	,88					
5	¿Tiene que expresar emociones desagradables hacia sus clientes (por ejemplo, enfadarse si no se respetan las reglas)?	1,50	,94		,64				
6	¿Tiene que poner a los clientes de un humor negativo en su trabajo (por ejemplo, inquietarles o provocar miedo)?	1,19	,70		,92				
7	¿Tiene que expresar, según la situación, diferentes emociones negativas (por ejemplo, enfado, decepción o ser estricto)?	1,54	,92		,67				
8	¿Tiene que dar la impresión de estar de mal humor en el trato con los clientes (por ejemplo, enfadado)?	1,26	,77		,99				
9	¿Tiene que actuar de forma muy severa y estricta con los clientes en su trabajo (por ejemplo, cuando no siguen ciertas reglas)?	1,78	,96		,51				
10	¿Tiene que expresar emociones que no son ni positivas ni negativas hacia los clientes (por ejemplo, imparcialidad)?	2,88	1,29			,47			
11	¿Tiene que poner a los clientes en un estado de humor neutral/imparcial (por ejemplo, tranquilizar a un cliente)?	3,00	1,34			,72			
12	¿Tiene que dar la impresión de ser neutral e imparcial en el trato con los clientes?	3,60	1,31			,71			
13	¿Es necesario en su trabajo que simpatice con las emociones de los clientes?	3,50	1,18				,87		
14	¿Es importante saber cómo se sienten los clientes en ese momento?	3,82	1,13				,87		
15	¿Es necesario ponerse en el lugar de los clientes?	3,87	1,13				,79		
16	¿ Reprimir sus emociones para aparentar neutralidad/ tranquilidad?	3,23	1,26					,77	
17	¿Expresar emociones que no se correspondan con lo que siente en ese momento concreto hacia los clientes ?	3,04	1,26					,90	
18	¿Expresar emociones agradables (por ejemplo, cordialidad) o emociones desagradables (por ejemplo, ser estricto) cuando en realidad se siente indiferente ?	2,82	1,28					,87	
19	¿Expresar emociones que no coinciden con sus verdaderos sentimientos ?	2,99	1,25					,93	
20	¿Le permite su trabajo terminar la conversación con los clientes si usted lo considera apropiado ?	3,09	1,32						,84
21	¿ Puede decidir usted mismo la cantidad de tiempo que le dedica a un cliente, independientemente de las necesidades de éste?	3,89	1,33						,76

tabla 2 se presentan las saturaciones estandarizadas para este modelo.

La fiabilidad del cuestionario total, medida por el coeficiente de consistencia interna, es buena ($\alpha = 0,75$ para 21 ítems). Respecto a la fiabilidad de las subescalas, se presentan las alfas de Cronbach para cada una de ellas (tabla 3). Es aceptable para las dimensiones: “expresión de emociones positivas”, “expresión de emociones negativas”, “sensibilidad requerida” y “disonancia emocional”. En cambio, es baja para las dimensiones de “expresión de emociones neutras” y “control de la interacción”.

	EP	ENg	ENu	SR	CI	DE
Media	4,20	1,44	3,16	3,72	2,99	3,01
Desviación típica	,72	,58	,87	,92	1,09	1,01
α	,68	,71	,38	,74	,55	,82

Discusión y conclusiones

La escala FEWS (Frankfurt Emotion Work Scales) mide en su versión original el trabajo emocional que requieren ocupaciones predominantemente del sector servicios. Nuestro estudio presenta la traducción al castellano, así como su validación con una muestra española en un sector tan relevante en nuestro país como el turístico, específicamente de empleados de hoteles y restaurantes de la costa mediterránea española. La traducción y adaptación se realizó a partir de la versión 4.0 en inglés facilitada por Zapf et al. (2001). Las dimensiones de la escala original son: “expresión de emociones positivas”, “expresión de emociones neutras”, “expresión de emociones negativas”, “sensibilidad requerida”, “empatía”, “control de emociones”, “control de la interacción” y “disonancia emocional”.

Los resultados obtenidos acerca de la validez y fiabilidad de esta escala de trabajo emocional en una muestra española nos permiten afirmar que la versión española funciona razonablemente bien. Las propiedades estadísticas y psicométricas son similares a las publicadas por su autor, quien utilizó la versión alemana.

