

# El Constructo de Trabajo Emocional en un Grupo de Trabajadores/as de la Salud Venezolanos/as: Validación Preliminar

## THE EMOTIONAL LABOR CONSTRUCT IN A GROUP OF VENEZUELAN HEALTH WORKERS: PRELIMINARY VALIDATION

Gisela Blanco Gómez

Escuela de Salud Pública, Facultad de Medicina, Universidad Central de Venezuela.

### RESUMEN

El objetivo de la presente investigación fue adaptar y validar el cuestionario Trabajo Emocional (TREMO) realizado por Moreno-Jiménez, Gálvez y Garrosa (Moreno-Jimenez et al. 2004) en su versión corta de 20 ítems. Este constructo se relaciona con la carga emocional, la valencia y la variedad de la misma, así como su relación con las características del puesto de trabajo y con aspectos organizacionales como la cultura organizacional. Se aplicó el cuestionario en un grupo de trabajadores de la salud (N = 182) obteniéndose valores de fiabilidad adecuados; se sometió a un análisis factorial y se obtuvo 5 factores que explican el 56.97% total de la varianza. Los resultados confirman las dimensiones de la escala original. Es importante resaltar que es la primera aproximación al estudio de este constructo en una población trabajadora venezolana.

(Blanco G, 2010. El Constructo de Trabajo Emocional en un Grupo de Trabajadores/as de la Salud Venezolanos/as: Validación Preliminar. Cienc Trab. Ene-Mar; 12 (35): 263-266).

Descriptor: TRABAJO EMOCIONAL, TRABAJADORES DE LA SALUD, EMOCIONES, RECURSOS HUMANOS EN SALUD, CUESTIONARIOS, VALIDACIÓN, CENTROS DE SALUD, CULTURA ORGANIZACIONAL, AMBIENTE DE TRABAJO, LUGAR DE TRABAJO VENEZUELA.

### ABSTRACT

The objective of this investigation was to adapt and validate the Emotional Labor (TREMO) questionnaire made by Moreno-Jiménez, Gálvez y Garrosa (Moreno-Jiménez, et al. 2004) in their short version of 20 items. This construct is related to the emotional load, its valence and variety as well as its relation with the characteristics of the job and with organizational aspects such as the organizational culture. The questionnaire was applied to a group of health professionals (N= 182), from which appropriate reliability values were obtained. They were subjected to a factorial analysis, obtaining 5 factors that explain the 56.97% of the total variance. The results confirm the dimensions of the original scale. It is important to highlight that this is the first approach to the study of this construct in a workers population in Venezuela.

Descriptors: EMOTIONAL LABOR, HEALTH WORKERS, EMOTIONS, HEALTH MANPOWER, QUESTIONNAIRES, VALIDATE, HEALTH CENTERS, ORGANIZATIONAL CULTURE, WORKING ENVIRONMENT VENEZUELA.

### INTRODUCCIÓN

En el pasado las emociones fueron ignoradas en el estudio de la relación trabajador/a ambiente de trabajo, ya que el lugar de trabajo era visto como un ambiente racional en el cual no había espacio para las emociones (Arvey et al.1998).

Más específicamente se ha comenzado a explorar la influencia del manejo de las emociones, su control y expresión en aquellos puestos de trabajo de la rama de servicios, en los cuales el trabajador interactúa con otras personas; a esto se le ha denominado trabajo emocional (Hochschild 1979).

Los trabajos de prestación de servicios se caracterizan porque

requieren un contacto directo con el cliente, paciente o usuario la mayor parte de la jornada laboral como, por ejemplo, médicos, enfermeros, docentes, policías, mesoneros, cajeros, teleoperadores, entre otros. Este tipo de trabajadores se diferencia del resto porque en su jornada laboral no sólo debe realizar tareas físicas o mentales, sino que también debe expresar emociones durante las interacciones que realiza cara a cara con sus receptores del servicio. En las interacciones sociales las personas intentan crear ciertas impresiones mostrando las emociones adecuadas para la situación o para que su imagen no se vea amenazada (Nogadera et al. 2004).

