



UNIVERSIDAD CENTRAL DE VENEZUELA
FACULTAD DE HUMANIDADES Y EDUCACIÓN
ESCUELA DE PSICOLOGÍA
DEPARTAMENTO DE ASESORAMIENTO PSICOLÓGICO Y ORIENTACIÓN

**BURNOUT Y TRABAJO EMOCIONAL EN EMPLEADOS
DEL SECTOR TURÍSTICO**

TUTORA:
MARIEMMA ANTOR

AUTORA:
ILIANA JIMÉNEZ

CARACAS, FEBRERO DE 2015



Universidad Central de Venezuela
Facultad de Humanidades y Educación
Escuela de Psicología
Departamento de Asesoramiento Psicológico y Orientación

Burnout y Trabajo Emocional en empleados del Sector Turístico
(Trabajo de investigación presentado ante la Escuela de Psicología, como requisito parcial para optar al título de licenciada en psicología)

Tutora:
Mariemma Antor

Autora:
Iliana Jiménez ¹

Caracas, febrero de 2015

¹Iliana Jiménez, Escuela de Psicología, Universidad Central de Venezuela.
Para correspondencia con relación al presente trabajo de investigación,
favor comunicarse a la siguiente dirección: iliana.jimenez.ucv@gmail.com

“En mi relación con las personas he aprendido que, en definitiva, no me resulta beneficioso comportarme como si yo fuera distinto de lo que soy: mostrarme tranquilo y satisfecho, cuando en realidad estoy enojado y descontento; aparentar que conozco las respuestas, cuando en verdad las ignoro; ser cariñoso mientras me siento hostil; manifestarme aplomado cuando, en realidad, siento temor e inseguridad. He descubierto que esto es cierto aun en los niveles más simples. No me ayuda aparentar bienestar cuando me siento enfermo”.

Carl Rogers

Burnout y Trabajo Emocional en Empleados del Sector Turístico

Autora: Iliana Jiménez
iliana.jimenez.ucv@gmail.com

Universidad Central de Venezuela
Escuela de Psicología

Resumen

La presente investigación correlacional tuvo como objetivo general evaluar la relación existente entre el burnout y el trabajo emocional en empleados del sector turístico. Se utilizó un diseño no experimental-transversal. Los datos de estudio se obtuvieron de una muestra no probabilística-intencional, conformada por 148 empleados (51,40% del sexo masculino y 48,6 % del sexo femenino) que trabajan en contacto directo con clientes, en distintas ocupaciones del sector turístico (agentes de viajes; agentes de tráfico de líneas aéreas; recepcionistas de hotel y meseros). Para la medición de las variables de estudio se emplearon el Inventario de Burnout de Maslach y la Escala de Trabajo Emocional de Frankfurt. El análisis de los datos se realizó por medio del programa SPSS, versión 15.0. Los resultados indicaron las siguientes asociaciones bilaterales estadísticamente significativas: el cinismo se relacionó positivamente con la expresión de emociones negativas y la eficacia profesional se asoció positivamente con la expresión de emociones positivas; la sensibilidad; el control de la interacción y negativamente con la expresión de emociones negativas. De acuerdo con estos resultados, el trabajo emocional desempeñado por los empleados del sector turístico tiene efectos positivos para estos empleados.

Palabras Clave: correlación, burnout, trabajo emocional, sector turístico.

Burnout and Emotional Labor on employees of the tourism industry

Author: Iliana Jiménez
iliana.jimenez.ucv@gmail.com

Universidad Central de Venezuela
Escuela de Psicología

Abstract

The main objective of this correlational research was to evaluate the relation between burnout and emotional work on employees of the tourism industry. The design of the study was non-experimental and cross-sectional. Data were collected from a non-probabilistic, intentional sample of 148 frontline employees (51.40% male and 48.6 % female) who work in different positions in the tourism industry (travel agents, airline passenger service agents, hotel receptionists and waiters/waitress). The instrument used for data recollection was the Maslach Burnout Inventory-GS and the Frankfurt Emotional Work Scale. The study data were analyzed with SPSS, version 15.0. Results revealed the following statistically significant bilateral associations: cynicism was positively associated to the expression of negative emotions; professional efficacy showed positive associations with the expression of positive emotions, sensibility and interaction control; and negative association with the expression of negative emotions. According to these results, the emotional work performed by tourism industry employees has positive effects for these employees.

Keywords: correlation, burnout, emotional work, tourism industry.

ÍNDICE DE CONTENIDO

Resumen.....	iv
Abstract.....	v
Índice de tablas, gráficos y anexos.....	viii
I. INTRODUCCIÓN.....	1
II. MARCO TEÓRICO.....	7
2.1 Burnout.....	7
2.1.1 Antecedentes del Burnout.....	7
2.1.2 Conceptualización del Burnout.....	14
2.1.3 Variables Antecedentes y Correlatos del Burnout.....	23
2.1.4 Síntomas y Consecuencias del Burnout.....	29
2.1.5 Burnout en el Sector Turístico.....	34
2.2 Trabajo Emocional.....	38
2.2.1 Antecedentes del Trabajo Emocional.....	38
2.2.2 Conceptualización del Trabajo Emocional.....	41
2.2.3 Variables Antecedentes del Trabajo Emocional.....	49
2.2.4 Consecuencias del Trabajo Emocional.....	55
III. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA.....	61
IV. OBJETIVOS DE INVESTIGACIÓN.....	70
4.1 Objetivo General.....	70
4.2 Objetivos Específicos.....	70
V. MARCO METODOLÓGICO.....	71
5.1 Tipo de Investigación.....	71
5.2 Diseño de Investigación.....	71

5.3 Sistema de Variables.....	71
5.3.1 Burnout.....	72
5.3.1.1 Definición Conceptual.....	72
5.3.1.2 Definición Operacional.....	72
5.3.2 Trabajo Emocional.....	74
5.3.2.1 Definición Conceptual.....	74
5.3.2.2 Definición Operacional.....	74
5.4 Instrumentos de Medición.....	75
5.4.1 Inventario de Burnout de Maslach Escala General (MBI-GS).....	76
5.4.2 Escala de Trabajo Emocional de Frankfurt (FEWS).....	78
5.4.3 Cuestionario de Variables Psicosociales.....	80
5.5 Muestra.....	80
5.6 Procedimiento.....	87
5.6.1 Fase Preparatoria.....	87
5.6.2 Fase de Ejecución.....	88
5.6.3 Fase de Evaluación.....	89
VI. ANÁLISIS Y DISCUSIÓN DE RESULTADOS.....	90
6.1 Burnout.....	90
6.2 Trabajo Emocional.....	96
6.3 Burnout y Trabajo Emocional.....	106
VII. CONCLUSIONES.....	124
VIII. LIMITACIONES Y RECOMENDACIONES.....	126
Referencias.....	128
Anexos.....	147

ÍNDICE DE TABLAS Y GRÁFICOS**TABLAS**

Tabla 1. Elementos característicos del burnout como estado y como proceso.....	20
Tabla 2. Principales síntomas psicológicos del Burnout.....	30
Tabla 3. Definiciones del trabajo emocional.....	48
Tabla 4. Baremos de Interpretación para el Síndrome de Burnout.....	73
Tabla 5. Puntuaciones Directas para el MBI-GS.....	73
Tabla 6. Ítems y puntuaciones máximas de las subescalas del MBI-GS.....	73
Tabla 7. Puntuaciones Directas para el FEWS.....	75
Tabla 8. Ítems y puntuaciones máximas de las subescalas del FEWS.....	75
Tabla 9. Descriptivos para los factores del MBI-GS.....	78
Tabla 10. Descriptivos para los factores del FEWS.....	79
Tabla 11. Estadísticos Descriptivos Burnout.....	90
Tabla 12. Descripción de la muestra de otras investigaciones antecedentes.....	95
Tabla 13. Descriptivos del burnout de otras investigaciones antecedentes.....	95
Tabla 14. Estadísticos Descriptivos Trabajo Emocional.....	96
Tabla 15. Rangos de Interpretación para las subescalas del FEWS.....	96
Tabla 16. Descriptivos del Trabajo Emocional de investigaciones antecedentes.....	104
Tabla 17. Correlaciones Burnout y Trabajo Emocional.....	121

GRÁFICOS

Gráfico 1. Distribución de la muestra por Ocupación.....	81
Gráfico 2. Distribución de la muestra por Estado Civil.....	82
Gráfico 3. Distribución de la muestra de acuerdo con la Profesionalización.....	82

Gráfico 4. Distribución de la muestra según el Área de Profesionalización.....	82
Gráfico 5. Nivel de estudios de la muestra.....	83
Gráfico 6. Distribución de la muestra según la Antigüedad en el cargo actual.....	84
Gráfico 7. Distribución de la muestra según la Antigüedad en el Sector Turístico.....	85
Gráfico 8. Distribución de respuestas en la subescala Agotamiento Emocional.....	91
Gráfico 9. Distribución de respuestas en la subescala Cinismo.....	92
Gráfico 10. Distribución de respuestas en la subescala Eficacia Profesional.....	93
Gráfico 11. Distribución de respuestas en la subescala Emociones Positivas.....	97
Gráfico 12. Distribución de respuestas en la subescala Emociones Negativa.....	98
Gráfico 13. Distribución de respuestas en la subescala Emociones Neutras.....	99
Gráfico 14. Distribución de respuestas en la subescala Sensibilidad Requerida.....	100
Gráfico 15. Distribución de respuestas en la subescala Disonancia Emocional.....	101
Gráfica 16. Distribución de respuestas en la subescala Control de la Interacción.....	102

ANEXOS

Apéndice A. Cronograma del Proyecto de Investigación.....	148
Apéndice B. Cuestionario de Recolección de Información.....	149
Apéndice C. Carta Explicativa.....	155
Apéndice D. Consentimiento Informado.....	157
Apéndice E. Estadísticos Descriptivos de Muestra de Estudio.....	158

I. INTRODUCCIÓN

El ser humano, concebido como un ente por naturaleza dinámico y tendiente a la autorrealización, establece un vasto y complejo sistema de relaciones con el entorno que le rodea, con otros y consigo mismo, enfrentándose continuamente a nuevas demandas y retos vitales que emergen de un mundo, privado y externo, caracterizado por el cambio. Como lo señalara Rogers (1961): “la vida, en su óptima expresión, es un proceso dinámico y cambiante, en el que nada está congelado” (p. 35).

Dentro de ese proceso de desarrollo y búsqueda de la autorrealización cobra relevancia la actividad laboral y el desempeño profesional. El trabajo es un aspecto esencial del ser humano, en tanto puede proveer al individuo de objetivos y sentido de vida; le permite dar estructura y contenido a la cotidianidad (Schwartzmann, 2004), siendo un “factor de socialización por excelencia”, que forja la identidad del individuo (Rivas, 1995).

Las personas no sólo trabajan para asegurarse la subsistencia; por medio del trabajo, buscan satisfacer sus necesidades de relación interpersonal, de reconocimiento, así como desarrollar su potencial humano a través de la realización de actividades en las que puedan desplegar sus intereses, capacidades, habilidades y valores, de acuerdo con el concepto que tienen de sí mismas, que les procuren satisfacción y logro personal (Super, 1962). Satisfacer tales necesidades implica que las personas tengan que afrontar los distintos desafíos que emergen de un ámbito laboral dinámico y altamente competitivo.

Los mercados de trabajo, las organizaciones, las relaciones laborales (Peiró, 2009), el diseño del trabajo, los procesos laborales (Gil-Monte, 2010), y la propia naturaleza del trabajo, han estado sujetos a diversas transformaciones influenciadas por cambios más generales como la globalización de la economía y de los mercados, la crisis financiera (Peiró, 2009), y demás cambios de carácter sociodemográfico, económico, político, y tecnológico que se han suscitado particularmente en los últimos treinta años a nivel mundial (Gil-Monte, 2010). Si bien tales cambios han implicado mejoras en algunos aspectos laborales (Peiró, 2009), han dado origen a nuevos riesgos psicosociales relacionados con el ámbito ocupacional que afectan negativamente la salud de los trabajadores y su calidad de vida (Gil-Monte, 2010).

El estrés laboral es uno de estos riesgos psicosociales; una variante particular del estrés, que consiste en “un patrón de reacciones psicológicas, emocionales, cognitivas y conductuales, ante ciertos aspectos extremadamente abrumantes o exigentes en el contenido, organización y ambiente de trabajo” (OMS, 2008, p.1). Es un fenómeno frecuente en el mundo del trabajo, siendo considerado, por autores como Caprarulo (2007), la “pandemia” del siglo XXI (Peiró, 2009). Nos hemos convertido en sociedades de trabajadores estresados. Sin desconocer el valor dinamizador que el estrés puede tener en la actividad laboral, en la actualidad se reconoce su efecto mediador en el surgimiento de diversas enfermedades físicas y mentales.

Una de las posibles respuestas al estrés laboral crónico es el burnout, la cual aparece cuando fallan las estrategias de afrontamiento que de manera habitual emplea el individuo para manejar los estresores laborales (Gil-Monte, 2007); constituyéndose en otro riesgo psicosocial, que se asocia a diversas consecuencias negativas individuales, organizacionales y sociales.

El concepto de burnout surgió en la década de 1970 en los Estados Unidos, capturando aspectos críticos en torno a la experiencia de las personas con el trabajo. Hace referencia a una metáfora que describe el agotamiento de la capacidad de los empleados para mantener una implicación intensa que genere un impacto significativo en el trabajo: “similar a un fuego que se sofoca, una pérdida de energía, una llama que se extingue o una batería que se agota...” (Salanova, y Llorens, 2008, p.59).

El síndrome de burnout se caracteriza por la sensación de agotamiento emocional y el surgimiento de emociones, cogniciones y actitudes negativas hacia el trabajo, hacia las personas con las que se relaciona el individuo en el entorno laboral y hacia sí mismo (Gil-Monte, 2006). La persona que padece burnout duda de su capacidad para desempeñar el trabajo, evalúa negativamente su eficacia profesional, se va endureciendo afectivamente, lo que hace que trate a las personas destinatarias de sus servicios, e incluso a otros miembros de la organización, de forma deshumanizada (Gil-Monte, 2003), lo cual incide negativamente en calidad del servicio. Son diversas las consecuencias nocivas que este síndrome puede tener tanto en la salud y bienestar de las personas, como en las organizaciones.

En los inicios de la investigación sobre el burnout, se consideró que era una experiencia particular de los profesionales de las áreas de servicios humanos y del

cuidado de la salud. En la actualidad, se reconoce este síndrome como una crisis en la relación de las personas con el trabajo, que puede ser experimentado por cualquier trabajador (Schaufeli y Taris, 2005). Asimismo, si bien fue concebido inicialmente como un estado mental negativo, a partir de este siglo, el burnout es considerado cada vez más como la “erosión del estado psicológico positivo” en el que “la energía se convierte en agotamiento, la implicación se transforma en cinismo y la eficacia profesional cambia a ineficacia” (Schaufeli, Leiter, y Maslach, 2009, p.214).

Desde su aparición, se ha convertido en fuente de motivación para diversos investigadores que se orientan a comprender de qué se trata y por qué sucede, inspirando también a los profesionales para encontrar maneras de afrontarlo, prevenirlo o combatirlo; siendo reconocido por los profesionales y estudiosos del tema como “un problema social digno de atención y mejora”, reconocimiento que, más allá de sus orígenes en Norteamérica, se ha extendido a otros países, convirtiéndose en un fenómeno de destacada significancia global (Schaufeli y cols. 2009, p.204).

Aunque el burnout puede darse en cualquier contexto laboral, los trabajadores del sector servicios son considerados los de mayor riesgo a padecer el síndrome (Gil-Monte, 2009). Dentro de este sector, la fuerza laboral de la Industria del Turismo y la Hospitalidad ha sido identificada como grupo profesional de riesgo (Manassero, Ramis, García, Torrens y Genovard, 2007), por ser uno de los más afectados tanto por el estrés laboral, como por la violencia en el trabajo, según lo indican diversos organismos internacionales en materia de salud laboral, como la Organización Internacional del Trabajo (OIT), la Organización Mundial de la Salud (OMS) y la Unión Europea (UE) (Unión General de Trabajadores de España –UGT–, 2006).

Esta afirmación podría resultar sorprendente para el común de las personas, en tanto hablar de turismo, salvando las diferencias individuales en cuanto a gustos y preferencias, nos remite a excitantes travesías, a diversidad de expectativas y sensaciones placenteras. Nos conecta con el placer de la libertad de movernos más allá de nuestras fronteras y rutinas cotidianas; con la diversión, la alegría, la fantasía, el descanso, el confort y; con el disfrute de placeres sensoriales, como el buen comer y beber. Nos remite al contacto con la naturaleza, a imágenes de paisajes exóticos o destinos insospechados, a la posibilidad de satisfacer nuestra curiosidad por el mundo que nos rodea y relacionarnos con otras culturas e idiosincrasias.

Probablemente también evoque en nuestra mente la imagen de servidores sonrientes, atentos, amables, cálidos; quienes están para servirnos, complacernos y hacer de nuestra experiencia recreativa o vacacional algo satisfactorio e inolvidable, que compense el esfuerzo vital que día a día realizamos; a quienes quizás, inmediatamente, juzgaríamos de “no tener vocación de servicio”, si su atención no satisface nuestras expectativas, cuestionándolos: ¿para qué trabaja en esto?, sin detenernos a reflexionar sobre lo que pudiera haber bajo la piel de ese servidor.

Adentrándonos en el tema, la industria del Turismo y la Hospitalidad, comúnmente englobada bajo la denominación Sector Turístico (OIT, 2001), está compuesta por numerosos sectores independientes, y a su vez interrelacionados, los cuales “proveen una serie de bienes y servicios a turistas y personas que se encuentran fuera de sus hogares, indistintamente de si sirven también a las necesidades de la comunidad local, y sin restricciones sobre la base de si el negocio relacionado al turismo es el mayor o menor componente de la actividad del negocio” (Baum, 1995, p.21, cp. Kusluvan, 2003), destacándose entre los más comunes: agencias de viajes, operadoras de turismo, empresas de transporte, servicios de alimentos y bebidas, servicios de alojamiento, tiendas de souvenir, atracciones y demás servicios de entretenimiento y recreación (Kusluvan, 2003).