Los análisis estadísticos realizados apoyan la idea de que el trabajo emocional es un constructo multidimensional (Morris y Feldman, 1996, 1997; Zapf et al., 1999). Se han puesto a prueba diversos modelos multidimensionales replicando, por un lado, la estructura propuesta en su versión 4.0 en inglés (Zapf et al., 2001) de 8 dimensiones y, por otro, modelos presentados en publicaciones previas de los autores de la escala de 5 y 4 dimensiones, respectivamente. Sin embargo, el modelo de 8 dimensiones del cuestionario original no presenta un buen ajuste a los datos. A raíz de los resultados obtenidos se propone la evaluación de un modelo de 6 dimensiones. Éste también presenta un buen ajuste a los datos.

El modelo de 4 dimensiones es el que mejor funciona estadísticamente, ya que presenta tanto una adecuada validez de constructo como alta consistencia interna de las subescalas. Como contraparte,

limita el número de dimensiones a 4: “expresión de emociones positivas”, “expresión de emociones negativas”, “sensibilidad requerida” y “disonancia emocional”. Estas dimensiones son las que utilizan Zapf y Holz (2006) para medir los efectos positivos y negativos del trabajo emocional en las organizaciones.

El modelo de 5 dimensiones y, especialmente, el de 6 dimensiones enriquecen la medida de trabajo emocional y su validez de contenido, incorporando la posibilidad de medir el “control de la interacción” y la “expresión de emociones neutras”, respectivamente. Aunque necesita refinarse la medida de estas dos dimensiones para incrementar su consistencia interna, creemos que su relevancia teórica aconseja su inclusión a la hora de estudiar el trabajo emocional.

Por un lado, son muchas las profesiones en las que las emociones neutras son organizacionalmente deseables y suponen una demanda frecuente del rol laboral. Éste es el caso, por ejemplo, de profesionales sanitarios, policía y otros cuerpos de seguridad, personal de atención al cliente y otros profesionales que frecuentemente han de mostrar emociones como la tranquilidad o la imparcialidad durante su jornada laboral. Por otro lado, la inclusión de la dimensión del control de la interacción permite una medida de la capacidad de influencia del trabajador/a sobre las demandas emocionales del trabajo, otorgándole la opción de reducir las consecuencias negativas de las mismas sobre su bienestar.

Finalmente, ninguno de los modelos estadísticamente aceptables permite la inclusión de las dimensiones “empatía” y “control emocional”. La demanda de “empatía” se solapa con la subescala “sensibilidad requerida” y un análisis del contenido de los ítems apunta también a la difícil distinción semántica y más aún complicada medición de dos conceptos muy próximos: la lectura y/o identificación de las emociones que siente el otro (sensibilidad requerida) y la adaptación de los propios (empatía). Otra dimensión que no podemos apoyar empíricamente es la de “control de emociones”. A pesar de que su relevancia teórica es destacada, coincidimos con Zapf en que la subescala desarrollada para medirla en el FEWS no funciona bien y necesita mejorar (Zapf et al., 1999).

Una de las principales limitaciones de esta investigación es que el estudio se llevó a cabo únicamente con empleados del sector turístico y sería recomendable seguir esta línea de investigación ampliando el tipo de muestra para poder medir el trabajo emocional en otras profesiones distintas al sector turístico y que por la naturaleza del puesto de trabajo también implican el manejo y la expresión de emociones como es el caso de las profesiones del sector sanitario o el sector educativo.

Agradecimientos

Estudio financiado por el Ministerio de Educación y Ciencia. Proyecto de Investigación BSO2002-04483-C03-03. Proyecto coordinado entre la Universidad de Valencia, Universitat Jaume I y Universitat de les Illes Balears.

Las autoras agradecen al profesor Dr. D. Zapf su disponibilidad para facilitarnos versiones en diferentes idiomas de su cuestionario FEWS.