En las organizaciones, aun cuando no suelen existir normas explícitas de la forma de comportarse, aparecen de forma implícita a través de la cultura organizacional. Por ello los trabajadores de cara al público deben controlar sus emociones durante sus interacciones sociales en el trabajo; en estos casos la emoción es una exigencia más del puesto de trabajo, por lo que se convierte en una exigencia laboral característica del sector de los servicios.

En la actualidad el Trabajo Emocional se entiende como los requerimientos profesionales que implican mostrar las emociones apropiadas para dar una imagen determinada en el ámbito profesional y también el esfuerzo, planificación y control necesarios para expresar en la organización las emociones deseadas en las rela-

Correspondencia / Correspondence

Gisela Blanco Gómez

Escuela de Salud Pública de la Facultad de Medicina.

Complejo Hospitalario Jose Ignacio Baldo. El Algodonal. Caracas. Venezuela.

Tel: 00584166278719

e-mail: giblanco5@yahoo.com

Recibido: 2 de enero 2009 / Aceptado: 28 de noviembre 2009

ciones interpersonales propias del intercambio en la atención (Morris y Feldman 1996).

Tal y como señala Moreno-Jiménez y colaboradores (Moreno-Jiménez et al. 2004), producto de la novedad existente en cuanto a la formulación teórica del trabajo emocional se plantean diversas concepciones en la formulación del constructo. Una de las perspectivas ha sido el aspecto cuantitativo de las emociones tal y como lo han desarrollado Morris y Feldman (Morris y Feldman 1996), quienes generaron una escala para evaluar el trabajo emocional que incluye frecuencia, atención, variedad y disonancia emocional. Otros autores (Schaubroeck y Jones 2000) señalan el carácter cualitativo de las emociones, influyendo en la expresión de las emociones positivas y la supresión de emociones negativas. Un tercer grupo de investigaciones resaltan la importancia de considerar aspectos como la frecuencia, intensidad y variedad de las expresiones emocionales, incluyendo al trabajador como sujeto que expresa y regula sus emociones (Moreno-Jiménez et al. 2004).

Estas diferentes perspectivas demuestran que el trabajo emocional se conceptualiza como un constructo multidimensional, provocando consecuencias positivas y negativas. Los efectos positivos se presentan cuando tanto la experimentación como la expresión de las emociones forman parte de la identidad profesional del trabajador; es decir, cuando se expresa lo que se cree que se debe expresar a nivel emocional o cuando las emociones que se requieren surgen de forma espontánea (Erickson y Grove 2008).

Sin embargo, los posibles efectos negativos se pueden presentar cuando surgen contradicciones entre las emociones requeridas y las experimentadas; autores como Rafaeli y Sutton (Rafaeli y Sutton 1987) y Soares (Soares 2003) lo denominan disonancia emocional y hace referencia a las consecuencias que se producen cuando un trabajador expresa emociones impuestas por las normas organizacionales, pero que no concuerdan con sus sentimientos.

En Venezuela tanto la revisión del constructo de trabajo emocional como la valoración en la población trabajadora no se han realizado y en la revisión bibliográfica no se encuentran reportados aún estudios relacionados. Es por ello que con esta investigación se pretende iniciar un estudio preliminar sobre este constructo comenzando con la validación del Cuestionario de Trabajo Emocional (TREMO) realizado por Moreno-Jiménez, Gálvez y Garrosa (Moreno-Jiménez et al. 2004) en un grupo de trabajadores del sector salud.

## MÉTODO

### Muestra

La muestra estuvo constituida por 182 trabajadores/as que se desempeñan en centros de salud públicos del área Metropolitana de Caracas. Se trató de una muestra no probabilística, intencional, siendo los criterios de inclusión ser profesional de la salud y desempeñarse en instituciones públicas prestadoras de servicios de salud, participando en el estudio de forma voluntaria. Se entregaron un total de 350 cuestionarios, logrando obtener la muestra final de 182 trabajadores que entregaron los cuestionarios completamente respondidos.