Aunque es necesario ser cauteloso en cuanto a cualquier tipo de generalizaciones, dada la diversidad de la industria en términos de las distintas actividades en que se enfoca cada sector o negocio que la compone; el tamaño de las organizaciones; los mercados a los que se dirigen; su fuerza laboral; las prácticas gerenciales empleadas, entre otros aspectos (Baum y Dickson, 1998 cp. Kusluvan, 2003), el empleo en el sector turístico se caracteriza por la presencia de numerosos estresores o factores de riesgo psicosocial (OIT, 2003; UGT, 2006; 2013).

Entre estos factores pueden mencionarse como ejemplo: ritmos de trabajo intensos, inestabilidad laboral, subvaloración del personal, conflictos de rol y el trabajo emocional exigido a los empleados para su implicación en la atención al cliente (OIT, 2003; UGT, 2006; 2013); factores que hacen que la incidencia y magnitud de los riesgos psicosociales, como el estrés laboral y el síndrome de burnout, sean de gran importancia (UGT, 2006).

Con relación al trabajo emocional, variable de interés en esta investigación, cabe destacar que, al igual que en múltiples ocupaciones, las personas que laboran en el sector turístico, desarrollan su trabajo haciendo uso de la interacción social, desempeñando roles, cumpliendo expectativas e intentando crear ciertas impresiones en los clientes, las cuales incluyen la manifestación de “emociones apropiadas”, de acuerdo con ciertas normas explícitas y/o implícitas (Ramis, Manassero y García, 2009).

A estos trabajadores, en particular a aquellos que interactúan “cara a cara” o “voz a voz” con los clientes, como por ejemplo recepcionistas de hotel, agentes de viaje, agentes de tráfico de líneas aéreas, anfitriones, meseros etc., les es requerido que, además de ejecutar las tareas correspondientes a su puesto de trabajo, se muestren atentos, cordiales, amables y empáticos en sus interacciones con los clientes, que sean fiables en la prestación del servicio, solícitos al resolver problemas y se comporten de la forma socialmente esperada: “no solo deben realizar su trabajo sino, además, deben aparentar estar muy satisfechos por hacerlo” (Manassero y cols., 2007, p.2).

Este comportamiento esperado es parte fundamental de la “calidad de servicio relacional” (Gwinner y cols.1998; Sánchez-Hernández y cols., 2009, 2010 cp. Moliner, Potocnik, Peiró, 2010; Martínez-Tur, Moliner, Ramos, Luque y Gracia, 2014), la cual se asocia con la satisfacción y fidelización del cliente, estimulando, además, su recomendación a otros clientes, por lo que, una parte importante de la calidad del trabajo desempeñado en este sector, depende del manejo y expresión de las emociones en las interacciones con los clientes (Manassero y cols., 2007; Ramis y cols., 2009).

El trabajo emocional conlleva la regulación de la expresión y, en ocasiones, de la experiencia emocional, para cumplir con los objetivos organizacionales; se trata de un constructo polifacético, que puede tener tanto efectos positivos como negativos en la salud y el bienestar de los trabajadores y en las organizaciones (Zapf y Holz, 2006), siendo considerado una de las fuentes de estrés que pueden favorecer la manifestación del burnout.

En razón de ello, se ha estimado de relevancia evaluar la relación existente entre el burnout y el trabajo emocional, siendo este el objetivo general de la presente investigación, la cual ha sido realizada con una muestra de empleados del sector turístico, específicamente en recepcionistas de hotel, meseros, agentes de viaje y agentes de tráfico de líneas aéreas.

Se presenta a continuación el marco teórico en el que se fundamentó la investigación, el cual contiene diversos aspectos de interés sobre el síndrome de burnout y el trabajo emocional, como lo son: antecedentes históricos, conceptualización, correlatos y/o factores desencadenantes, así como las consecuencias que pueden tener a nivel individual, organizacional y social; a lo que sigue el planteamiento del problema de investigación ; los objetivos, general y específicos, que se han establecido en respuesta a éste y; el marco metodológico que ha guiado el estudio realizado.

Posteriormente, se presenta el análisis y discusión de los resultados obtenidos en esta investigación, los cuales han permitido conocer cómo se manifiestan las dimensiones del burnout; las características del trabajo emocional y la asociación existente entre el burnout y el trabajo emocional en los empleados del sector turístico.

II. MARCO TEÓRICO

2.1. Burnout

2.1.1. Antecedentes del Burnout

El *burnout* surgió como un concepto importante en la década de 1970, captando aspectos críticos relacionados con la experiencia de las personas con su trabajo, y continúa haciéndolo en la actualidad, 40 años después de su introducción en el discurso cultural y en la literatura psicológica (Schaufeli, Leiter y Maslach, 2009). El término *burnout*, proviene del idioma inglés. “*To be burn out*”, es definido en el diccionario como “fallar, agotarse o extenuarse por hacer un uso excesivo de la energía, de la fuerza o de los recursos” (Freudenberger, 1974; Schaufeli y Buunk, 2003).

Esta palabra, traducible del idioma inglés como “quemado” (Gil-Monte, 2003^b), ha sido comúnmente usada como metáfora para figurar un estado o proceso de extenuación mental (Schaufeli y Buunk, 2003), “(...) similar a un fuego que se sofoca, una pérdida de energía, una llama que se extingue o una batería que se agota...” (Salanova y Llorens, 2008). Ha sido empleada para describir el agotamiento de la capacidad de los empleados para mantener una implicación intensa que genere un impacto significativo en el trabajo (Schaufeli y Buunk, 2003).

El éxito de la metáfora *burnout* refleja los orígenes del concepto en el discurso general, ya que las personas hacían uso de este término para describir una experiencia, con anterioridad a su identificación como fenómeno digno de ser estudiado por la psicología científica (Schaufeli y cols., 2009). De hecho, mucho antes que el concepto se introdujera en el ámbito científico, varios cuadros de *burnout* fueron retratados en la literatura (Maslach, Schaufeli y Leiter, 2001). “Aparentemente, el nombre apropiado ha sido otorgado a algo que estaba «en el aire»” (Schaufeli y Buunk, 2003).

El burnout en la literatura

El fenómeno *burnout* ha existido probablemente en todos los tiempos y en todas las culturas (Kaschka, Korczak y Broich, 2011). El ejemplo más antiguo en la literatura

en el que “*to be burn out*” es relacionado con extenuación, de acuerdo con Schaufeli y Buunk (2003), parece provenir de Shakespeare, quien para el año 1599 escribió en “*The Passionate Pilgrim*”: “Ella se incendió de amor como pajilla que arde en llamas. Ella se desamoró tan pronto la pajilla dejó de arder” (*She burnt with love, as straw with fire flameth. She burn out love, as soon as straw out burneth*)” (citado en Enzmann y Kleiber, 1989, p.18).

Más recientemente, algunas obras literarias del siglo pasado describieron personajes *burned-out*. En “*Los Buddenbrooks*”, novela de Thomas Mann, publicada en 1901, se describe exhaustivamente el proceso de burnout en el personaje del Cónsul Thomas Buddenbrook (Burisch, 1993; Glouberman, 2007; Oramas, González y Vergara, 2007). En dicha descripción pueden apreciarse las características más esenciales del síndrome, tales como la fatiga extrema y la pérdida del idealismo y de la pasión por el trabajo (Maslach y Schaufeli, 1993).

Graham Greene, en su novela “*A burn-out case*”, publicada en 1960, traducida al español como “Un caso acabado”, narra la triste historia de un arquitecto de fama mundial, “un sombrío, espiritualmente atormentado, cínico y desilusionado personaje” (Schaufeli y Buunk, 2003); quien desde la desesperanza, habiendo perdido la fe en el ser humano (García y Herrero, 2010), abandona su trabajo y se retira a la selva Africana (Maslach y Schaufeli, 1993; Maslach y cols., 2001), para trabajar de manera desinteresada en una colonia de leprosos, con el fin de encontrarse a sí mismo (García y Herrero, 2010). Los síntomas mostrados por este personaje encajan bastante bien con la descripción del síndrome (Maslach y Schaufeli, 1993).

Pero bajo el criterio de Schaufeli y Buunk (2003), el ejemplo de burnout más ilustrativo, antes de su reconocimiento científico, es el estudio de caso de la enfermera psiquiátrica Miss Jones, publicado en 1953 por Schwartz y Will. Miss Jones presentaba prácticamente todos los síntomas que posteriormente fueron identificados como elementos típicos del burnout: cansancio emocional, actitudes de indiferencia y deshumanización hacia los pacientes, y sentimientos de bajo logro personal (Schaufeli y Enzmann, 1998).

En dicha publicación, titulada “*Low morale and mutual withdrawal on a mental hospital Ward*”, Schwartz y Will reportan que, la baja moral y despersonalización de esta enfermera, reforzó el patrón de distanciamiento característico de los pacientes

esquizofrénicos, lo cual contribuyó a disminuir aún más su baja moral. “La enfermera trató a los pacientes como ella se sintió tratada por la institución” (Schwartz y Will, 1953).

Introducción del burnout en el ámbito científico

Se reconoce que fue Bradley (1969), quien mencionó por primera vez el término “*staff burnout*”, en un artículo sobre oficiales que dirigían un programa comunitario de tratamiento para jóvenes delincuentes (Schaufeli y Buunk, 2003). Por su parte, Sigmund Ginsburg, experto en Gerencia, de origen alemán (Koch y Broich, 2012), publicó en 1974 “*The problem of the Burned out executive*” (Juárez, Idrovo, Camacho y Placencia, 2014); ensayo en el que reseñó la reducción de la motivación, de la fuerza y dinamismo, de la capacidad para innovar y de ser asertivos, observada entre algunos gerentes, quienes tenían como expectativa reorientar sus carreras, por presentar síntomas como cansancio, pérdida de energía, irritación, indiferencia y distanciamiento social (Rothland, 2013).

No obstante, fue Freudenberger (1974), psiquiatra neoyorkino, quien acuñó el término burnout (Schaufeli y Buunk, 2003). Se desempeñó como psiquiatra consultor voluntario en la *St Mark's Free Clinic* en Nueva York, dedicada a la asistencia humanitaria de toxicómanos y personas sin hogar (Schaufeli y cols., 2009). En dicha institución laboraban jóvenes voluntarios idealistas y con un alto nivel de compromiso con su labor (Schaufeli y Enzmann, 1998).

Freudenberger observó, sistemáticamente, que muchos de estos voluntarios experimentaban agotamiento emocional gradual, pérdida de motivación y reducción del compromiso con su labor (Maslach y Schaufeli, 1993; Schaufeli y cols., 2009), presentando además una amplia gama de síntomas físicos y psicológicos. Para Freudenberger, estos trabajadores se volvieron menos sensibles, poco comprensivos y hasta agresivos en su relación con los pacientes, a quienes trataban de forma cínica y distante (Carlin y Garcés, 2010).

Para denotar este estado particular de extenuación, el cual ocurría usualmente un año después que los voluntarios comenzaban a trabajar en la *Free Clinic*, seleccionó una palabra que estaba siendo usada coloquialmente para hacer referencia a los efectos del abuso crónico de drogas: “burnout” (Maslach y Schaufeli, 1993; Schaufeli y Enzmann, 1998); vocablo que también era de uso común en el lenguaje anglosajón, dentro de la

jerga deportiva, atlética y artística, para hacer referencia a aquellos individuos que, pese al esfuerzo realizado, no conseguían obtener los resultados esperados (Álvarez y Fernández, 1991; Carlin y Garcés, 2010).

La publicación en 1974 de su artículo titulado “*Staff burn-out*”, en el que describió con gran detalle el síndrome, desató el interés en el tema y sentó las bases para su introducción y futura popularidad en el ámbito científico (Schaufeli y Enzmann, 1998). Freudenberger fue víctima de burnout (Freudenberger, 1974), lo que incrementó su credibilidad en la difusión del mensaje de este síndrome; sus escritos sobre el tema fueron considerablemente autobiográficos y su impacto se ilustra por el hecho de que, en 1999, recibió en Boston la Medalla de Oro a la Trayectoria en la Práctica de la Psicología de la Convención de la *American Psychological Association* (APA) (Schaufeli y cols., 2009).

Casi simultáneamente a los estudios de Freudenberger, y de manera independiente, Cristina Maslach (1976) –una investigadora en el ámbito de la psicología social– se topó con el término burnout en California (Schaufeli y Enzmann, 1998). Maslach se interesó en la forma en que los profesionales, principalmente del cuidado de la salud, afrontaban su respuesta emocional en el trabajo (Maslach y Schaufeli, 1993; Schaufeli y Enzmann, 1998; Maslach y cols., 2001; Schaufeli y cols., 2009).

Junto a sus colegas, entrevistó principalmente a médicos, enfermeras, psiquiatras y consejeros de hospicios (Schaufeli y Enzmann, 1998). Se dio cuenta que estos trabajadores se sintieron emocionalmente agotados, con tanta frecuencia, que desarrollaron percepciones y sentimientos negativos hacia sus pacientes y clientes, experimentando, además, crisis en torno a su competencia profesional, como resultado de su perturbación emocional (Maslach y Schaufeli, 1993; Schaufeli y cols., 2009). Concluyó que tanto la respuesta emocional, como las estrategias de afrontamiento, tenían importantes implicaciones en la identidad profesional de las personas y en su comportamiento laboral (Maslach y cols., 2001).

Compartió, por casualidad, los resultados de sus estudios con un abogado, quien le hizo saber que este fenómeno particular era llamado coloquialmente “burnout” (Schaufeli y Enzmann, 1998). Los abogados californianos empleaban este término para

describir el proceso de pérdida gradual de la responsabilidad y el desinterés cínico que apreciaban entre sus compañeros de trabajo (Carlín y Garcés, 2010).

Maslach y sus colegas adoptaron este término y descubrieron que la metáfora fue inmediatamente reconocida por sus encuestados (Schaufeli y Enzmann, 1998). Burnout era una expresión con gran aceptación social, ya que quienes lo padecían “se sentían fácilmente identificados con este feliz término descriptivo, no estigmatizador como los diagnósticos psiquiátricos” (Maslach y Jackson, 1986 cp. Carlín y Garcés, 2010).

En el año 1977, Maslach dio a conocer el síndrome de burnout en una Convención de la APA, conceptualizándolo como “el desgaste profesional de las personas que trabajan en diversos sectores de servicios humanos, siempre en contacto directo con los usuarios, especialmente personal sanitario y profesores” (Martínez, 2010; Ramos, 2012). Consideró el síndrome como la respuesta extrema al estrés crónico originado en el contexto laboral, el cual tendría repercusiones individuales, organizacionales y sociales (Martínez, 2010). Maslach es considerada como quien estableció una línea de investigación sobre el burnout desde una perspectiva psicosocial (Caballero, Hederich y Palacio, 2009).

El descubrimiento casi simultáneo de este fenómeno por el clínico Freudenberger y por la investigadora Maslach, marcó el inicio de dos tradiciones diferentes en el abordaje del burnout, desde la práctica clínica y desde el punto de vista de la investigación científica; tradiciones que se desarrollaron con relativa independencia y permiten diferenciar dos fases en el desarrollo de la investigación sobre el síndrome: la *fase pionera* y la *fase empírica* (Schaufeli y Buunk 2003).

Desarrollo histórico de la investigación del burnout

Durante la *fase pionera* el trabajo fue de carácter exploratorio y tuvo como meta la articulación del fenómeno del burnout (Maslach y cols. 2001). Fueron especialmente los médicos, y el público en general, quienes inicialmente se interesaron en el síndrome, por lo que el desarrollo del concepto estuvo influenciado más por intereses pragmáticos que académicos (Schaufeli y Buunk, 2003). En efecto, esta primera etapa se caracterizó por una fuerte orientación aplicada (Maslach y cols. 2001), dirigida al diagnóstico, prevención y tratamiento del burnout (Schaufeli y Buunk, 2003), a pesar del escaso

conocimiento en cuanto a sus causas y correlatos (Maslach y cols. 2001). El eje de estudio fueron los profesionales de los servicios humanos y del cuidado de la salud (Caballero y cols., 2009); siendo el elemento nuclear de trabajo de estas ocupaciones la relación servidor – usuario (Maslach y cols., 2001).

Tanto la perspectiva clínica como la psicosocial influyeron en la naturaleza de esta primera fase de investigación sobre el síndrome (Maslach y cols., 2001), no obstante, predominó la aproximación clínica (Schaufeli y Buunk 2003). La atención se centró en los síntomas y en los temas de salud mental (Maslach y cols., 2001). La perspectiva psicosocial centró el interés en las transacciones interpersonales y en el contexto situacional de las ocupaciones de servicios; la mayor parte de la investigación fue de naturaleza descriptiva y cualitativa, haciendo uso de técnicas como las entrevistas, estudios de caso y observaciones *in situ* (Maslach y cols., 2001).

Estos primeros estudios evidenciaron que la provisión de servicios y el cuidado eran ocupaciones muy exigentes y comprometidas; el agotamiento emocional era una respuesta común a la sobrecarga laboral; las personas empleaban el distanciamiento emocional hacia los clientes para protegerse a sí mismos contra la intensa respuesta emocional que podía interferir en su efectividad en el trabajo (Maslach y cols., 2001).

En la década de 1980, a partir del florecimiento de la investigación, empieza a estudiarse este fenómeno desde un punto de vista científico, dando origen a la denominada *fase empírica* (Schaufeli y Buunk, 2003). Durante esta etapa el interés se enfocó primordialmente en la evaluación y teorización del síndrome; la investigación fue más de naturaleza cuantitativa, utilizando como metodología diversos cuestionarios y encuestas diseñadas para medir el burnout (Maslach y cols., 2001).

En el curso de esta segunda fase fueron de relevancia los aportes teóricos y metodológicos realizados desde el campo de la psicología industrial-organizacional. El burnout fue visto como una forma de estrés en el trabajo, vinculado a conceptos como satisfacción laboral, compromiso organizacional y rotación de trabajo (Maslach y cols., 2001). La combinación del enfoque industrial-organizacional con el trabajo previo realizado desde la psicología clínica y social, generó diversidad de perspectivas sobre el síndrome y fortaleció su base académica, a través del uso de instrumentos estandarizados y diseños de investigación (Maslach y cols., 2001).

Entre las tendencias relevantes de esta fase empírica, según lo señalan Schaufeli y Buunk (2003), se encuentran: introducción del *Maslach Burnout Inventory* –instrumento psicométrico para evaluar el síndrome–, que facilitó la estructuración del campo de estudio; el interés en el burnout se expandió de Estados Unidos a otros países; extensión de la investigación a otras poblaciones distintas a los servicios humanos; mayor foco en los factores organizacionales relacionados con el síndrome; incremento del rigor metodológico a lo largo de los años (ej. uso de estudios longitudinales vs. transversales, para estudiar su desarrollo con el paso del tiempo); mayor número de aproximaciones conceptuales que vinculan el burnout con las principales teorías psicológicas.