Referencias

- Adelmann, P.K. (1995). Emotional labor as a potential source of job stress. En S.L. Santer y L.R. Murphy (Eds.), *Organizational risk factors for job stress* (pp. 371-381). Washington, DC: American Psychological Association.
- Ashforth, B.E., y Humprey, R.H. (1995). Emotion in the Workplace: A reappraisal. *Human Relations*, 48(2), 97-125.
- Bierema, L. (2008). Adult learning in the workplace: Emotion work or emotion learning? *New directions for adult and continuing education*, 120, 55-64. Consultado en <http://onlinelibrary.wiley.com/doi/10.1002/ace.316/pdf>, 1 de abril de 2011.
- Brief, A.P., y Weiss, H. (2002). Organizational behavior: Affect in the workplace. *Annual Review of Psychology*, 53, 279-307.
- Briner, R.B. (1999). The neglect and importance of emotion at work. *European Journal of Work and Organizational Psychology*, 8(3), 323-346.
- Brislin, R.W. (1970). Back-translation for cross-cultural research. *Journal of Cross-Cultural Psychology*, 1.
- Brotheridge, C.M., y Grandey, A.A. (2002). Emotional labor and burnout: Comparing two perspectives of "People work". *Journal of Vocational Behavior*, 60, 17-39.
- Fischbach, A. (2000). GöPA. Das Göttinger Polizei-Auswahlverfahren (Handbuch für den Testleiter) [The Göttingen Police assessment for personnel selection; manual for test administrators]. Göttingen: Georg-August-Universität, Georg-Elias-Müller-Institut für Psychologie.
- Fischbach, A., y Zapf, D. (2002, September). Neutralität als emotionale Arbeitsanforderung [Neutrality as an emotional job requirement]. Paper presented at the 43^o Kongress der Deutschen Gesellschaft.
- García Buades, M.E., Manassero, M.A., Ramis, C., Torrens, G., y Genovard, A. (2003, mayo). *Factor analysis of emotion work: Application of the FEWS instrument in a Spanish sample*. Comunicación presentada en el XIth European Congress on Work and Organizational Psychology, Lisboa, Portugal.
- Hochschild, A.R. (1983). *The managed heart. The commercialization of human feeling*. Los Angeles, CA: University of California Press.
- Manassero, M.A., García-Buades, E., Ramis, C., Torrens, G., y Genovard, A. (2007). Trabajo emocional, síndrome de estar quemado por el trabajo (SQT) y engagement en el sector turístico. En P.R. Gil-Monte y B. Moreno (Coord.), *El síndrome de quemarse por el trabajo (burnout): grupos ocupacionales de riesgo*. Madrid: Pirámide (pp. 245-260).
- McKay, R.B., Breslow, M.J., Sangster, R.L., Gabbard, S.M., Reynolds, R.W., Nakamoto, J.M., y Tarnai, J. (1996). Translating survey questionnaires: Lessons learned. *New Directions for Evaluation*, 70, 93-105.
- Stanley, R.O., y Burrows, G.D. (2001). Varieties and functions of human emotion. En R.L. Payne y C.L. Cooper (Eds.), *Emotions at work*. Eds. John Wiley & Sons.
- Tolich, M.B. (1993). Alienating and liberating emotions at work: Supermarket clerks' performance of customer service. *Journal of Contemporary Ethnography*, 22(3), 361-381.
- Wharton, A.S. (1993). The affective consequences of service work: Managing emotions on the job. *Work and Occupations*, 20(2), 205-232.
- Zapf, D. (2002). Emotion work and psychological well-being. A review of the literature and some conceptual considerations. *Human Resources Management Review*, 12, 237-268.
- Zapf, D., y Holz, M. (2006). On the positive and negative effects of emotion work in organizations. *European Journal of Work and Organizational Psychology*, 15(1), 1-28.
- Zapf, D., Mertini, H., Seifert, C., Vogt, C., Isic, A., Fischbach, A., y Meyer, K. (2001). *Frankfurt Emotion Work Scales-English version 4.0*. Manuscrito no publicado. Universidad de Frankfurt, Frankfurt, Alemania.
- 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.
- Zapf, D., Vogt, C., Seifert, C., Mertini, H., e Isic (1999). Emotion work as a source of stress. The concept and development of an instrument. *European Journal of Work and Organizational Psychology*, 8, 371-400.