De estos 182 trabajadores/as, el 74.2% del grupo era mujer, siendo la media de edad 37.9 años. En la Tabla 1 se muestran los diferentes profesionales de salud que participaron en el estudio, siendo los enfermeros/as un 37.4% y promotores de salud 20.3%.

**Tabla 1.**  
Tipos de Profesionales de la salud.

Tipo de Profesión de Salud	Porcentaje
Enfermero	37.4
Promotor de Salud	20.3
Médico	14.3
Fisioterapeuta	8.2
Terapeuta Ocupacional	7.1
Bioanalista	6.0
Trabajador Social	3.3
Odontólogo	1.6
Psicólogo	1.1

## INSTRUMENTO Y PROCEDIMIENTO

Se utilizó el cuestionario de Trabajo Emocional (TREMO) (Moreno-Jiménez et al. 2004). Consta de 20 ítems con una escala likert de cuatro puntos que evalúa la frecuencia con la que se dan determinadas situaciones emocionales en el trabajo, desde 1 (raramente), 2 (a veces), 3 (frecuentemente) y 4 (continuamente). Los autores señalan que han obtenido un Alfa de Cronbach de 0.867 y al realizar el análisis factorial han reportado cinco dimensiones: 1. Normas organizacionales sobre las emociones (Alfa 0.6475); 2. Discriminación emocional: (Alfa: 0.6011); 3. Expresión de las emociones positivas (Alfa: 0.7443); 4. Control de emociones negativas (Alfa: 0.6379); 5. Disonancia emocional (Alfa: 0.6714).

Una vez obtenidos los permisos para administrar los instrumentos, se aplicaron un total de 250 cuestionarios que fueron entregados directamente a los participantes y fueron llenados de forma anónima y voluntaria. Finalmente se lograron 182 cuestionarios respondidos en su totalidad.

El análisis de los datos se realizó a través del paquete estadístico SPSS versión 13.0.

## RESULTADOS

En el análisis factorial se evidenciaron cinco factores o dimensiones, que coincidieron con los obtenidos en el cuestionario original, utilizando la rotación ortogonal Varimax y 0.30 como criterio de saturación de los ítems. Estos 5 factores logran explicar el 56.97% total de la varianza. Tal como señalan Hair y colaboradores (Hair et al. 2005), el criterio del porcentaje de la varianza es satisfactorio cuando logra alcanzar un 60% e inclusive valores de 50% (Tabla 2).

### Se obtuvieron los siguientes factores:

**Factor 1:** Disonancia emocional: evalúa la no coincidencia de la experiencia emocional del trabajador/a con la expresión emocional que es requerida por la situación laboral. Ítems: 4, 5, 9, 12, 14, 16.

**Factor 2:** Normas Organizacionales: hace referencia a la existencia de normas, reglas, valores, actitudes, implícitas o explícitas dentro de la organización o institución relacionada con aspectos del manejo de determinadas emociones durante la realización del trabajo. Ítems: 2, 3, 11, 13.

**Factor 3:** Expresión de las emociones positivas: se refiere a la necesidad de expresar emociones positivas –como simpatía, buen humor– con la finalidad de cumplir parte de las exigencias laborales. Ítems: 7, 17, 18, 20.