Por último, pero no menos importante, desde la década de los noventa (Schaufeli y cols. 2009), la investigación sobre el burnout ha sido enriquecida y ampliada por la investigación del *engagement*, constructo que se considera la antítesis positiva del burnout (Schaufeli y Buunk, 2003); dicho término es traducido al español como “vinculación psicológica con el trabajo” (Salanova y Llorens, 2008). Esta tendencia de investigación coincide con el enfoque de la psicología positiva, el cual se centra en las fortalezas y el funcionamiento óptimo del ser humano, en lugar de las debilidades y disfunciones (Salanova, Schaufeli, Llorens, Peiró y Grau, 2000).

De los antecedentes expuestos, se aprecia que, previo a su introducción al ámbito científico, el término burnout era usado en el discurso cultural, en diferentes contextos y latitudes, para denotar de modo coloquial el agotamiento por el trabajo y las actitudes consecuentes. La importancia del burnout como problema social fue identificada por diversos profesionales, antes de convertirse en foco de estudio sistemático para los investigadores (Maslach y cols., 2001). Se consideró inicialmente un síndrome particular entre los profesionales dedicados a la prestación de servicios de apoyo y cuidado de otras personas, extendiéndose posteriormente a otros contextos ocupacionales.

El burnout ha sido abordado desde dos perspectivas relativamente autónomas: la clínica y la psicosocial. Asimismo, se han diferenciado dos fases en la historia de su investigación, la pionera y la empírica; cada una de las cuales ha tenido objetivos y metodologías de estudio propias. En la etapa empírica, se acentuó el interés en los factores organizacionales relacionados con el síndrome y se avanzó en su teorización y evaluación. Ha sido investigado desde los campos de la Psicología Clínica, Social e

Industrial-Organizacional. En el siguiente apartado, se presenta el desarrollo del concepto del burnout, el cual ha tenido lugar en el curso de las etapas de su investigación.

2.1.2. Conceptualización del Burnout

Desde que Freudenberger (1974) y Maslach y sus colegas (1976) dieron a conocer el burnout como concepto, rápidamente se convirtió en un tópico popular (Schaufeli y Buunk, 2003). “Se ha convertido en un fenómeno de notable significación global”, basado en su reconocimiento como un problema social digno de atención y mejora, no sólo en Estados Unidos, donde se originó, sino en muchos otros países; inspirando la investigación, orientada a lograr una mayor comprensión en cuanto a qué es, por qué sucede, cómo afrontarlo, prevenirlo y combatirlo (Schaufeli y cols., 2009). Diversas definiciones se han elaborado para comprender este fenómeno y explicar su desarrollo (Gil-Monte, 2006).

El burnout ha sido delimitado conceptualmente, como lo señalan Gil-Monte y Peiró (1997), por la perspectiva clínica y la perspectiva psicosocial (Feresín y Aguilar, 2009; Carlin y Garcés, 2010; Fernández, 2011). La perspectiva clínica asume una concepción estática del burnout (Guerrero, 2000), considerándolo como un estado al que llega el individuo como consecuencia del estrés laboral. La psicosocial, lo define como un proceso que se desarrolla por la interacción de las características personales y del entorno laboral, con manifestaciones diferenciadas en distintas etapas (Guerrero, 2000; Feresín y Aguilar, 2009; Carlin y Garcés, 2010; Fernández, 2011). Algunas definiciones representativas de cada una de estas perspectivas, se presentan seguidamente.

Perspectiva Clínica: Burnout definido como estado

Freudenberger (1974), fue el primer autor en conceptualizar el burnout como un problema de salud vinculado al ejercicio de la actividad laboral (Gil-Monte, 2006). Lo definió como fallar, agotarse o terminar desgastado por hacer uso excesivo de la energía, de la fuerza y de los recursos, lo que conlleva a ser ineficaz en todos los intentos y propósitos, siendo un estado que se manifiesta en diferentes formas sintomáticas, que varían de persona a persona (Freudenberger, 1974). En el año 1980, lo definió como “un estado de fatiga o frustración dado por la devoción a una causa, modo de vida o relación

que no produce la recompensa deseada” (Carlin y Garcés, 2010); precisando, además, que los individuos dedicados, con alto rendimiento e idealistas, eran los más susceptibles a padecerlo (Heiman, 1981).

Pines y Aronson (1988) lo conceptualizaron como “un estado de agotamiento físico, emocional y mental causado por la implicación, por un largo período de tiempo, en situaciones que son emocionalmente demandantes” (p.9). El agotamiento físico es caracterizado por baja energía, fatiga crónica, debilidad, y una gran variedad de dolencias físicas y psicosomáticas. El agotamiento emocional incluye sentimientos de indefensión, desesperanza y de estar atrapado. Finalmente, el agotamiento mental se refiere al desarrollo de actitudes negativas hacia sí mismo, hacia el trabajo y hacia la vida (Schaufeli y Buunk, 2003).

Para Pines (1993; 1996), dado que las demandas emocionales excesivas no se restringen a los servicios humanos, el burnout puede también ocurrir en otros ámbitos profesionales, como por ejemplo en los trabajos directivos, así como en diversos escenarios como el matrimonio y demás relaciones afectivas, al igual que en el activismo político (Schaufeli y Buunk, 2003); lo cual da un giro a su conceptualización, en tanto no lo vincula exclusivamente con el trabajo, sino que es extendido a otros ámbitos de la vida cotidiana.

Schaufeli y Buunk (2003), estiman que una definición menos conocida pero que goza de precisión es la propuesta por Brill (1984): “Burnout es un estado excepcional disfórico y disfuncional relacionado con el trabajo, en un individuo que no padece otra alteración psicopatológica mayor, que ha funcionado, por un período de tiempo, en la misma situación laboral de manera adecuada, tanto a nivel de su desempeño como a nivel emocional, que no podrá recobrar esos niveles previos sin ayuda externa o una reestructuración ambiental” (p.15).

Esta definición cobra relevancia en función de cuatro elementos (Schaufeli y Enzmann, 1998): 1) especifica los síntomas disfóricos y la disminución del desempeño laboral; 2) destaca el papel de las expectativas insatisfechas –relacionadas con el trabajo o sobre sí mismo– como causa del síndrome; 3) establece que es experimentado sólo por quienes, dada la intensidad y severidad de los síntomas, no pueden afrontarlo por sí mismos, requiriendo de ayuda externa; 4) restringe el burnout al contexto ocupacional,

excluyendo además a aquellos individuos incompetentes, así como a quienes padecen de algún tipo de enfermedad mental –como por ejemplo, la depresión–.

Schaufeli y Enzmann (1998), destacan que las definiciones del burnout como estado, si bien reflejan los síntomas nucleares más característicos del síndrome, tienden a ignorar su aspecto dinámico, por lo que el burnout emerge como un estado mental negativo, en lugar de un proceso que se desarrolla gradualmente. Con respecto a este punto, Rodríguez-Marín (1995) y Gil-Monte y Peiró (1997), indican que “el burnout como estado conlleva un conjunto de sentimientos y conductas normalmente vinculadas al estrés, que plantean un «etiquetamiento» –decir que alguien «está quemado» o burnout sugiere un fenómeno estático, un resultado final–” (Fernández, 2011; Carlin y Garcés, 2010).

Para Schaufeli y Buunk (2003), las definiciones del burnout como estado y como proceso no son mutuamente excluyentes, estiman que deben considerarse, en cierto sentido, complementarias, porque si bien las definiciones del burnout como estado ignoran el proceso de desarrollo del síndrome, describen el estado final de dicho proceso.

Perspectiva Psicosocial: Burnout definido como proceso

Cherniss (1980), fue uno de los primeros que propuso una descripción directa del síndrome como proceso (Schaufeli y Enzmann, 1998): “el burnout se refiere al proceso a través del cual las actitudes y el comportamiento de los profesionales cambia de manera negativa en respuesta a la tensión laboral” (p.5). Este autor, presenta el burnout como un proceso transaccional de estrés y tensión en el trabajo, marcado por tres momentos: a) desequilibrio entre las demandas en el trabajo y los recursos individuales –estrés–, b) respuesta emocional a corto plazo, ante el anterior desequilibrio, caracterizada por ansiedad, tensión, fatiga y agotamiento –tensión–, y c) cambios en actitudes y conductas –afrontamiento defensivo– (Carlin y Garcés, 2010).

Un elemento importante introducido por Cherniss con esta definición es la forma en que las personas afrontan el estrés; ya que si bien considera a las excesivas demandas de trabajo como causa raíz del burnout, sugiere que las estrategias de afrontamiento defensivo, como la evasión o el retiro, fomentan su desarrollo (Schaufeli y Enzmann, 1998; Schaufeli y Buunk, 2003).

Edelwich y Brodsky (1980), definieron el burnout como un proceso de aumento de la desilusión (Schaufeli y Enzmann, 1998; Schaufeli y Buunk, 2003); específicamente lo describieron como “una pérdida progresiva del idealismo, de la energía y del deseo de alcanzar objetivos, que aparece en los profesionales de ayuda como resultado de las condiciones de trabajo” (Gil-Monte, 2006; García y Herrero 2010).

Estos autores plantean que todo individuo que padece burnout pasa por cuatro fases: a) *entusiasmo*, caracterizado por elevadas aspiraciones, energía desbordante y carencia de la noción de peligro; b) *estancamiento*, que surge tras no cumplirse las expectativas originales, empezando a aparecer la frustración; c) *frustración*, en la que comienzan a surgir problemas emocionales, físicos y conductuales, fase que corresponde al núcleo central del síndrome; y d) *apatía*, la cual constituye el mecanismo de defensa ante la frustración (Manso, 2006; Carlin y Garcés, 2010).

Etzion (1987) lo define como “un proceso de desarrollo gradual que comienza sin aviso y evoluciona hasta cierto punto sin que sea identificado. Repentina e inesperadamente la persona se siente agotada y no es capaz de relacionar esta experiencia devastadora con algún evento estresante particular” (Schaufeli y Enzmann, 1998). Propuso que “la inadaptación entre las características personales y las ambientales, continua, escasamente reconocida y en la mayor parte negada, son los recursos de un lento y encubierto proceso de erosión psicológica. A diferencia de otros fenómenos estresantes, los estresores menores del desajuste no causan alarma y raramente son susceptibles de algún esfuerzo de afrontamiento. Por consiguiente, el proceso de erosión puede continuar por largo tiempo sin que sea detectado” (Schaufeli y Buunk, 2003).

Maslach y Jackson (1981; 1986) conciben el burnout como una manifestación comportamental del estrés laboral (Martínez, 2010), posicionando los factores laborales y organizacionales como condicionantes y antecedentes (Guerrero, 2000). Lo definieron como “un síndrome de agotamiento emocional, despersonalización y baja realización personal que ocurre entre los individuos que trabajan, de alguna manera, directamente con personas (p.1)” (Schaufeli y Enzmann, 1998; Gil-Monte y Peiró, 1998; Schaufeli y Buunk, 2003); por ejemplo con estudiantes, clientes, pacientes o delincuentes (Schaufeli y Buunk, 2003).

El agotamiento emocional es definido como una situación de agotamiento de la energía o los recursos emocionales propios, debido al contacto diario y continuo con

personas a las que hay que atender como objeto del trabajo – demandas interpersonales–, que se manifiesta en cansancio y fatiga física y/o psíquica (Gil-Monte, 2006). En un nivel psicológico, los trabajadores sienten que ya no pueden dar más de sí mismos –se sienten atrapados en una mala situación, sin alternativas de acción – (*they feel at the end of the rope*) (Schaufeli y Enzmann, 1998; Schaufeli y Buunk, 2003).

La dimensión despersonalización es entendida como el desarrollo de actitudes negativas, inhumanas y cínicas hacia las personas destinatarias del servicio prestado (Schaufeli y Enzmann, 1998; Schaufeli y Buunk, 2003). Estas personas son vistas por los prestadores del servicio con indiferencia y de forma deshumanizada debido a un endurecimiento afectivo, lo que les lleva a que les culpen de sus problemas –ej. “al paciente le estaría bien merecida su enfermedad, al indigente sus problemas sociales, al preso su condena, etc.” – (Gil-Monte, 2006). El término despersonalización es usado en un sentido completamente distinto al de la psiquiatría, en el que se usa concretamente para denotar la alienación extrema de la persona de sí misma y del mundo (Schaufeli y Buunk, 2003).

La baja realización personal en el trabajo es definida como la tendencia de los profesionales a evaluarse negativamente en cuanto a su trabajo con las personas a las que atienden. Los trabajadores sienten que no logran sus objetivos, lo cual va acompañado de sentimientos de insuficiencia y baja autoestima profesional (Schaufeli y Enzmann, 1998; Schaufeli y Buunk, 2003; Gil-Monte, 2006).

Esta definición del burnout como un síndrome tridimensional fue elaborada a partir del *Maslach Burnout Inventory Human Survey* (MBI-HSS) –Maslach y Jackson (1981) – (Gil-Monte, 2006), siendo el cuestionario de autoreporte más usado para evaluar el síndrome (Gil-Monte y Peiró, 1999; Schaufeli y Buunk, 2003), en el personal de las áreas asistenciales (Martínez, 2010). Más tarde, en respuesta al creciente interés por el burnout en las ocupaciones que no implican necesariamente el contacto directo con personas (Maslach y cols., 2001), el modelo multidimensional del burnout fue reelaborado teórica y operacionalmente (Oramas y cols. 2007).

Schaufeli, Leiter, Maslach y Jackson (1993; 1996), ampliaron el concepto de burnout; pasó a concebirse como “una crisis en la relación con el propio trabajo, sin que signifique necesariamente una crisis de las relaciones con las personas en el trabajo”

(Moreno, Rodríguez y Redonda, 2001; Gil-Monte, 2002; Schaufeli y Buunk, 2003; Schaufeli y Taris, 2005; Oramas y cols., 2007) y fue propuesto el *Maslach Burnout Inventory General Survey* (MBI-GS) para la evaluación del síndrome en el personal de áreas distintas a los servicios asistenciales (Gil-Monte y Peiró, 1999; Oramas y cols., 2007). A partir de entonces, el estudio del burnout se amplió a todo tipo de profesiones y grupos ocupacionales (Salanova y Llorens, 2008).

Específicamente, el burnout fue redefinido como “un síndrome psicológico que implica una respuesta prolongada a estresores emocionales e interpersonales crónicos en el trabajo. Las tres dimensiones claves de esta respuesta son el agotamiento intenso, sentimiento de cinismo y desapego por el trabajo, y una sensación de ineficacia y falta de logros” (Maslach y cols., 2001; Maslach, 2009).

En consecuencia, las tres dimensiones originales del burnout también fueron redefinidas. La dimensión agotamiento pasó a referirse al agotamiento de los recursos emocionales, independientemente de su causa. La baja eficacia personal abarca tanto aspectos sociales como no sociales del logro profesional (Schaufeli y Buunk, 2003). El cinismo se refiere a la indiferencia o actitud distante hacia el trabajo en general y no hacia las personas destinatarias de los servicios en particular, como era el caso de la dimensión despersonalización (Gil-Monte, 2002).

Para Millán y D'Aubeterre (2012), “el cambio de denominación en el caso de la despersonalización no supone una anulación de la misma, ya que ella permanece como una aproximación indirecta por efecto de la actitud cínica en el trabajo”, dado que proceder con indiferencia con respecto a la actividad laboral, implica una “cosificación” de las personas destinatarias del servicio.

Por su parte, Gil-Monte y Peiró (1997), definen el síndrome de burnout como “una respuesta al estrés laboral crónico, acompañado de una experiencia subjetiva de sentimientos, cogniciones y actitudes, las cuales provocan alteraciones psicofisiológicas en la persona y consecuencias negativas para las instituciones laborales” (Quiceno y Vinaccia, 2007). Consideran estos autores que, “el proceso de burnout supone una interacción de variables afectivas, cognitivo-aptitudinales y actitudinales, que se articulan entre sí en un episodio secuencial”; “más que un estado, es una particular respuesta a corto y mediano plazo al estrés crónico en el trabajo” (Carlin y Garcés, 2010).

En cuanto a la conceptualización del burnout, puede concluirse que existen dos concepciones notoriamente distintas del síndrome: el burnout concebido como un estado al que llega el individuo como consecuencia del estrés, la cual corresponde a la visión clínica de este fenómeno; y el burnout entendido como un proceso progresivo que se produce por la interacción de las características individuales y del entorno laboral, propias de la perspectiva psicosocial. En el siguiente cuadro (Tabla 1) se indican los elementos esenciales que son compartidos por la mayoría de las definiciones del burnout como estado, así como los aspectos señalados en la mayor parte de las definiciones del burnout como proceso, los cuales han sido sintetizados por Schaufeli y Buunk (2003).

Tabla 1. Elementos característicos del burnout como estado y como proceso.

Definiciones de Burnout como Estado	Definiciones del Burnout como proceso
<ul style="list-style-type: none"> - Predominan los síntomas disfóricos, y más notoriamente el agotamiento emocional. - El acento está en los síntomas mentales y comportamentales, aunque los síntomas físicos atípicos se mencionan algunas veces. - El burnout es generalmente considerado en su relación con el trabajo. - Los síntomas se observan en individuos “normales”. - Ocurre un decrecimiento de la eficacia y bajo desempeño laboral debido a las actitudes y comportamientos negativos. 	<ul style="list-style-type: none"> - El burnout comienza con el estrés resultante de la discrepancia existente entre las expectativas e ideales del individuo y la ruda realidad del día a día de la vida laboral. - El estrés puede ser advertido conscientemente por el individuo, o puede no ser notado por largo tiempo. - De forma gradual, el individuo comienza a sentirse emocionalmente tenso y comienza a cambiar sus actitudes hacia el trabajo o hacia las personas con las que trabaja, resultando finalmente en burnout. - La manera como el individuo afronta el estrés es considerado un aspecto crucial para el desarrollo del burnout.

Fuente: elaboración propia, con base en la información de Schaufeli y Buunk (2003).