**Tabla 2.**  
Análisis Factorial.

Ítems	Disonancia Emocional (FACTOR 1)	Normas organizacionales (FACTOR 2)	Expresión de las emociones positivas (FACTOR 3)	Discriminación emocional (FACTOR 4)	Control de las emociones negativas (FACTOR 5)
5. En mi trabajo tengo que expresar emociones que no siento	0.770				
9. Trabajo con pacientes que me desagradan pero ellos no lo notan	0.703				
16. En mi trabajo muestro sentimientos que no se corresponden con lo que verdaderamente siento	0.693				
12. Mi trabajo implica situaciones emocionales desagradables ante las que yo tengo que disimular	0.643				
4. Nadie nota cuando estoy molesto/a en el trabajo	0.581				
14. Disimulo mi enfado en las situaciones que me disgustan en el trabajo	0.556				
3. En mi institución/organización existen criterios de expresión de las emociones con los pacientes		0.806			
2. Mi institución/organización está atenta a los sentimientos que expreso ante los pacientes		0.754			
11. En mi institución/organización se orienta al personal para superar situaciones emocionalmente difícil con los pacientes		0.699			
13. Los supervisores tienen indicaciones de la institución/organización sobre como actuar en los posibles problemas de comunicación con los pacientes		0.659			
17. Debo expresarme de forma simpática en el trato con los usuarios			0.705		
20. Debo mostrarme amable con los pacientes			0.674		
18. Para ser efectivo/a en mi trabajo, debo mostrarme positivo/a y vital frente a las personas			0.665		
7. En mi trabajo debo mostrarme sonriente ante los pacientes			0.611		
1. Mi trabajo requiere interpretar las emociones de los pacientes				0.734	
6. Para hacer bien mi trabajo debo ser "un poco psicólogo" con los pacientes				0.691	
19. Mi trabajo implica manejar situaciones de elevada intensidad emocional				0.634	
% de Varianza					
8. Ante los pacientes controlo mi irritación					0.672
10. Manejar mis emociones frente a los pacientes forma parte de mi trabajo cotidiano					0.609
15. En el trabajo no expreso mis sentimientos negativos					0.396
Porcentaje de Varianza	16.2	12.84	9.9	9.7	8.3

**Factor 4:** Discriminación emocional: actitud y sensibilidad que requiere el trabajador/a para atender a las emociones de los clientes, usuarios o pacientes. Ítems: 1, 6, 19.

**Factor 5:** Control de las emociones negativas: se refiere a controlar u ocultar las emociones negativas tales como molestia, rabia, malestar, etc., con el fin de cumplir requerimientos laborales. Ítems: 8, 10, 15.

En cuanto a la fiabilidad, para el total del cuestionario fue de 0.8453, utilizando el Coeficiente de consistencia interna Alfa de Cronbach. En relación a la fiabilidad de los factores se encontraron valores satisfactorios, los cuales oscilan entre 0.8118 y 0.6308, con excepción de la dimensión denominada control de las emociones negativas donde se obtuvo un Alfa de Cronbach de 0.496.

Por otra parte se observó que las correlaciones de los ítems fueron en su gran mayoría superiores a 0.304 (Tabla 3). Los resultados del análisis en general son satisfactorios de acuerdo con los criterios psicométricos.

## DISCUSIÓN Y CONCLUSIONES

En la presente investigación se pretende realizar una aproximación al constructo de Trabajo Emocional a través de una propuesta de evaluación basada en la construcción de un instrumento para la población de habla hispana realizada por Moreno-

**Tabla 3.** Medias y Análisis de Consistencia.

Dimensión	Ítems	Media	Correlación ítem total corregido	Alfa-Cronbach si se elimina el ítem
Disonancia Emocional	5	1.8626	0.6851	0.7579
	9	2.1538	0.6953	0.7522
	16	1.9615	0.5608	0.7849
	12	2.4066	0.5925	0.7778
	4	2.1868	0.3861	0.8204
	14	2.5000	0.5260	0.7922
<b>Alfa de Cronbach</b>	<b>0.8118</b>			
Normas organizacionales	3	2.4121	0.6773	0.7076
	2	2.5440	0.6160	0.7397
	11	2.0220	0.6493	0.7395
	13	2.2198	0.5909	0.7519
<b>Alfa de Cronbach</b>	<b>0.7954</b>			
Expresión de emociones positivas	17	3.5495	0.5331	0.4700
	20	3.8022	0.2458	0.6573
	18	3.5714	0.4158	0.5774
	7	3.3736	0.4081	0.5717
<b>Alfa de Cronbach</b>	<b>0.6308</b>			
Discriminación emocional	1	3.0220	0.5059	0.5356
	6	3.1429	0.5203	0.5151
	19	3.2697	0.4167	0.6491
<b>Alfa de Cronbach</b>	<b>0.6673</b>			
Control de las emociones negativas	8	3.2143	0.3019	0.4203
	10	3.0989	0.3433	0.3449
	15	2.3407	0.3043	0.4226
<b>Alfa de Cronbach</b>	<b>0.4963</b>			
<b>Alfa de Cronbach del cuestionario total</b>	<b>0.8453</b>			