Puede apreciarse que el burnout es definido mayormente como un síndrome relacionado con el mundo del trabajo, diferenciándose el planteamiento de Pines (1993; 1996), quien sugiere que el burnout puede surgir en contextos distintos al laboral. Por otra parte, si bien la conceptualización del burnout estuvo restringida, en sus inicios, a las profesiones del área asistencial, por considerar que el factor determinante en la aparición del síndrome era la ocurrencia de interacciones humanas (trabajador - paciente o cliente), demandantes, intensas, duraderas y/o frecuentes, posteriormente, se generalizó a otros

grupos ocupacionales, con independencia de la presencia de dichas interacciones (Schaufeli y Buunk, 2003).

En la actualidad, a pesar de no existir una definición unánimemente aceptada del burnout (Guerrero, 2000), existe consenso en que se trata de una respuesta al estrés laboral crónico (Gil-Monte y Peiró, 1999; Guerrero, 2000; Maslach y cols., 2001; Gil-Monte, 2006; Schaufeli y cols., 2009), siendo una experiencia subjetiva caracterizada por la aparición de cogniciones, emociones y actitudes negativas hacia el trabajo, hacia las personas con las que se relaciona el individuo en su trabajo, y hacia el propio rol profesional, que genera consecuencias adversas tanto para la persona que lo padece como para la organización (Gil-Monte, 2006). Esta respuesta aparece cuando fallan las estrategias de afrontamiento que emplea el individuo habitualmente para manejar los estresores laborales, comportándose como variable mediadora entre el estrés percibido y sus consecuencias (Gil-Monte, 2007; Gil-Monte y Marucco, 2008).

Para el desarrollo de la presente investigación se ha asumido la perspectiva psicosocial, abordándola bajo la concepción tridimensional del burnout, propuesta por Maslach y sus colegas, la cual goza de gran aceptación en el campo de la investigación sobre el síndrome (Maslach y cols., 2001; Schaufeli y Buunk, 2003; Gil-Monte, 2006, 2007; Salanova y Llorens, 2008; Schaufeli y cols., 2009; Maslach, 2009). Concretamente, se ha delimitado conceptualmente a partir de la definición actualizada por Maslach, Schaufeli y Leiter (2001), entendiéndolo como “una respuesta prolongada a estresores emocionales e interpersonales crónicos en el trabajo, determinado por las dimensiones de agotamiento, cinismo e ineficacia (Maslach y cols., 2001).

La dimensión agotamiento “representa el componente de estrés individual básico del burnout. Se refiere a sentimientos de estar sobreexigido y vacío de recursos emocionales y físicos. Los trabajadores se sienten debilitados y agotados, sin ninguna fuente de reposición. Carecen de suficiente energía para enfrentar otro día u otro problema, y una queja común es «Estoy aplastado, sobrecargado y con exceso de trabajo –simplemente es demasiado–» (Maslach, 2009).

Esta dimensión es la cualidad central del burnout, siendo además la manifestación más evidente, ya que cuando las personas hablan de su experiencia de burnout, o la de otras personas, se describen a sí mismas haciendo referencia a los sentimientos de

agotamiento (Maslach y cols., 2001). Tal como es aclarado por Ramis y cols. (2009), esto no supone que las otras dos dimensiones sean insignificantes o innecesarias, es decir, es condición necesaria estar emocionalmente agotado para padecer burnout, pero no suficiente; en efecto, aunque el agotamiento emocional refleja los aspectos del síndrome relacionados con el estrés (Maslach y cols. 2001), no da cuenta de otros aspectos sustanciales en cuanto a la relación que se da entre la persona y su trabajo, como el deterioro de la implicación y compromiso laboral (Manassero y cols., 2000).

La dimensión cinismo “representa el componente del contexto interpersonal del burnout. Se refiere a una respuesta negativa, insensible, o excesivamente apática a diversos aspectos del trabajo. A medida que se desarrolla el cinismo, la persona cambia desde tratar de hacer su mejor esfuerzo a hacer sólo el mínimo, reduce la cantidad de tiempo que pasa en la oficina o lugar de trabajo y la cantidad de energía que dedica a su trabajo (...), por lo tanto la calidad de su desempeño disminuye”(Maslach, 2009).

Las actitudes de indiferencia, cínicas o despersonalizadas se desarrollan, normalmente, en respuesta al exceso de agotamiento, como medio para distanciarse, emocional y/o cognitivamente del trabajo (Maslach, 2009). Esta relación secuencial entre agotamiento y cinismo ha quedado establecida en un amplio rango de investigaciones sobre el burnout realizadas en diversos campos ocupacionales, en las que consistentemente es reportada una fuerte relación entre estas dos dimensiones, por lo que el distanciamiento emocional y/o cognitivo se considera una reacción inmediata al agotamiento (Maslach y cols., 2001).

La dimensión ineficacia “representa el componente de autoevaluación del burnout. Se refiere a los sentimientos de incompetencia y carencia de logros y productividad en el trabajo (...). Esta sensación de ineficacia puede hacer que los trabajadores con burnout sientan que han cometido un error al elegir su carrera y a menudo no les gusta el tipo de persona en que ellos creen que se han convertido. De este modo, llegan a tener una consideración negativa de ellos, así como de los demás” (Maslach, 2009).

Maslach y cols. (2001), refieren que las relaciones entre la ineficacia (o bajo logro personal) y las otras dos dimensiones es algo más compleja: esta dimensión ha sido considerada en distintos ámbitos como (a) una consecuencia directa del agotamiento, (b) una consecuencia directa de la despersonalización, o (c) el resultado de la combinación de

ambas. Agregan que, aunque la relación subsecuente a ineficacia es menos clara, la evidencia empírica apoya que la ineficacia parece desarrollarse en paralelo a las otras dos dimensiones del burnout, en lugar de tener un desarrollo secuencial, en particular en los contextos laborales distintos a las profesiones asistenciales (Leiter, 1993).

Es importante mencionar que en respuesta a la necesidad de comprender el proceso de desarrollo del síndrome y explicar su etiología, han surgido diversos modelos explicativos que analizan la forma en que un conjunto de variables, consideradas como antecedentes y consecuentes del burnout, se relacionan con las distintas dimensiones del síndrome, para de esta forma facilitar la prevención, detección temprana y su tratamiento (Gil-Monte y Peiró, 1998; 1999).

Algunos de estos modelos hacen énfasis en las variables personales (Harrison, 1983); otros en los procesos de interacción social (Buunk y Schaufeli, 1993); mientras que otros enfatizan la importancia de las variables organizacionales (Golembiewski, Munzenrider y Carter, 1983; Leiter y Maslach, 1988); sin embargo, la evidencia empírica de estos modelos es limitada (Gascón, Olmedo, y Ciccotelli, 2003), principalmente debido a las dificultades inherentes a la realización de los estudios longitudinales (Maslach y cols., 2001). Aunado a ello, lograr una explicación completa y satisfactoria del síndrome requiere considerar, de manera integral, la interacción de las variables estudiadas por cada una de estas perspectivas (Gascón y cols. 2003).

Maslach y cols. (2001), destacan que en general, los resultados de las investigaciones en torno a las variables antecedentes y consecuentes del burnout deben ser interpretados con cautela, dada la dependencia de las medidas de autoreporte y de la relativa ausencia de diseños metodológicos que permitan establecer inferencias causales. Los factores individuales, organizacionales y sociales, que son considerados como condicionantes y variables antecedentes del síndrome de burnout, son expuestos en el apartado que sigue a continuación.

2.1.3. Variables Antecedentes y Correlatos del Burnout

Como fue introducido anteriormente, comprender un fenómeno complejo como el síndrome de burnout, requiere de un marco de estudio que examine la interacción entre factores individuales, organizacionales y sociales (Durán, 2001). Las variables

antecedentes o desencadenantes son aquellas que predicen la aparición del burnout y pueden facilitar la comprensión de su origen; dichas variables han sido enfocadas desde diversas perspectivas: variables relacionadas con aspectos personales del individuo, características propias del contexto laboral, factores relacionados con circunstancias externas al trabajo, así como desde ópticas interrelacionadas (Llaneza, 2009).

Gil-Monte (2006), hace referencia a los factores antecedentes en términos de las fuentes de estrés que ocasionan la aparición del síndrome de burnout; las cuales pueden ser agrupadas en cuatro niveles: 1) antecedentes de carácter social; 2) antecedentes vinculados a las características físicas y tecnológicas de la organización; 3) antecedentes interpersonales; y 4) antecedentes de carácter individual.

Siguiendo con los planteamientos de Gil-Monte (2006), dentro de los antecedentes de carácter social, se encuentran aquellas variables que se derivan de los diversos cambios sociales del mundo occidental, que han afectado a las organizaciones, a las ocupaciones y a los trabajadores, tales como: sobrecarga laboral, realización de tareas para las que el profesional no está capacitado, pérdida de prestigio y de reconocimiento social del trabajo, incremento en la demanda de servicios, cambios culturales en la población que derivan en nuevas exigencias de calidad y, “el trabajo emocional” exigido al trabajador para su implicación en la atención al cliente, siendo esta última variable, en particular, un punto focal en el sector turístico.

En lo que respecta a los antecedentes del sistema físico-tecnológico de la organización, destaca este autor que las organizaciones del sector servicios, cuyas estructuras organizacionales responden a un sistema burocrático, que tienden a ser grandes, poco flexibles y con poca capacidad de respuesta a las innovaciones, constituyen un factor de riesgo en la aparición del síndrome.

En cuanto a la tecnología de la organización hace referencia a variables como: grado de adaptación requerido, ritmo de trabajo impuesto, demandas de atención exigidas, ambiente físico de trabajo, aislamiento social, entre otras. Asimismo, establece que la tecnificación de las relaciones interpersonales cliente-profesional facilita las actitudes de indolencia y despersonalización en la atención al cliente, en tanto predispone a tratar a los clientes de la organización de manera indiferente e insensible.

Con relación a las variables del sistema social-interpersonal de la organización, indica Gil-Monte (2006), que la principal fuente de estrés que desencadena el burnout es el deterioro de las relaciones interpersonales en el trabajo. Advierte que en las organizaciones de servicios, las relaciones con los clientes suelen ser con frecuencia tensas y conflictivas, no estando el profesional capacitado para manejar el estrés emocional que se deriva de dichas relaciones. En este sentido, manifiesta que los conflictos interpersonales pueden inducir elevados niveles de desgaste profesional, así como la autoevaluación negativa y sentimientos de fracaso.

Señala también, en este nivel, el conflicto y la ambigüedad de rol, suscitado por una parte, por situaciones en que los profesionales, si bien no deben asumir los problemas de los clientes, deben mostrar cierto interés e implicación emocional por tales problemas; y, por otra parte, se encuentran aquellos casos en que el profesional debe atender, al mismo tiempo, tanto las necesidades del cliente, como las de la organización, lo cual puede resultar conflictivo si no dispone del tiempo suficiente para ello o porque exista algún tipo de inconveniente en el contenido de tales necesidades. Destaca, además, la falta de apoyo social en el trabajo y de reciprocidad en los intercambios sociales: los profesionales puede percibir que, tanto los clientes como la organización, no le recompensan en proporción a lo que aportan.

Schaufeli y Buunk (2003), basándose en la revisión de estudios meta-analíticos (Pfennig y Husch, 1994; Lee & Ashforth 1996) y otras investigaciones (Wade, Cooley y Savicki, 1986; Himle, Jayaratne y Thyness, 1991; Schaufeli y Peeters, 2000), indican que las posibles causas en la aparición del síndrome, son aquellas específicamente relacionadas con las demandas de trabajo, tales como: sobrecarga laboral, trabajo bajo presión, número de horas trabajadas, contacto directo con los clientes, cantidad de casos y severidad de los problemas con los clientes; problemas de rol, como lo son el conflicto y ambigüedad de rol; falta de apoyo social, en especial el proveniente de los supervisores; ausencia de control en la actividad laboral y la carencia de retroalimentación del desempeño.

En lo que respecta a las variables antecedentes de carácter individual, apunta Gil-Monte (2006), que pueden tener efectos desencadenantes o facilitadores del síndrome, en tanto los estresores pueden afectar de forma distinta al desarrollo de los síntomas y

evolución del síndrome, en función de las variables individuales. Resalta el autor entre estas variables algunas vinculadas a los procesos de interacción social, como la autoeficacia (Brouwers y Tomic, 2000) y la orientación comunal (Cruchot, Keirsebilck y Meyer, 2000); y otras variables que no guardan relación con la interacción social, como es el caso de características sociodemográficas (edad, sexo, nivel educativo), y ciertas variables de personalidad como neuroticismo, extraversión, locus de control, personalidad resistente (*hardiness*), entre otras; así como también ciertas condiciones personales (ej. relaciones extralaborales).

Llaneza (2009) expresa que las variables personales, más que desencadenantes, se consideran facilitadoras o inhibitoras del síndrome, ya que la presencia de tales variables, en mayor o menor grado, incrementa o reduce la posibilidad de aparición del burnout. En apoyo a estos planteamientos, Schaufeli y Buunk (2003), indican que algunas variables que han sido estudiadas, tales como las características sociodemográficas y los rasgos de personalidad, no pueden considerarse ni causas ni consecuencias del síndrome de burnout, adjudicándole a dichas variables carácter de correlatos.

Maslach (2009), en torno a los rasgos de personalidad indica que, a pesar de que los hallazgos no son consistentes, se han evidenciado algunas tendencias sugerentes (Schaufeli y Enzmann 1998): el burnout tiende a ser más alto entre las personas que tienen baja autoestima, locus de control externo, bajos niveles de resistencia, y un estilo de conducta Tipo-A. Asimismo, los estilos de afrontamiento de los eventos estresantes pasivos y defensivos, son propios de aquellos que padecen estrés, mientras que los estilos confrontacionales se asocian con menos burnout.

Agrega Maslach que los estudios acerca de las Cinco Grandes Dimensiones de la Personalidad, han arrojado una tendencia más consistente en cuanto a la vinculación del burnout con la dimensión del neuroticismo. Afirma que, las personas que poseen elevados niveles de neuroticismo, lo cual abarca ansiedad, hostilidad, depresión, autoconciencia y vulnerabilidad, son emocionalmente inestables e inclinadas al distrés psicológico; lo que incrementa el riesgo a padecer burnout.

En cuanto a las características sociodemográficas, las variables más estudiadas han sido, edad, género, estado civil, número de hijos, antigüedad en el puesto de trabajo (Quiros, 2013). No obstante, destacan Schaufeli y Buunk (2003), que la mayoría de las

investigaciones no estudian de forma sistemática la relación de estas variables con el burnout; añade Maslach (2009), que los estudios son relativamente escasos y con hallazgos poco consistentes (Schaufeli y Enzmann 1998). La edad es la variable que tiende a mostrar una correlación consistente con el burnout, encontrándose que el nivel de burnout es más alto entre los empleados más jóvenes que entre aquellos con más de 30 o 40 años de edad (Maslach, 2009; Schaufeli y Buunk, 2003; Maslach y cols., 2001).

En el caso del género, afirma Maslach (2009), que esta variable “no ha sido un predictor sólido de burnout” – a pesar de algunos argumentos de que el burnout es una experiencia más de las féminas (Maslach y cols., 2001) –; la única leve, pero consistente, diferencia de género encontrada en las investigaciones es que, frecuentemente, los hombres puntúan ligeramente más alto que las mujeres en la dimensión del cinismo. De igual forma, refiere que una tendencia observada en algunos estudios es que las mujeres obtienen puntuaciones levemente más altas en la dimensión agotamiento emocional.

Tales resultados, agrega la autora, podrían estar relacionados con los estereotipos de rol de género (doble rol que tienen las mujeres: carrera profesional – familia), o, posiblemente, puedan estar reflejando la confusión entre el género y la ocupación (ej. por ejemplo, mayor probabilidad que los hombres ocupen cargos policiales y las enfermeras sean mujeres). Con relación al estado civil, indica que parece existir una mayor propensión a padecer burnout en aquellos que no están casados –especialmente los hombres (Maslach y cols. 2001) – comparados con quienes sí lo están; incluso los niveles de burnout experimentados por los solteros parecen ser más altos que en los individuos divorciados.

Con respecto a la antigüedad en el trabajo, plantea Quiros (2013) que aunque no existe unanimidad de criterios, algunos autores (Gil-Monte, 2005; Bosqued, 2008) han indicado que los menores niveles de burnout se han encontrado en períodos inmediatos entre la graduación hasta los dos primeros años de carrera, lo cual lo relacionan con que en esta etapa el trabajador se siente más motivado, y en períodos en que la antigüedad del trabajador es mayor de diez años en el puesto de trabajo, siendo probable que esto sea debido a la adquisición de estrategias para sobrellevar su trabajo (Gil-Monte y Peiró, 1997; Deprati, 2001).

Maslach y cols. (2001), refieren que algunos estudios han encontrado que las personas con un mayor nivel de educación reportan niveles de burnout más altos, que los empleados con menor nivel educativo; sin embargo, este hallazgo no ha podido interpretarse con claridad, dado que la educación es confundida con otras variables, tales como la ocupación y el status. Para estos autores, es posible que las personas con mayor nivel de educación tengan empleos de mayor responsabilidad y más estrés; o podría ser que las personas altamente educadas tengan expectativas laborales más elevadas y, por ello, experimenten mayor distress si sus expectativas no logran ser satisfechas.

En este sentido, señalan que las altas expectativas laborales han sido consideradas un factor de riesgo para el burnout, sean éstas realistas o no, las cuales varían en torno a la naturaleza o ambiente de trabajo –ej. excitante, retador, divertido, la posibilidad de obtener éxito –ser promovidos, curar pacientes–; presumiblemente porque las altas expectativas conducen al individuo a trabajar más tiempo y más duro, lo que le lleva a experimentar agotamiento y, eventualmente cinismo, cuando los grandes esfuerzos realizados no producen los resultados esperados.

Esta hipótesis ha recibido soporte empírico mixto (la mitad de los estudios encuentran correlación, mientras que en el resto de los estudios no encuentran correlación), por lo que, como sucede con el resto de las variables sociodemográficas, no han podido probarse relaciones causales (Maslach y cols., 2001). En cuanto a la etnicidad, son escasos los estudios que han evaluado esta variable demográfica, por lo tanto no ha sido posible sintetizar ninguna tendencia empírica (Maslach y cols., 2001; Maslach, 2009).

En conclusión, son diversas y múltiples las variables antecedentes del burnout. Algunas de estas variables actúan como desencadenantes del síndrome (factores sociales, tecnológicos, organizacionales, interpersonales, etc.) –las cuales pueden ser entendidas en términos de las fuentes de estrés que podrían ocasionar la aparición del burnout– (Gil-Monte, 2006); mientras que otras variables, como es el caso de las características sociodemográficas y de la personalidad, actúan como facilitadoras o inhibidoras del burnout. En función de estas variables individuales, los estresores pueden afectar de manera diferente el desarrollo de los síntomas y el progreso del síndrome, lo que explica el carácter subjetivo e individual tanto del estrés como del burnout (Gil-Monte, 2006).

Como es resaltado por Maslach y cols. (2001), aunque en la investigación sobre el burnout se ha mantenido un foco sólido en los factores situacionales relacionados con el trabajo, por ser estos factores los principales correlatos de este fenómeno, es importante tener en cuenta que las personas no sólo responden al entorno laboral, sino que aportan sus cualidades únicas a la relación individuo-trabajo.

En este sentido, el estudio del burnout debe orientarse a la comprensión de la forma en que el individuo, con sus características y recursos particulares, se relaciona e interactúa consigo mismo, con su trabajo y su ambiente general, en un contexto y tiempo determinados. En la sección que sigue se presentan los síntomas y consecuencias del síndrome de burnout.

2.1.4. Síntomas y Consecuencias del burnout

Como fue presentado en el apartado previo, las posibles causas del síndrome de burnout son múltiples. Asimismo, tanto los síntomas, como las probables consecuencias, son diversos. Schaufeli y Buunk (2003), hacen referencia a que más de cien síntomas y posibles consecuencias han sido asociados con el burnout, que van desde la ansiedad hasta la pérdida del entusiasmo (Schaufeli and Enzmann, 1998); sin embargo, muchos de los síntomas que han sido identificados provienen de observaciones clínicas no sistemáticas o de investigaciones basadas en entrevistas que carecen de precisión y especificidad en el análisis de la información.

Gil-Monte (2005), agrupó los principales síntomas psicológicos del síndrome de burnout en cuatro categorías: cognitivos, afectivo-emocionales, actitudinales y otros síntomas, que abarcan los conductuales y físicos, los cuales se presentan en la Tabla 2 (p.30). Seguidamente, se exponen las consecuencias del síndrome, las cuales, como es señalado por diversos autores no sólo abarcan aspectos individuales, sino organizacionales e incluso sociales (Schaufeli y Buunk, 2003; Gil-Monte, 2005; Maslach, 2009), ya que las actitudes y conductas que presenta la persona que padece burnout pueden generalizarse a distintos ámbitos de su vida privada, afectando sus relaciones interpersonales y en general, su funcionamiento social (Schaufeli y Buunk, 2003).

Tabla 2. Principales síntomas psicológicos del Burnout.

Síntomas Cognitivos	Sentirse contrariado; sentir que no valoran tu trabajo; percibirse incapaz para realizar las tareas; pensar que no puedes abarcarlo todo; pensar que trabajas mal; falta de control; verlo todo mal; todo se hace una montaña; sensación de no mejorar; inseguridad; pensar que el trabajo no vale la pena; pérdida de autoestima.
Síntomas Afectivo-emocionales	Nerviosismo; irritabilidad; mal humor; disgusto y enfado; frustración; agresividad; desencanto; aburrimiento; agobio; tristeza y depresión; desgaste emocional; angustia; sentimientos de culpa.
Síntomas actitudinales	Falta de ganas de seguir trabajando; apatía; irresponsabilidad; evadir tareas; no dar importancia a lo que sucede; estar harto; intolerancia; impaciencia; quejarse por todo; evaluar negativamente a compañeros; romper con el entorno laboral; ver al cliente como un enemigo; frialdad hacia los clientes; no aguantar a los clientes; indiferencia; culpar a los demás de su situación.
Otros Síntomas	Conductuales. Aislamiento; no colaborar; contestar mal; enfrentamientos. Físicos. Cansancio.

Fuente: Adaptado de Gil-Monte (2005), en Gil-Monte, Salanova, Aragón y col. (2005).

Consecuencias Individuales

Entre las consecuencias para el individuo se encuentran la aparición de alteraciones psicosomáticas de tipo cardiovascular –dolor precordial, palpitaciones, hipertensión, etc. –, respiratorio –crisis asmáticas, taquipnea, catarros frecuentes, etc. –, musculares –dolor de espalda, dolor cervical, fatiga y/o rigidez muscular, etc. –, digestivo –úlceras gastroduodenal, gastritis, náuseas, etc. –, y del sistema nervioso –jaquecas, insomnio, depresión, etc. – (Gil-Monte, 2005).

Al respecto, señala Maslach (2009), que la dimensión agotamiento emocional, la cual corresponde a la dimensión del estrés individual del burnout, ha sido correlacionada con diversos síntomas físicos del estrés: dolores de cabeza, desórdenes gastrointestinales, tensión muscular, hipertensión, episodios de resfrío/gripe, y alteraciones del sueño (Leiter y Maslach, 2000^a).

Schaufeli y Buunk (2003), informan que, con base en los estudios que muestran una correlación positiva consistente entre la dimensión de agotamiento emocional y las dolencias psicosomáticas, ambos constructos comparten entre el 20% y 46% de su varianza; mientras que la relación con las otras dos dimensiones es mucho más débil, en el caso de la despersonalización se encuentra entre el 6 % y 21% y en el logro profesional entre el 3% y 18% (Schaufeli y Enzmann, 1998).

Destaca Maslach (2009), que una suposición habitual ha sido que el burnout precipita efectos negativos en términos de salud mental, tales como depresión, ansiedad, y baja autoestima; como argumento alternativo se ha indicado que no es precursor de la depresión, sino que es, en sí mismo, una forma de enfermedad mental. Añade que, la investigación más reciente sobre este tema, informa que el burnout es efectivamente distinguible de la depresión clínica, pero parece relacionarse con los criterios de diagnóstico para la neurastenia relacionada con el trabajo (Schaufeli y cols. 2001); por lo que debe ser considerado un factor de riesgo relevante para la salud mental, que puede tener un impacto significativo en la vida familiar y laboral del afectado.

Consecuencias Organizacionales

Diversos índices han sido identificados como consecuencias del síndrome de burnout en las organizaciones: (a) deterioro de la calidad asistencial o del servicio, (b) baja satisfacción laboral, (c) absentismo laboral elevado, (d) tendencia al abandono del puesto y/o de la organización, (e) disminución del interés y esfuerzo por realizar las actividades laborales, (f) aumento de los conflictos interpersonales con compañeros, usuarios y supervisores y (g) la disminución de la calidad de vida laboral de los profesionales (Gil-Monte, 2005). Maslach (2009), refiere que ha sido también asociado con otras formas de respuestas negativas al trabajo como rotación laboral y bajo compromiso con la organización (Schaufeli y Enzmann 1998).

Algunos hallazgos demuestran la relación entre el burnout y un menor rendimiento en el trabajo realizado; en este sentido, el trabajador cambia de un máximo desempeño a estándares mínimos de trabajo, propende a ser menos minucioso, comete errores con más frecuencia y tiende a disminuir su creatividad para la solución de problemas, todo lo cual deteriora la calidad del trabajo realizado; asimismo, los

trabajadores que padecen burnout, no se presentan con regularidad, dejan el trabajo temprano, y abandonan sus trabajos en mayor medida que los trabajadores comprometidos; en particular, cuando el burnout alcanza la etapa de cinismo alto, puede derivar en un mayor absentismo y rotación (Maslach, 2009).

En cuanto a la intención de abandono, en estudios con trabajadores sociales, se han encontrado correlaciones significativas con las tres dimensiones del burnout. La correlación más significativa corresponde a la dimensión de agotamiento emocional. Estos estudios evidenciaron además que, los sujetos con altos sentimientos de realización personal en el trabajo, a pesar de tener altas puntuaciones en agotamiento emocional, no informaron intenciones de abandonar la organización, a diferencia de los individuos que presentan altos niveles en agotamiento emocional y baja realización personal en el trabajo, que sí reportaron intenciones de dejar sus trabajos (Gil-Monte, 2005).

Indica Maslach (2009), que las personas que están experimentando burnout pueden tener un impacto negativo en sus compañeros de trabajo, ya sea ocasionando mayores conflictos interpersonales o alterando las tareas del trabajo; en este sentido, “el burnout puede ser «contagioso» y perpetuarse a través de las interacciones informales en el trabajo”.

Consecuencias Sociales

La investigación sobre burnout se ha centrado principalmente en el ambiente del lugar de trabajo, por lo que se le ha prestado menor atención a la forma en que este síndrome puede afectar la vida familiar y social de las personas que lo padecen; no obstante, se ha descubierto un patrón bastante consistente de un efecto «indirecto» negativo en tales ámbitos; así por ejemplo, Burke y Greenglass (2001), reportaron que los trabajadores que experimentaron burnout fueron calificados por sus cónyuges de manera más negativa; a su vez, ellos mismos informaron que su trabajo tenía un impacto negativo en su familia y que su matrimonio no era satisfactorio (Maslach, 2009).

Ampliando lo anterior, debido al agotamiento emocional y a las actitudes y conductas negativas desarrolladas por los individuos que presentan altos niveles de burnout (cinismo, suspicacia, agresividad, no verbalizar, aislamiento, irritabilidad, etc.), se propicia la aparición de conflictos y el deterioro de las relaciones interpersonales, lo que puede generar problemas familiares y sociales; los conflictos constantes pueden

resultar en enfrentamientos y en la separación de la pareja (Gil-Monte 2005). Por otra parte, puede suceder, eventualmente, que el individuo extienda su rol profesional a la vida privada, comportándose en todo momento como un profesional; es decir, tratando a los amigos y familiares como si fueran las personas para las que trabaja; también puede ocurrir que el trabajador desplace las relaciones familiares y sociales a un segundo plano, por estar inmerso completamente en su trabajo (Gil-Monte 2005).

De la revisión teórica realizada sobre el burnout, puede apreciarse que esta respuesta al estrés laboral crónico implica un proceso progresivo, que parece iniciarse como consecuencia del agotamiento emocional que experimentan los trabajadores, lo que va desencadenando diversas emociones, sentimientos, cogniciones y actitudes negativas hacia el trabajo que realizan, hacia las personas con las que se relacionan en su entorno laboral, hacia sí mismos y en general hacia la vida. La persona que padece burnout pasa de estar vinculada y comprometida psicológicamente con su trabajo a distanciarse afectiva y cognitivamente de su actividad laboral.

“Se endurece afectivamente”, lo que le lleva a tratar a las personas destinatarias de sus servicios, e incluso a otros miembros de la organización, de manera deshumanizada (Gil-Monte, 2006); se vuelve cínica con respecto al valor de su ocupación; duda de su capacidad para llevarla a cabo, evalúa de forma negativa su autoeficacia y logro profesional; siente que no es valorada profesionalmente y puede llegar a dudar de su vocación profesional. Todo ello implica un deterioro de su autoconcepto y autoestima, lo cual resulta crítico en tanto las personas interactúan con su ambiente en función del concepto que tienen de sí mismas (Rogers, 1966). Además desarrollan diversos síntomas psicológicos –como irritabilidad, ansiedad, tristeza, inseguridad, entre muchos otros– y físicos, por lo que se ve afectada su salud psicofísica, bienestar y calidad de vida.

Este síndrome afecta a la *persona total* (Schein, 1978), en tanto puede influir negativamente en su autodesarrollo, autorrealización, su vida familiar y demás relaciones sociales. Asimismo se asocia con diversas consecuencias organizacionales adversas, entre las que pueden destacarse: insatisfacción laboral, falta de compromiso organizacional, conflictos interpersonales, absentismo y bajas laborales, descenso del desempeño laboral

y deterioro de la calidad el servicio, siendo este último un elemento clave para cualquier organización en tanto se desenvuelven en un ambiente altamente competitivo.

Como pudo verse, los factores que pueden desencadenar y/o facilitar el surgimiento del síndrome son numerosos y diversos: sociales, interpersonales, características físicas y tecnológicas de la organización, y características individuales, que pueden ser particulares en cada contexto ocupacional. En este sentido, aunque actualmente se reconoce que el burnout puede ser experimentado por cualquier trabajador, con independencia del ámbito ocupacional en el que se desempeñe (Schaufeli y Taris, 2005), organismos internacionales como la OIT, OMS, UE, destacan en diversos informes y documentos que los trabajadores del sector servicios son quienes sufren con mayor intensidad el impacto de los riesgos psicosociales (UGT, 2006), por lo que son considerados los de mayor riesgo a padecer el síndrome de burnout (Gil-Monte, 2009).

Al respecto, señala Gil-Monte (2009), que el personal que trabaja en contacto directo con los clientes está expuesto continuamente a factores psicosociales como: agresiones y conflictos interpersonales; sobrecarga de casos a atender, conflicto y ambigüedad de rol; percepción de inequidad en los intercambios sociales; falta de control sobre los resultados, etc; condiciones situacionales que favorecen el desarrollo del síndrome.

Estos organismos (OIT, OMS, UE), señalan, además, que dentro del sector servicios, los empleados de la Industria del Turismo y la Hospitalidad destacan entre los más afectados, tanto por el estrés laboral como por la violencia en el trabajo (UGT, 2006); razón por la que se consideran un grupo profesional de riesgo a padecer burnout (Manassero y cols., 2007), lo que ha impulsado la investigación sobre los riesgos psicosociales en este sector, sobre lo cual se amplía información seguidamente.

2.1.5. Burnout en el Sector Turístico

La OIT (2003), hace referencia a que “algunos informes sugieren que gran parte del trabajo en la industria de la hotelería, la restauración y el turismo es estresante, y los trabajadores del sector reportan sentirse cansados y agotados físicamente” (Olsen, 1991).

Señala que un informe español evidencia que los niveles de estrés en el sector de la hostelería, son más altos que el promedio nacional (Isusi, en prensa); en Austria, el 60% informó trabajar bajo presión de tiempo y un 56% indicó tener una carga de trabajo desequilibrada (Vogt, en prensa). Ross (1995), en un estudio en empleados de la industria de la hospitalidad australiana, encontró que la sensación de tensión estuvo generalizada dentro de este grupo de empleados.

En respuesta a esta situación, se han llevado a cabo diversos estudios orientados a identificar las fuentes de estrés laboral de diversas ocupaciones dentro del sector —ej. meseros, empleados de comida rápida, personal de cocina, camareros y personal de limpieza, gerentes y recepcionistas de hoteles, agentes de viajes, agentes de líneas de cruceros y aerolíneas, etc. — (OIT, 2003).

Entre los factores psicosociales de riesgo que han sido identificados se encuentran, entre otros: ritmos de trabajo intensos, multiplicidad de tareas, inestabilidad e incertidumbre laboral, exceso de trabajo, turnos rotativos, falta de comunicación organizacional, escasa participación en la toma de decisiones, poca retroalimentación por el trabajo realizado, subvaloración del personal, falta de promoción profesional y de formación, ausencia de reconocimiento social del trabajo, conflictos de rol y el trabajo emocional (OIT, 2003; UGT, 2006, 2013), variable de interés fundamental en la presente investigación.

Se han realizado, además, investigaciones sobre el burnout, principalmente en empleados del sector hotelero (recepcionistas, personal de alimentos y bebidas, personal de limpieza, supervisores y gerentes de distintas aéreas), entre las cuales pueden citarse las realizadas en Nueva Zelanda (Ledgerwood y cols., 1998 cp. OIT, 2003), Tailandia (Yuanlaiet, 2010), Chipre (Zopiatis, Constanti y Pavlou, 2010; Karatepe, 2011), Turquía (Şahin, 2012; Erkal y Şahin, 2012), Italia (Kiliç, Pelit y Altunöz, 2011), Estados Unidos (Buick y Thomas, 2001 cp. OIT, 2003) y Nicaragua (Grau y Burriel, 2005). Aunque en menor cuantía, también ha sido estudiado en agentes de viaje en Estados Unidos (Conte, Ringenbach, Moran y Landy, 2001). En China fue realizado un estudio cualitativo en gerentes de agencias de viaje (Zhi-Fei y Qin, 2012); y en Perú en agentes de tráfico aéreo (Quiros, 2013).

Estas investigaciones se orientaron, en general, a establecer la relación entre el burnout y diversas variables organizacionales e individuales, como lo son: edad, género, los 5 factores de la personalidad –Extroversión, Amabilidad, Responsabilidad, Neuroticismo y Apertura a la Experiencia–(McCrae y Costa, 1987), inteligencia emocional (Mayer y Salovey, 1995; Goleman, 1995), nivel de educación, antigüedad, horas de trabajo, nivel de ingresos, percepción de equidad, cohesión, confianza, reconocimiento, manejo ético organizacional, urgencia de tiempo, apoyo social (en el trabajo y familiar), autonomía, conflicto de rol, satisfacción laboral, compromiso organizacional, desempeño laboral percibido, intención de abandonar la organización.

La investigación realizada en Nicaragua, en la que participaron 125 trabajadores de contacto directo con los clientes (personal de hoteles y restaurantes) reporta que encontraron altos niveles de burnout en la muestra (Grau y Burriel, 2005). Por su parte, el estudio llevado a cabo en Perú, en 60 agentes de tráfico aéreo del Aeropuerto de Lima, encontró que el 35% de la muestra había desarrollado el síndrome de burnout, y que los grupos de tendencia y de riesgo a padecerlo, representaban el 25% y el 26% respectivamente. Por otra parte, evidenció que el estilo de afrontamiento centrado en el problema correlacionaba positivamente con la eficacia profesional; contrariamente, los estilos evitativos correlacionaron negativamente con todas las dimensiones del síndrome (Quiros, 2013).

Como fue expuesto en la introducción de la presente investigación, al igual que en otras ocupaciones, principalmente del sector servicios (Zapf y Holz, 2006; Grandey, Diefendorff y Rupp, 2013), las personas que se desempeñan laboralmente en el sector turístico, desarrollan su labor por medio de interacciones sociales, desempeñando roles, cumpliendo expectativas e intentando crear ciertas impresiones en los clientes, todo lo cual incluye la manifestación de “emociones apropiadas”, de acuerdo con normas organizacionales y/o sociales, sean estas explícitas o implícitas (Ramis y cols., 2009). Esto implica que como parte de las demandas de su trabajo, tienen que regular la expresión y, en ocasiones, su experiencia emocional, para cumplir con los objetivos organizacionales (Martínez-Iñigo, 2001), lo cual ha sido denominado trabajo emocional.