Jiménez y col. (Moreno-Jiménez et al. 2004) y cuya validación es realizada en un grupo de trabajadores de la salud venezolanos. Los resultados antes descritos, tanto de fiabilidad como de validez factorial, señalan la inclusión de cinco dimensiones, coincidentes con la propuesta por los investigadores españoles (Moreno-Jiménez et al. 2004). Tal y como lo señalan estos investigadores se evidencia la multidimensionalidad del constructo. Los resultados preliminares obtenidos permiten afirmar que el cuestionario de Trabajo Emocional (TREMO) resulta útil y confiable para evaluar las diferentes dimensiones de este constructo en los trabajadores que se desempeñan en el sector servi-

cios y más específicamente en el área de la salud. Este estudio preliminar sugiere la necesidad de ampliar la muestra a otros trabajadores del sector servicios para lograr una mayor generalización de los resultados y complementar con estudios de validez concurrente y predictiva.

Pareciera que el trabajo emocional está determinado no sólo por las expresiones y manejo emocional que tengan los trabajadores sino que estaría determinado por aspectos como los valores de la organización en cuanto a las emociones, la influencia de los equipos de trabajo y las características del puesto de trabajo en sí mismo (Larson y Yao 2005; Zapf y Holz 2006).

## REFERENCIAS

- Arvey RD, Renz GL, Watson TW. 1998. Emotionality and job performance: Implications for personnel selection. *Research in Personnel and Human Resources Management*; 16:103-147.
- Erickson R, Grove WJ. 2008. Emotional labor and health care. *Sociology Compass*, 2(2):704-733.
- Hair J, Anderson R, Tathan R, Black W. 2005. *Análisis multivariante*. España: Perason Prentice Hall.
- Hochschild, AR. 1979. Emotion work, feeling rules and social structure. *Am J Sociol*. 85(3):551-575.
- Larson E, Yan X. 2005. Clinical empathy as emotional labor in the patient-physician relationship. *JAMA*. 293(9):1100-1106.
- Moreno-Jiménez B, Gálvez M, Garrosa E. 2004. Cuestionario de trabajo emocional (TREMO). Informe de Investigación: análisis del desgaste profesional (Burnout) en el trabajo de cajeras de la Comunidad de Madrid: evaluación, diagnóstico y epidemiología. Expediente nº 04-1755-UAM-6. Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el Trabajo.
- Morris JA, Feldman DC. 1996. The dimensions, antecedents and consequences of emotional labour. *Acad Manage Rev*. 21:986-1010.
- Nogareda C, Gracias E, Martínez I, Salanova M. 2004. El trabajo emocional: concepto y prevención. Informe de investigación para el Ministerio de Ciencia y Tecnología, Universidad de Jaume I e Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el Trabajo.
- Rafaeli A, Sutton RI. 1987. Expression of emotion as part of the work role. *Acad Manage Rev*. 12:23-27.
- Schaubroeck J, Jones JR. 2000. Antecedents of workplace emotional labor dimensions and moderators of their effects on physical symptoms. *J Organizational Behav*. 21:163-183.
- Soares A. 2003. Tears at work: gender, interaction and emotional labour. *Just Labour*. 2: 36-44.
- Zapf D, Holz M. 2006 On the positive and negative effects of emotion work in organizations. *Eur J Work Organ Psychol*. 15(1):1-28.