En particular, el personal de contacto, es decir quienes interactúan “cara a cara” o “voz a voz” con los clientes durante la mayor parte de su jornada laboral, como por

ejemplo: recepcionistas de hotel; agentes de viaje, agentes de tráfico de líneas aéreas, anfitriones, meseros etc., además de realizar las tareas correspondientes a su cargo, tienen que mostrarse atentos, cordiales, amables y ser empáticos en sus interacciones con los clientes; así como ser fiables en la prestación del servicio, diligentes al resolver problemas y, en general, comportarse de la forma socialmente esperada: “no solo deben realizar su trabajo sino, además, deben aparentar estar muy satisfechos por hacerlo” (Manassero y cols., 2007, p.2).

El trabajo emocional desempeñado por estos trabajadores es trascendental para el éxito de las empresas del sector turístico, ya que la calidad de las interacciones empleado-cliente, conocida como “calidad del servicio relacional” (Gwinner y cols., 1998; Peiró y cols., 2005; Sánchez- Hernández y cols., 2009, 2010 cp. Moliner y cols.2010; Martínez-Tur y cols., 2014), incide directamente en la calidad de servicio percibida (Bowen y Schneider, 1988; Schneider y Bowen, 1995; Zeithaml, Parasuraman y Berry, 1990 cp. Manassero y cols., 2007; Bitner, 1990; Bitner y cols., 1994 cp. Kim, 2008), la cual se relaciona con la satisfacción y fidelización del cliente, lo que fomenta su recomendación a otros clientes (Manassero y cols., 2007; Ramis y cols., 2009).

En consecuencia, el manejo y expresión de las emociones en las interacciones con los clientes, representa una parte importante de la calidad del trabajo desempeñado por los trabajadores de este sector (Manassero y cols., 2007; Ramis y cols., 2009). En tanto el trabajo emocional es una de las variables que puede favorecer la manifestación del burnout, se han realizado algunas investigaciones dentro del sector turístico que evalúan dicha relación, entre las que destacan las realizadas en España por Manassero y cols., 2007; Ramis y cols., 2009 en recepcionistas de hotel y camareros.

También se han realizado este tipo de estudios en empleados de hoteles en Estados Unidos (Chu, 2002; Kim, 2008) y en auxiliares de vuelo en el Reino Unido (Al-Serkal, 2006). Otros estudios realizados en el sector servicios con muestras multiocupacionales, han incluido entre dichas muestras auxiliares de vuelo, agentes de viaje, recepcionistas y meseros, entre los que se encuentran los realizados en Alemania (Zapf, Seifert, Schmutte, Mertini y Holz, 2001; Dormann y Zapf, 2004; Zapf y Holz, 2006) y España (Mababu, 2012). Estas investigaciones, en general, han evidenciado que

el trabajo emocional puede tener tanto efectos positivos como negativos para los empleados y las organizaciones del sector turístico.

En el siguiente apartado se exponen diferentes aspectos teóricos sobre la variable trabajo emocional.

2.2. Trabajo Emocional

2.2.1. Antecedentes del Trabajo Emocional

El trabajo emocional (emotional labor) es uno de los temas emergentes en el estudio de las emociones en el ámbito laboral; término que fue acuñado por Arlie Russell Hochschild (1979, 1983) (Manassero y cols., 2007; Ramis y cols., 2009), socióloga norteamericana (Martínez-Iñigo, 2001), quien inició una línea de investigación sobre la influencia y las consecuencias que el manejo de las interacciones sociales y de las emociones implicadas en éstas, puede suponer en distintos puestos de trabajo (Ramis y cols., 2009; Mababu, 2012).

Hochschild (1983), introdujo el concepto en su libro *“The Managed Hearth: Comercialization of Human Feeling”*, en el cual documentó los estudios que llevó a cabo en torno a la situación laboral de los auxiliares de vuelo –principalmente azafatas– (Zapf y Holz, 2006; Ramis y cols., 2009; Lee, 2012; Mababu 2012). Evidenció que el trabajo de los auxiliares de vuelo no sólo debía ser descrito por los aspectos físicos en que se desarrolla –ej. espacios reducidos en los aviones–, las demandas sensoriomotrices –ej. servir café sin derramarlo– y las demandas cognitivas –ej. actuar de forma rápida y segura en situaciones de emergencia–, sino que era necesario considerar, como parte sustancial de este tipo de trabajo, la transacción con los pasajeros y sus emociones (Zapf y Holz, 2006).

Es decir, los auxiliares de vuelo, además de realizar tareas físicas y mentales, debían expresar y controlar sus emociones durante las interacciones con los clientes (García y Martínez, 2004); como por ejemplo, ser amables, tener una imagen de tranquilidad y profesionalidad, ofrecer trato especial a los infantes, estar atentos en sus interacciones a la diversidad cultural, etc. (Ramis y cols. 2009).

Este aspecto del trabajo fue designado por Hochschild como “emotional labor”, definiéndolo como “el manejo de los sentimientos para crear expresiones faciales y corporales observables públicamente; el cual es vendido por un salario y, por lo tanto, posee un valor de intercambio” (Hochschild, 1983, p.7). De acuerdo con la autora, tiene lugar cuando el rol laboral incluye ciertas prescripciones sobre las emociones que el individuo debe experimentar y expresar como parte de su trabajo (Martínez-Iñigo, 2001), sean éstas explícitas o implícitas (Zapf, 2002). Este tipo de roles requiere que “un individuo induzca o suprima sentimientos, con el fin de mantener la expresión externa que produce en otros el estado mental apropiado”, que, en el caso de los auxiliares de vuelo, se trata de hacer sentir a los pasajeros que son atendidos en un ambiente de cordialidad y que están en un lugar seguro (Hochschild, 1983, p.7).

Hochschild (1983), consideró el trabajo emocional como una nueva forma de trabajo (Grandey y cols., 2013), cuyo origen estaba vinculado al desarrollo de los sectores de la economía en los que la interacción cara a cara con otras personas, sustituye a la interacción del hombre con la máquina y en los que la calidad en la prestación del servicio representa una ventaja competitiva (Martínez-Iñigo, 2001).

Señaló tres características comunes de este tipo de ocupaciones: a) implican interacciones cara a cara o voz a voz con el público; b) la expresión de emociones tiene como objetivo provocar un estado emocional determinado en otra persona y c) permiten que el empleador, mediante la capacitación y la supervisión, ejerza cierto grado de control sobre las actividades emocionales de los empleados (Hochschild, 1983, p.147). Basándose en estos criterios, categorizó las ocupaciones que requieren de trabajo emocional, en un intento de diferenciarlas de aquellas que no lo requieren (Lee, 2012).

Sin dejar de reconocer el valor del trabajo emocional como medio para alcanzar los objetivos organizacionalmente deseables, postuló que era una forma de explotación humana de gran alcance (Zapf, 2002), y se centró en evidenciar los costos humanos que implica (Hochschild, 1983, p.187). Argumentó que la realización de trabajo emocional, por largos períodos de tiempo, puede exigir demasiado de las habilidades de los empleados para mostrar las emociones deseadas. Por tratar de cumplir con las normas prescritas, el trabajador puede experimentar “disonancia emocional”, entendida como la

discrepancia entre las emociones sentidas y las expresadas (Lee, 2012), “la cual es análoga a la disonancia cognitiva” (Hochschild, 1983, p.90)

Basándose en sus hallazgos empíricos cualitativos, sostuvo que mostrar emociones que no son sentidas puede, a la larga, conducir a la alienación de los propios sentimientos, lo cual podría afectar la salud psicológica, e incluso la personalidad del individuo (Zapf, 2002; Zapf y Holz, 2006). Hizo énfasis en el estrés laboral y el burnout como consecuencias negativas del trabajo emocional; señalando, además, entre los efectos negativos el absentismo laboral, abuso de alcohol y de otras sustancias (Lee, 2012), síntomas psicósomáticos y problemas con la sexualidad (Zapf y Holz, 2006).

A partir del trabajo de Hochschild, se incrementaron los estudios enfocados en analizar el control que se ejerce sobre la expresión emocional en diversos contextos laborales, con el fin de facilitar la consecución de los objetivos organizacionales (Martínez-Iñigo, 2001). Algunos de los estudios iniciales no encontraron, de forma consistente, los efectos negativos señalados por Hochschild y otras investigaciones evidenciaron efectos positivos del trabajo emocional (Zapf y Holz, 2006). Tal es el caso de los estudios de Wharton (1993) y Adelman (1995), los cuales no encontraron relaciones del trabajo emocional con el estrés psicológico, contrariamente, señalaron sus efectos positivos (Ortiz, Navarro, García, Ramis y Manassero, 2012).

Wharton (1993), encontró que aquellos empleados que interactuaban con los clientes y tenían que realizar trabajo emocional, reportaban estar más satisfechos que aquellos que no tenían que realizarlo. El estudio realizado por Adelman (1995), evidenció que el trabajo emocional ofrece a los empleados la posibilidad de expresarse, utilizar y desarrollar su inteligencia emocional y propiciar encuentros positivos con los clientes (Ortiz y cols. 2012). Estos hallazgos motivaron la investigación orientada a diferenciar diversos aspectos o dimensiones del trabajo emocional (Zapf y cols., 2001; Zapf y Holz, 2006; Ortiz y cols., 2012), dando origen a nuevas conceptualizaciones de este constructo, que serán presentadas en el apartado que sigue.

Puede observarse que Hochschild (1983) evidenció un aspecto de gran significancia: el manejo emocional como parte de los requisitos del trabajo en las organizaciones, con la intención de crear sentimientos, emociones, actitudes o comportamientos particulares en los clientes (Manassero y cols. 2007; Ramis y cols.,

2009; Ortiz y cols. 2012), el cual puede afectar el bienestar y la salud de los trabajadores (ej. estrés laboral, burnout, quejas psicosomáticas), como consecuencia de la disonancia emocional que pueden experimentar, al tener que adaptar su expresión y, en ocasiones, su experiencia emocional, a un conjunto de pautas o normas (Martínez-Iñigo, 2001); pero que también parece tener consecuencias positivas, según indicaron estudios posteriores (ej. desarrollo de la inteligencia emocional).

Seguidamente se exponen las principales definiciones del trabajo emocional encontradas en la literatura revisada, las cuales han sido formuladas desde diversas perspectivas.

2.2.2. Conceptualización del Trabajo Emocional

Hochschild (1983), concibió el trabajo emocional como un constructo unidimensional, el cual depende de la frecuencia del contacto interpersonal entre el empleado y los clientes y que, además, se relaciona negativamente con la salud del empleado (Ortiz y cols. 2012), definiéndolo específicamente como “el manejo de los sentimientos para crear expresiones faciales y corporales observables públicamente (...)”.

Basándose en los planteamientos de Goffman (1959), argumentó que las personas en sus interacciones sociales tienden a actuar roles y tratan de crear ciertas impresiones, incluyendo la expresión del comportamiento emocional normativamente apropiado (Dormann y Zapf, 2004). Identificó dos estrategias por medio de las cuales los individuos llevan a cabo el trabajo emocional: actuación superficial – *surface acting*– y actuación profunda – *deep acting*– (Lee, 2012).

La actuación superficial refleja los esfuerzos del empleado para modificar la expresión emocional, con la finalidad de cumplir con las normas de expresión emocional prescritas (Lee, 2012). El trabajador finge las emociones “profesionalmente correctas”, en tanto no las experimenta en ese momento, expresándolas mediante rasgos verbales y no verbales –ej. palabras, expresiones faciales y corporales, tono de voz, etc. – (Ramis y cols., 2009); para Hochschild (1983), la actuación superficial es el determinante principal de la disonancia emocional (Lee, 2012). La actuación profunda se refiere al proceso por medio del cual el empleado se esfuerza en modificar las emociones sentidas, con el

propósito de experimentar las emociones que son adecuadas a cada situación (Manassero y cols. 2007); consiste en el intento de sentir la emoción que debe mostrarse de acuerdo con las normas (Ramis y cols., 2009).

Posteriormente, Ashforth y Humphrey (1993), definieron el trabajo emocional como “el acto de expresar la emoción apropiada (ej., de acuerdo con las normas de expresión” (p.90). Enfocan su definición en el comportamiento o aspectos observables de la expresión emocional, separándola de la experiencia emocional subyacente, en tanto consideran que la expresión observable es lo que afecta directamente a la calidad del servicio y, además, porque el trabajador puede dar cumplimiento a las normas de expresión emocional, sin tener que necesariamente que manejar sus sentimientos.

Argumentan al respecto que la emoción organizacionalmente requerida puede ser espontánea, es decir, ser sentida y expresada por el trabajador sin tener que realizar mayor esfuerzo intencional de su parte. En este sentido, manifiestan que el trabajo emocional puede ser realizado por medio de las estrategias señaladas por Hochschild (1983), actuación superficial y actuación profunda, pero agregan la expresión emocional genuina (*genuine acting*) como un tercer medio para cumplir con el trabajo emocional requerido (Ashforth y Humphrey, 1993).

Cabe acotar que, la espontaneidad en la expresión emocional fue reconocida por Hochschild (1983), la cual denominó actuación profunda pasiva – *passive deep acting*– (Zapf, 2002; Zapf y Holz, 2006; Kim, 2008), pero no la consideró parte del trabajo emocional, por no requerir del esfuerzo consciente del empleado (Hochschild, 1983). De allí que, la expresión emocional genuina dentro del concepto de trabajo emocional sea objeto de debate entre algunos investigadores (Mann, 1999^a cp. Kim, 2008).

Debido a que investigaciones ulteriores a las de Hochschild, en las que se operacionalizó el trabajo emocional como un concepto unidimensional (ej. Wharton, 1993; Adelman, 1995), reportaban consecuencias positivas del trabajo emocional, en lugar de las consecuencias negativas señaladas por Hochschild, los investigadores consideraron necesario diferenciar distintos aspectos o dimensiones del trabajo emocional. En respuesta a ello, Morris y Feldman (1996), lo conceptualizaron como un constructo multidimensional (Zapf, 2002).

Estos autores definen el trabajo emocional como “el esfuerzo, planificación y control necesarios para expresar las emociones organizacionalmente deseables durante las transacciones interpersonales” (Morris y Feldman, 1996, p. 987). Proponen que el trabajo emocional está conformado por cuatro dimensiones: frecuencia de la interacción; atención requerida –duración e intensidad de las emociones–; variedad de expresiones emocionales y; disonancia emocional –discrepancia entre la emoción sentida y la requerida por la organización– (p.989). Sostuvieron que estas dimensiones pueden afectar el bienestar del empleado –ej. agotamiento emocional, baja satisfacción laboral– (Lee, 2012).

Este modelo conceptual fue cuestionado por varios investigadores (ej. Grandey, 2000; Zapf y cols., 1999; Diefendorff, 2005; Brotheridge, 2006; Diefendorff, 2005), quienes consideraron que la frecuencia, duración y variedad representan demandas de trabajo emocional, más que el trabajo emocional en sí mismo, ya que no definen el proceso de manejo de la emoción, por lo que, más que dimensiones, corresponden a variables antecedentes situacionales del trabajo emocional (Grandey, 2000; Martínez-Iñigo, 2001; Wang, Seibert y Boles, 2011).

Estos cuestionamientos dieron origen a dos nuevas conceptualizaciones de este constructo, las cuales han sido enmarcadas dentro de otras teorías: el trabajo emocional como demandas o características del puesto de trabajo (Zapf, Vogt, Seifert, Mertini e Isic, 1999) y el trabajo emocional como proceso de regulación emocional (Grandey 2000) (Martínez-Iñigo, 2001).

El trabajo emocional como características del puesto de trabajo

Zapf y cols. (1999), ampliando las proposiciones de Morris y Feldman (1996, 1997), conceptualizan el trabajo emocional como características o demandas del puesto de trabajo. Su modelo conceptual se basa en la “teoría de la acción” (Zapf, Seifert, Schmutte, Mertini y Holz, 2001; Zapf, 2002; Al-Serkal; 2006; Ramis y cols., 2009), la cual establece que las personas organizan sus acciones de forma jerárquica y secuencial, para enfrentar activamente las demandas de su ambiente. Desde esta teoría, el trabajo en las organizaciones es un comportamiento dirigido a un objetivo (Zapf, 2002), por lo que,

“el trabajo emocional es parte de un comportamiento intencional orientado a una meta” (Zapf y cols., 2001, p.529; Zapf, 2002, p.250).

De acuerdo con la teoría de la acción, los procesos cognitivos que son necesarios para ejecutar las acciones orientadas a las metas (Frese y Zapf, 1994; Hacker, 1973, 1998), y la regulación psicológica comprometida durante la actividad laboral, constituyen el vínculo entre los objetivos de la organización y el comportamiento laboral (Hacker, 1973,1998). En este sentido, el foco psicológico del trabajo emocional reside en los procesos de regulación emocional que ocurren cuando es llevado a cabo –la conducta laboral individual–, por lo que las dimensiones del trabajo emocional deben reflejar dichos procesos psicológicos (Zapf, 2002).

Sin embargo, Zapf y cols. (1999), establecen que, usualmente, existen requerimientos y condiciones objetivas en cuanto a cómo debe realizarse el trabajo emocional, y que puede asumirse la existencia de una alta correlación entre dichos requerimientos y la conducta laboral. Sobre la base de estas consideraciones conciben el trabajo emocional como un constructo multidimensional, que plantea diversas demandas o requerimientos al empleado (Zapf, 2002). Específicamente lo definen como: “la regulación emocional que le es requerida a los empleados para que muestren las emociones organizacionalmente deseables” (Zapf y cols., 1999, p.371; Zapf y Holz, 2006, p.1).

Los “requerimientos o demandas” de trabajo emocional pueden considerarse aspectos “objetivos”, en el sentido que son independientes de la influencia de interpretaciones subjetivas o de las diferencias interindividuales: con independencia de quién es el trabajador y/o de las estrategias que emplee para realizarlo, le es requerido que exprese ciertas emociones –; de esta forma, se pueden llegar a conocer las características o patrón de trabajo emocional de las distintas ocupaciones o puestos de trabajo (Zapf, 2002).

La teoría de acción establece que, dado que los seres humanos, por lo general, tratan de hacer frente de forma activa a su entorno, el diseño del trabajo debe apoyar este enfoque activo, ofreciendo a las personas la oportunidad de llevar a cabo tareas retadoras –requerimientos de regulación–, en las que puedan ejercer cierto grado de control –posibilidades de regulación– y reducida presencia de estresores –problemas de

regulación—. Las demandas de regulación se estiman relevantes para el enriquecimiento de la personalidad –*personality enhancement*– (Hacker, 1973, 1998; Frese y Zapf, 1994), ya que permiten a la persona desarrollar habilidades cognitivas y sociales, que promueven su satisfacción y autoestima (Zapf, 2002).

Basados en estas tres características de los puestos de trabajo, Zapf y cols. (1999), categorizaron las dimensiones del trabajo emocional, a saber (Zapf, 2002):

Requerimientos de regulación. El puesto de trabajo puede demandar del empleado la expresión y manejo de emociones positivas, negativas y/o neutras; así como sensibilidad y empatía emocional (Zapf, 2002). Señalan Zapf y Holz (2006) que dichas demandas varían en función de la ocupación y de las características particulares del puesto; por ejemplo, la demanda de expresión de emociones negativas es relativamente infrecuente en el personal de atención al cliente, comparado con los cobradores de facturas (Zapf, Isic, Bechtoldt, y cols., 2003). Apuntan estos autores, además, que “los requerimientos de expresión de emociones negativas no deben confundirse con dejar salir las emociones negativas propias de una manera descontrolada” (p.4).

Los requerimientos de sensibilidad hacen referencia a ser sensible y empático con las emociones y necesidades de los clientes durante las interacciones, ya que la expresión de las emociones organizacionalmente deseadas, no es un fin en sí mismo, sino que se muestra para ejercer alguna influencia en los clientes (Côté, 2005; Kruml y Geddes, 2000; Pugliesi, 1999), lo cual se logra cuando se es capaz de percibir, acertadamente, las emociones de éstos (Zapf y cols., 2001; Zapf y Holz, 2006) y sus necesidades.

Posibilidades de regulación. Zapf y cols. (1999), indicaron como posibilidades de regulación la capacidad que tienen los empleados para controlar las emociones y controlar la interacción (Zapf, 2002). El control emocional corresponde al grado en que un empleado puede decidir si expresa o no una emoción deseada, mientras que el control de la interacción se refiere al grado de control que tiene el empleado sobre la duración de las interacciones con los clientes (Ortiz y cols., 2012).

Problemas de regulación. A esta categoría pertenece la disonancia emocional, la cual ocurre cuando le es requerido a un empleado que exprese una emoción que no es genuinamente sentida en una situación particular (Zapf, 2002). Es considerada una forma de conflicto persona-rol (Abraham, 1998; Rafaeli y Sutton, 1987), en la cual la respuesta

emocional del individuo está en conflicto con las expectativas del rol laboral relacionadas con la expresión emocional (Zapf, 2002), es decir, sus emociones sentidas son incongruentes a las demandadas por el puesto de trabajo, y el resultado es un estado de tensión displacentero para el trabajador (Hülshager y Schewe, 2011).

Ampliando lo anterior, Zapf y Holz (2006), refieren que la disonancia emocional puede ocurrir: cuando el empleado se siente indiferente en el momento en que le es requerido expresar una emoción determinada; cuando la norma de expresión requiere que suprima las emociones no deseadas; o porque le es requerido expresar neutralidad o emociones positivas, en lugar de emociones negativas; todo lo cual permite considerar a la disonancia emocional como una demanda del trabajo, más que la reacción a la expresión de una emoción no sentida (Zapf y cols., 2001; Zapf y Holz, 2006); por lo que constituye un estresor laboral (Zapf, 2002; Zapf y Holz, 2006).

Hülshager y Schewe (2011), expresan que la disonancia emocional es un antecedente de las estrategias de regulación emocional (Holman, Martínez-Iñigo, y Totterdell, 2008^b; Rubin y cols., 2005; Zerbe, 2000). Es decir, los empleados pueden responder a este requerimiento con actuación superficial, actuación profunda o con desviación emocional (Rafaeli y Sutton, 1987), la cual tiene lugar cuando la emoción requerida no es expresada (Zapf y Holz 2006). La desviación se considera intencional, cuando el empleado no está de acuerdo con las normas de expresión, e involuntaria cuando, a pensar de la intención del empleado, no es capaz de mostrar dicha emoción, probablemente, a causa de agotamiento emocional (Zapf, 2002), o por no saber cómo regular sus emociones (Grandey, 2003).

Sin embargo, tanto a nivel teórico como empírico la disonancia emocional se asocia con el uso de la actuación superficial como estrategia de regulación (Hülshager y Schewe, 2011). Zapf y Holz (2006), agregan que la actuación superficial es la estrategia de regulación emocional adecuada y, probablemente, la más usada para responder a la demanda de disonancia emocional (ej. si la situación emocional requiere del empleado ser amable con un cliente arrogante). Por otra parte, las dimensiones teóricas del trabajo emocional fueron operacionalizadas por Zapf. y cols., (1999, 2001) en la Escala de Trabajo Emocional de Frankfurt –*Frankfurt Emotion Work Scales*– la cual proponen para medirlo (Ramis y cols., 2009).

El trabajo emocional como proceso de regulación emocional

Grandey (2000), consideró que el trabajo emocional debía ser definido en términos de los procesos emocionales que son manejados por los empleados para cumplir con la expresión de las emociones organizacionalmente deseables: actuación superficial y actuación profunda. En este sentido, definió el trabajo emocional como “el proceso de regulación tanto de sentimientos como de expresiones emocionales, para lograr las metas organizacionales” (p.97). Enmarcó su conceptualización en el modelo teórico de la regulación emocional propuesto por Gross (1998) (Grandey, 2000; Grandey y cols., 2013).

La regulación emocional se refiere a “los procesos a través de los cuales los individuos influyen en las emociones que tienen, cuándo las tienen y cómo experimentan y expresan esas emociones”; siendo diversos los procesos implicados en la disminución, mantenimiento o incremento de uno o más aspectos de la emoción” (p.500); dichos procesos fueron agrupados en dos categorías: los que ocurren previos a la respuesta emocional –*antecedent-focused process*– y los que son posteriores a dicha respuesta –*response-focused process*– (Gross, 2008).

Grandey (2000), relacionó la actuación superficial, la actuación profunda y la disonancia emocional, con los procesos o estrategias de regulación emocional (Grandey, 2000; Grandey y cols. 2013). Consideró la actuación profunda similar a la regulación emocional antecedente, ya que implica la modificación de la situación o de la percepción que se tiene de dicha situación, en orden de modificar las emociones (Lee, 2012). Mientras que, la actuación superficial la equiparó al proceso de modulación de la respuesta emocional, en el cual la emoción está en “pleno auge” internamente, pero el empleado reprime, amplifica o finge la expresión emocional observable (Grandey y cols., 2013).

Grandey (2000), establece, además, que la disonancia emocional es una consecuencia de la actuación superficial. Señala que “aunque la disonancia emocional es un estado negativo del ser, la actuación superficial y profunda son procesos que pueden tener efectos tanto positivos como negativos” (p.97), por lo que ambos procesos de regulación deben ser estudiados para diferenciar las consecuencias tanto positivas como

negativas que han sido encontradas por los investigadores, como el estrés y los problemas de salud, la efectividad en el servicio al cliente y la percepción de logro personal.

Señala Lee (2012), que un aspecto relevante de esta conceptualización, es que al concebir el trabajo emocional como el proceso de manejo interno de las emociones, es considerado una habilidad que puede ser aprendida y desarrollada por las personas (Grandey y cols., 2005).

A modo de resumen, aunque no existe, hasta ahora, una definición consensuada del trabajo emocional, existe acuerdo entre los investigadores en cuanto a que las organizaciones tienen normas específicas de expresión emocional que guían el comportamiento de los empleados (Lee, 2012), y que los individuos pueden regular sus emociones en el trabajo en respuesta a dichas normas (Grandey, 2000), por lo que el manejo emocional en el ámbito laboral es de relevancia (Lee, 2012).

El trabajo emocional se considera actualmente un constructo multidimensional que puede estudiarse desde dos perspectivas: como estrategias o procesos de regulación emocional, o como demandas del puesto de trabajo (Zapf, 2002). Ambas conceptualizaciones son compatibles (Martínez-Iñago, 2001) y, por lo tanto, la elección de una u otra dependerá del contexto y propósitos que se tengan (Zapf, 2002), en términos de investigación y/o intervención (Martínez-Iñago, 2001). En la siguiente tabla se precisan las distintas definiciones que fueron expuestas en este apartado:

Tabla 3. Definiciones del trabajo emocional

Hochschild (1983)	“El manejo de los sentimientos para crear expresiones faciales y corporales observables públicamente”.
Ashforth y Humphrey (1993)	“El acto de expresar la emoción apropiada”.
Morris y Feldman (1996)	“El esfuerzo, planificación y control necesario para expresar las emociones organizacionalmente deseables durante las transacciones interpersonales”.
Zapf y cols. (1999)	“La la regulación emocional que le es requerida a los empleados para que muestren las emociones organizacionalmente deseables”.
Grandey (2000)	“El proceso de regulación tanto de sentimientos como de expresiones emocionales, para lograr las metas organizacionales”

Fuente: elaboración propia.

En cuanto a las estrategias –o procesos de regulación– por medio de las cuales los individuos llevan a cabo el trabajo emocional, se han señalado las siguientes: actuación genuina –o regulación automática (Zapf., 2002) –, actuación superficial, actuación profunda y desviación emocional. Un aspecto clave de este constructo es la disonancia emocional, la cual ha sido considerada como una consecuencia de la actuación superficial (Grandey, 2000), o como una demanda o requerimiento del puesto de trabajo, que puede ser vista como un conflicto persona-rol, constituyéndose en un estresor laboral (Zapf, 2002; Hülsheger y Schewe, 2011).

Para la presente investigación, se ha asumido el modelo conceptual de Zapf y cols., (1999), entendiendo el trabajo emocional como características o requerimientos del puesto de trabajo: “la regulación emocional que le es requerida a los empleados para que muestren las emociones organizacionalmente deseables” (Zapf y cols., 1999, p.371; Zapf y Holz, 2006, p.1), con independencia de la forma en que el trabajador lleva a cabo dicho trabajo emocional, es decir, de las estrategias que emplea para realizarlo, aunque, como fue señalado por Zapf (2002), puede asumirse la existencia de una alta correlación entre dichos requerimientos y la conducta laboral del individuo.

Los planteamientos teóricos expuestos hasta ahora sobre el trabajo emocional, asoman la importancia de otros aspectos tales como las variables antecedentes y consecuentes de este constructo, los cuales se abordarán en las secciones sucesivas.

2.2.3. Variables Antecedentes del Trabajo Emocional

El trabajo emocional se asocia con diversas variables antecedentes individuales, situacionales y organizacionales, las cuales influyen y/o pueden determinar, la cantidad de trabajo emocional y las estrategias o procesos de regulación empleados para satisfacer las demandas de trabajo emocional de las organizaciones, las cuales se presentan a continuación.

Antecedentes situacionales

La frecuencia, duración, intensidad y variedad de las emociones se consideran características de las demandas de trabajo emocional (Martínez-Iñigo, 2001; Wang, Seibert y Boles, 2011). La frecuencia de interacción o de expresión emocional es la

variable antecedente más estudiada; siendo consistentes los resultados en cuanto a que, mientras más interacciones con los clientes son requeridas, mayor será la frecuencia de expresión emocional (Zapf, 2002), lo que indica mayor trabajo emocional (Martínez-Iñigo, 2001).

La duración de la interacción y la intensidad de la expresión emocional están positivamente relacionadas entre sí (Martínez-Iñigo, 2001). Las interacciones de mayor duración demandan más esfuerzo y atención del individuo por ser menos estandarizadas que las interacciones de corta duración; es más probable que el individuo se involucre en la interacción, por lo que pueden surgir emociones y sentimientos personales de mayor intensidad, lo cual puede requerir un mayor esfuerzo para controlar o suprimir las emociones y sentimientos que surjan.

La intensidad de expresión emocional guarda relación, a su vez, con el tipo de emoción que tenga que ser expresada. Se requiere mayor esfuerzo del empleado si la emoción a expresar es de mayor intensidad; por ejemplo, tener que expresar felicidad, requiere mayor esfuerzo que expresar satisfacción; expresar frustración, requiere menos esfuerzo que expresar agresividad (Zapf, 2002).

En cuanto a la variedad, sugieren Morris y Feldman (1996), que el trabajo emocional es mayor cuando aumenta la variedad de emociones que tienen que ser expresadas. Algunos trabajos requieren de la expresión de una emoción particular de forma predominante –ej. una cajera de automercado tiene que expresar, por lo general amabilidad; mientras que, en otras ocupaciones, tienen que expresarse distintos tipos de emociones –ej. maestras de kindergarten, enfermeras, psicoterapeutas– (Zapf, 2002).

Ilustrando lo anterior, un estudio realizado por Brotheridge y Grandey (2002), evidenció que, la naturaleza del patrón de trabajo emocional varía significativamente de acuerdo con la ocupación: los empleados en ocupaciones orientadas a las personas (servicios/ventas y servicios humanos) reportaron, significativamente, mayor frecuencia de interacción con clientes que los empleados administrativos y trabajadores del sector construcción (ingenieros, obreros); mientras que, los gerentes reportaron niveles moderados entre estas dos categorías.

El estudio evidenció además que, aunque las ocupaciones del sector servicios/ventas (meseros, agentes de ventas, cajeros de banco) y de los servicios

humanos (enfermeras y trabajadores sociales) están orientadas a las personas, los trabajadores de los servicios humanos reportaron, de forma significativa, mayor duración, intensidad y variedad de demandas emocionales que los empleados de los servicios/ventas (Brotheridge y Grandey, 2002).

En cuanto a las estrategias de trabajo emocional, reporta el estudio que la actuación superficial fue significativamente más usada por los empleados de servicios/ventas, que por los empleados administrativos y del sector construcción. Por su parte, los trabajadores de los servicios humanos reportaron el nivel medio más alto de actuación profunda, aunque la diferencia fue sólo significativa con respecto a los trabajadores del sector construcción, lo que indica que los trabajadores de los servicios/ventas son más propensos a fingir su expresión emocional (Brotheridge y Grandey, 2002).

En esta misma línea, un meta-análisis, realizado por Wang y cols. (2011), mostró que cuando los empleados de servicios tienen interacciones con los clientes frecuentes, de larga duración e intensas, la actuación profunda tiende a ser una estrategia de trabajo emocional menos exigente que la actuación superficial (ej. menos exigente que tener que, consistentemente, fingir las emociones esperadas o suprimir las emociones no deseadas) y por lo tanto, el empleado selecciona la actuación profunda como medio de regulación emocional.

Sin embargo, los contactos frecuentes con clientes están relacionados de forma similar, tanto con la actuación superficial, como con la actuación profunda, casos en los que deben ser consideradas otras variables situacionales. Por ejemplo, si la duración de la interacción es corta, como es el caso de los encuentros de servicio en restaurantes de comida rápida, la actuación superficial puede ser suficiente (Wang y cols., 2011).

Antecedentes Organizacionales

Ashforth y Humphrey (1993) y Morris y Feldman (1996), destacaron que el ambiente laboral es un factor de importancia para comprender el manejo emocional. En particular ha sido resaltada la importancia de la autonomía laboral y del soporte social (Grandey, 2000). Morris y Feldman (1996) precisan que, algunos estudios previos sugieren que el trabajo emocional es menos aversivo entre los trabajadores que tienen

mayor autonomía laboral (Adelman, 1989; Erickson, 1991; Wharton, 1993). Reportan estos autores que la autonomía laboral está relacionada negativamente con la disonancia y el agotamiento emocional y positivamente asociada con la satisfacción laboral.

Expresa Grandey (2000), que el soporte social por parte de los compañeros de trabajo y los supervisores puede crear un ambiente de trabajo positivo (Schneider y Bowen, 1985); por lo que, en el contexto laboral de los servicios, en el que se espera la expresión de emociones positivas, sentirse dentro de un ambiente laboral positivo, puede implicar un menor esfuerzo de regulación emocional. Los empleados estarán en disposición de experimentar genuinamente las emociones deseadas, en la medida en que las relaciones interpersonales en su trabajo sean positivas y de apoyo. Indirectamente, agrega Grandey (2000), el soporte social ayuda al empleado a afrontar el estrés en los trabajos de servicios. Por ejemplo, Abraham (1998), encontró que el soporte social interactúa con la disonancia, amortiguando los efectos negativos en la satisfacción laboral.

Con relación a estos planteamientos, en el meta-análisis realizado por Wang y cols., (2011), reportan que las características del diseño del trabajo como autonomía, apoyo social y reducidas demandas de trabajo físico, pueden ayudar a disminuir el empleo de la actuación superficial. Refieren, además, que aunque la autonomía y el apoyo social no tienen una influencia significativa en la actuación profunda, las demandas de actividad y esfuerzo físico necesarias para realizar el trabajo, son propensas a conducir al empleado a reducir el uso de la actuación profunda; ésto debido a que tienden a generar cansancio físico, lo que reduce la probabilidad de que el individuo despliegue su atención voluntariamente para hacer uso de la actuación profunda.

Otros autores refieren que (Martínez-Iñigo, 2001): a) las demandas de trabajo emocional aumentan si la persona con quien se interactúa tiene un estatus superior; b) la monitorización de la expresión emocional y de la conformidad con las normas que la regulan es mayor, si en el contexto de interacción existen elementos que aumenten la conciencia de estar ejecutando el rol laboral (ej. uniforme o tarjetas de identificación), como también si en dicho contexto hay presencia de clientes, compañeros o supervisores (Rafaeli, 1989); c) los eventos afectivos –positivos o negativos– que ocurren en el trabajo o en la vida privada del empleado, en particular, la necesidad de regulación emocional

aumenta en presencia de eventos incompatibles con las normas de expresión emocional – ej. atención de reclamos de clientes agresivos y displicentes – (Grandey, 2000).

Antecedentes Individuales

Diversos autores, basándose en la teoría sobre la socialización diferencial por género, argumentan que las mujeres desarrollan mayores niveles de trabajo emocional (Franzway, 2000; Grandey, 2000; Hall, 1993; Hochschild, 1983; Rafaeli, 1989; Schaubroeck y Jones, 2000; Tancred-Sheriff, 1989; Wharton y Erickson, 1995), lo cual relacionan con: el rol de expertas emocionales; mayores expectativas sobre sus habilidades para captar e interpretar las emociones de otras personas; y presencia predominante en ocupaciones que demandan mayor trabajo emocional –ej. cuidado de personas, atención directa al público, servicios de telemarketing, etc. – (Martínez-Iñigo, 2001). Un estudio realizado por Johnson (2007), mostró que las mujeres son más propensas a emplear la actuación profunda que los hombres; mientras que los hombres reportaron un mayor uso de la actuación superficial.

En cuanto a la afectividad, Martínez-Iñigo (2001), refiere que cuando las normas prescriben la expresión de emociones positivas, los individuos con afectividad negativa predominante requieren de mayor atención para ajustar su expresión emocional a las expectativas organizacionales y tienden a experimentar mayor disonancia emocional (Abraham, 1998; Grandey, 2000; Schaubroeck y Jones, 2000).

Johnson (2007), señala que la relación positiva entre la afectividad negativa y la actuación superficial ha sido consistente en diversas investigaciones (Brotheridge y Grandey, 2002; Brotheridge y Lee, 2003; Johnson, 2004; Gosserand y Diefendorff, 2005); es decir, los individuos con altos niveles de afectividad negativa son más propensos a fingir o suprimir sus emociones que a modificar sus sentimientos para adherirse a las normas de expresión; mientras que algunos estudios (Johnson, 2004; Gosserand y Diefendorff, 2005) han encontrado que la afectividad negativa se relaciona negativa, pero no significativamente, con la actuación profunda. Por su parte, el estudio de Wang y cols. (2011), reporta que los empleados que puntúan alto en afectividad positiva y extraversión son más propensos a la actuación profunda que aquellos con altas puntuaciones en afectividad negativa y neuroticismo.

Grandey (2000), fue la primera en señalar la inteligencia emocional como una variable clave que influye en la cantidad y tipo de trabajo emocional desempeñado por los empleados (Lee, 2012). Los individuos con mayor inteligencia emocional son más propensos a emplear la actuación profunda durante las interacciones interpersonales (Côté, 2005; Wang y cols., 2011). En esta misma línea, otros estudios (Austin, Dore y O'Donovan, 2008; Mikolajczak, Menil y Luminet, 2007) han demostrado que los individuos con alta inteligencia emocional hacen un menor uso de la actuación superficial, comparado con aquellos que tienen menores niveles de inteligencia emocional (Lee, 2012).

La auto-observación también ha sido asociada con el trabajo emocional. Esta característica de la personalidad hace referencia al grado en que las personas observan, regulan y controlan su conducta expresiva y la presentación que hacen de sí mismas en situaciones sociales (Snyder, 1974). Al respecto, Grandey (2000), señala que los sujetos con alta auto-observación son más conscientes de las señales emocionales de los demás, están más dispuestos y capacitados para cambiar su propia expresión emocional para adaptarse a la situación, mientras que los de baja auto-observación permanecen más firmes a sus sentimientos internos.

De este modo, los individuos con baja auto-observación pueden presentar mayores dificultades para seguir las normas de expresión emocional, requieren de mayor esfuerzo de regulación emocional y reportan mayores niveles de estrés en los trabajos que implican atención al cliente; mientras que algunos estudios sugieren que los individuos de alta auto-observación son menos reactivos a la disonancia emocional (Abraham, 1998); reportan menos burnout (Wharton, 1993) y logran ajustarse mejor a los trabajos de servicios (Caldwell y O' Reilly, 1982; Friedman y Miller-Herringer, 1991) que los que tienen baja auto-observación (Grandey, 2000).

En síntesis, las demandas de trabajo emocional varían en frecuencia, duración, intensidad y variedad de expresión emocional, según la ocupación, es decir, algunas ocupaciones o puestos de trabajo requieren de mayor trabajo emocional que otros. El apoyo social y la autonomía laboral, facilitan la realización del trabajo emocional. Por su parte, parece existir evidencia en cuanto a que, las diferencias individuales (afectividad, inteligencia emocional, auto-observación) influyen en la forma en que los individuos

llevan a cabo el trabajo emocional que les es requerido (estrategias o proceso de regulación seleccionadas). Seguidamente, se hará mención de las consecuencias que puede tener el trabajo emocional tanto para el individuo, como para las organizaciones y la sociedad.

2.2.4. Consecuencias del Trabajo Emocional

Los estudios de Hochschild (1983) se enfocaron en dar a conocer las consecuencias perjudiciales que el trabajo emocional puede tener en la salud y el bienestar de los trabajadores, como por ejemplo estrés psicológico, burnout y sentimientos de inautenticidad (Wang y cols., 2011; Lee, 2012). Sin embargo, como es referido por Hülshager y Schewe (2011), la investigación sobre el trabajo emocional ha revelado que es un constructo multifacético que tiene consecuencias, tanto positivas como negativas, para los individuos y las organizaciones (Côté, 2005; Zapf y Holz, 2006), las cuales se documentan a continuación.

Consecuencias Individuales

Martínez-Iñigo (2001), señala que la expresión continua de emociones que no se experimentan puede alterar la capacidad del individuo para distinguir cuándo está siendo él mismo y cuándo está simulando; considerando el papel que las emociones juegan en la definición de la identidad, el trabajo emocional puede derivar en sentimientos de falta de autenticidad y de extrañamiento del yo, respecto de las propias emociones (Erickson y Wharton, 1997; Hochschild, 1983; Leidner, 1993).

Hülshager y Schewe (2011), refieren que algunos estudios empíricos informan que la supresión de sentimientos negativos y la simulación de emociones positivas conducen a la falta de autenticidad del sí mismo (Brotheridge y Lee, 2002; Erickson y Ritter, 2001; Simpson y Stroh, 2004). A su vez, la percepción de falta de autenticidad está relacionada con síntomas depresivos y estrés (Erickson y Wharton, 1997; Sheldon, Ryan, Rawsthorne y Ilardi, 1997, cp. Hülshager y Schewe, 2011).

Grandey (2000), señala que la actuación superficial puede generar alteraciones psicósomáticas. Argumenta, que la regulación emocional necesaria para la supresión de emociones durante las interacciones sociales incrementa la actividad de los sistemas

simpático y cardiovascular, y debilita el sistema inmune, lo cual puede tener efectos negativos en la salud del trabajador a largo plazo (Martínez-Iñigo, 2001; Zapf y Holz, 2006; Wang y cols., 2011).

Zapf y Holz (2006), expresan que investigaciones como las de Pugh (2001) y Tsai (2001), encontraron que la exhibición de las emociones positivas se relacionó con la satisfacción y el afecto positivo de los clientes, lo que puede ser indicador del éxito del trabajador en el manejo de la interacción de servicio, lo cual puede contribuir con el sentimiento de logro personal del empleado.

Tal como manifiestan Hülshager y Schewe (2011), expresar emociones positivas, de forma genuina y/o inducirlas activamente mediante la actuación profunda, puede amortiguar los efectos del estrés generado por las demandas de trabajo emocional; así como aumentar el afecto positivo y el estado de felicidad del individuo. Señalan al respecto que autores como Fredrickson (1998), postulan que las emociones positivas no sólo son placenteras en el momento presente, sino que desencadenan “espirales ascendentes”, que conducen a altos niveles de bienestar a futuro; generan actitudes positivas, amplían la atención y la cognición, lo cual contribuye con la edificación de los recursos personales y los mecanismos de afrontamiento (Fredrickson, 1998; Fredrickson y Joiner, 2002).

Asimismo, agregan Hülshager y Schewe (2011), que la expresión de emociones positivas, particularmente cuando son genuinas, favorece el enriquecimiento personal del trabajador. Ésto debido a que los clientes responden favorablemente y expresan emociones positivas al empleado, resultando, en general, en una interacción positiva y satisfactoria empleado-cliente, que es experimentada por el trabajador como gratificante y le provee de un sentimiento de eficacia y logro personal (Brotheridge y Lee, 2002); además, experimentar relaciones sociales gratificantes en el trabajo, tal como ha sido planteado por Hobfoll (1989), en la teoría de conservación de los recursos (*COR theory*), amortigua el estrés y mejora la actitud hacia el trabajo.

Por otra parte, la investigación sobre el trabajo emocional ha estado enfocada, especialmente, en su relación con el burnout y la satisfacción laboral. En cuanto al burnout, aunque la mayoría de los estudios empíricos analizan la relación entre las dimensiones del trabajo emocional y el agotamiento emocional, por ser el aspecto clave

del burnout (Zapf, 2002), otras investigaciones han encontrado relaciones significativas entre las distintas dimensiones de ambos constructos (Martínez-Iñigo, 2001).

Zapf (2002), Fischbach (2003) y Zapf y Holz (2006), refieren que han sido encontradas relaciones positivas significativas entre la disonancia emocional y el agotamiento emocional en numerosas investigaciones empíricas (Abraham, 1998; Brotheridge y Lee, 1998; Grandey, 1998; Kruml y Geddes, 1998; Morris y Feldman, 1997; Nerdinger y Röper, 1999; Zapf y cols., 1999, 2001; Zerbe, 2000; Heuven y Bakker, 2003, Lewig y Dollard, 2003); como también entre la disonancia emocional y la despersonalización (Kruml y Geddes, 1998; Zapf y cols., 1999; Dormann, Zapf e Isic, 2002; Dormann y Zapf, 2004).

En cuanto a la relación entre la disonancia emocional y la baja eficacia profesional, refiere Zapf (2002), que los resultados han sido menos consistentes. Algunos estudios reportan correlaciones positivas (Kruml y Geddes, 1998); mientras que, otras investigaciones (Zapf y cols., 1999; 2001) reportan resultados mixtos, según las diferentes muestras de estudio (personal que trabaja en centros para niños con discapacidad, call centers, personal de hoteles, empleados del sector bancario y maestras de kindergarten).

En los estudios de Zapf y cols., (1999; 2001), las demandas de expresión de emociones positivas y de sensibilidad arrojaron correlaciones positivas con la realización profesional, en todas las muestras. Asimismo, encontraron correlaciones positivas entre las demandas de expresión de emociones negativas y las demandas de sensibilidad con el agotamiento emocional en las distintas muestras; como también obtuvieron correlaciones positivas entre estas dos dimensiones del trabajo emocional y la despersonalización, con excepción, en este último caso, del personal que trabaja en centros para niños con discapacidad (Zapf, 2002).

En cuanto a la satisfacción laboral, diversos estudios evidencian correlaciones negativas entre la disonancia emocional y la satisfacción laboral (Abraham, 1998, 1999; Morris y Feldman, 1997; Zapf y cols., 1999; Schmutte, 1999); mientras que otros estudios (Wharton, 1993; Adelman 1995; Schmutte 1999) arrojan correlaciones positivas entre el trabajo emocional y la satisfacción laboral (Martínez-Iñigo, 2001; Zapf, 2002). Por ejemplo, Wharton (1993), encontró relaciones positivas entre el trabajo

emocional y la satisfacción laboral en una muestra que incluía varias ocupaciones de distintas categorías del sector servicios; Adelman (1995) obtuvo los mismos hallazgos en una muestra de meseros y Schmutte (1999) entre la expresión de emociones positivas y la satisfacción laboral en una muestra de empleados del sector bancario.

En congruencia con estos resultados, Côté y Morgan (2002), en un estudio longitudinal realizado con una muestra de trabajadores del sector servicios (agentes de ventas, ayudantes de maestro, meseros), evidenciaron efectos causales de la expresión de emociones positivas en la satisfacción laboral, asimismo, Diefendorff and Richard (2003), encontraron efectos positivos de las demandas de expresión de emociones positivas y la satisfacción laboral (Zapf y Holz, 2006).

Consecuencias Organizacionales

Martínez-Iñigo (2001), indica que, cuando existe una alta estandarización de la expresión emocional y se realiza en condiciones de baja autonomía, el trabajo emocional se relaciona positivamente con el absentismo y la rotación laboral (Hochschild, 1983; Leidner, 1993; Saxton, Phillips y Blakeney, 1991). En esta misma línea, refiere Chuapetcharasopon (2014), que la investigación sobre trabajo emocional ha sido consistente en cuanto a la relación de la actuación superficial con el retiro del trabajo, (Scott y Barnes, 2011), absentismo (Nguyen, Groth, Johnson, 2013), intenciones de cambiar de empleo (Côté y Morgan, 2002; Chau et al., 2009), y rotación laboral (Goodwin y cols., 2011).

Richard y Gross (1999), consideran que, la necesidad de regular la expresión emocional, particularmente cuando implica la supresión de emociones, puede reducir la capacidad disponible por el empleado para procesar otras actividades, lo que puede disminuir su rendimiento laboral; no obstante, el efecto del trabajo emocional en el rendimiento y la productividad depende de las condiciones en que se lleva a cabo. (Martínez-Iñigo 2001).

Por otra parte, cuando el trabajo emocional ofrece la posibilidad al individuo de regular su expresión emocional con un cierto grado de autonomía, es decir, cuando no existe un control externo y rígido de la expresión emocional, se producen efectos positivos como los señalados Tolich (1993), quien indica que el trabajo emocional puede

favorecer la reducción de la rutina, humanizando el trabajo y haciéndolo más tolerable; enriqueciendo así el puesto de trabajo (Martínez-Iñigo 2001).

El trabajo emocional, apunta Martínez-Iñigo (2001), reduce la incertidumbre y ambigüedad de rol, ya que la existencia de normas organizacionales sobre el manejo emocional en las interacciones constituyen una guía sobre cómo afrontar y resolver en sus distintas fases las posibles situaciones y eventualidades que puedan surgir (Erickson y Wharton, 1997); al tiempo que contribuyen con la regulación de las interacciones entre los distintos roles de la organización reduciendo la probabilidad de posibles conflictos (Denisson y Sutton, 1990; Leidner, 1993).

Por su parte, refieren Hülshager y Schewe (2011), la expresión de emociones positivas auténticas contribuye a los objetivos organizacionales en tanto facilita el establecimiento del rapport con los clientes, genera reacciones favorables por parte de éstos y posibilita la construcción de relaciones empleado-cliente sólidas, elementos esenciales para la satisfacción del cliente y su fidelización (Grandey, 2003; Grandey y cols., 2005a; Hennig-Thurau y cols. 2006).

Consecuencias Sociales

Hochschild (1990), plantea que las normas y estrategias para la regulación emocional en el trabajo pueden interferir con la ejecución de roles en otros ámbitos de la vida del individuo; en este mismo sentido, Smith y Kleiman (1989), señalaron que, en ocasiones, los individuos tienen dificultades para “desconectarse” del rol laboral y regular sus emociones en el ámbito privado conforme a normas personales; mientras que Wharton y Erickson (1995), han encontrado mejoras en la regulación emocional en el ámbito familiar relacionadas con la realización de trabajo emocional (Martínez-Iñigo, 2001).

De lo anterior se desprende que las dimensiones del trabajo emocional pueden tener tanto efectos positivos como negativos en la salud psicológica de los individuos. En cuanto a las consecuencias negativas, destaca la disonancia emocional, la cual es considerada un estresor que se asocia con el agotamiento emocional y la baja satisfacción laboral (Zapf, 2002). Por su parte, la expresión de emociones positivas pueden constituir un recurso de afrontamiento para amortiguar los efectos del estrés, en particular cuando

son auténticas (Hülshager y Schewe, 2011). Asimismo, las demandas de expresar emociones positivas se asocian con actitudes positivas como la satisfacción laboral, la eficacia profesional y el logro personal.

Los distintos aspectos teóricos que han sido revisados permiten dar cuenta de la importancia que tiene el trabajo emocional en el ámbito laboral. En particular en el sector servicios, por ser una actividad de intercambio basada en la interacción social (Anderson, Provis, y Chappel, 2002). Es especialmente relevante en ocupaciones del área de la salud y la educación –médicos, enfermeros, psicólogos, maestros y profesores– (Grandey y cols., 2013), así como en el sector turístico, particularmente en las ocupaciones de contacto directo con el cliente, como fue previamente expuesto.

Es por ello que la investigación sobre el trabajo emocional, ha tenido un creciente interés en la última década, y se ha focalizado principalmente en el sector servicios (Grandey y cols., 2013); no obstante, como lo señalan algunos investigadores (Diefendorff, Richard y Croyle, 2006; Sloan, 2004 cp. Grandey y cols., 2013), los conocimientos adquiridos hasta ahora sobre el tema pueden ser aplicados a prácticamente todos los contextos laborales, por ser un componente central de cualquier trabajo que requiera algún tipo de contacto interpersonal.

Dado que los distintos aspectos o dimensiones del trabajo emocional pueden tener tanto efectos positivos como negativos relacionados con la salud de los trabajadores, conocer la percepción que los empleados tienen sobre las demandas de trabajo emocional de sus puestos de trabajo, resulta de interés, en tanto permite inferir los procesos de regulación emocional involucrados.

Aún más, conocer cómo se relacionan tales demandas con las diversas variables antecedentes y consecuentes, ofrece la posibilidad de detectar necesidades, relacionadas por ejemplo con las competencias emocionales de los trabajadores, en los distintos grupos ocupacionales, a partir de lo cual puedan formularse programas de prevención, intervención y/o desarrollo, que favorezcan la esperada relación de mutuo beneficio entre el trabajador y las organizaciones (Schein, 1978).

III. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

El burnout es una respuesta prolongada a estresores emocionales e interpersonales crónicos en el trabajo (Maslach y cols. 2001), que se caracteriza por el surgimiento de emociones, cogniciones y actitudes negativas hacia el trabajo, hacia las personas con las que se relaciona en el entorno laboral y hacia sí mismo (Gil-Monte, 2006); conlleva a un deterioro del compromiso e implicación con el trabajo, teniendo importantes repercusiones en la salud física, psicológica, bienestar y calidad de vida de las personas que lo padecen, como por ejemplo el deterioro de su autoconcepto y autoestima, que tiene también consecuencias negativas para las organizaciones, afectando la calidad del servicio que brindan y su productividad.

Estos aspectos le han otorgado al burnout la consideración de ser “uno de los síndromes clínicos más importantes relacionados con las condiciones de trabajo” (OIT, 2009). La OMS lo cataloga como un riesgo laboral (Escalona, Estanga, González y Escalante, 2011; Gutiérrez, Celis, Moreno, Serratos y Suárez, 2006). Es descrito como enfermedad en el Índice Internacional de la OMS (ICD-10), como problemas relacionados con el desgaste profesional (sensación de agotamiento vital), y con dificultades para afrontar la vida, denotando la relevancia de este padecimiento a nivel mundial (Forbes, 2011).

El burnout aparece cuando fallan las estrategias de afrontamiento que, de manera habitual, emplea el individuo para manejar los estresores laborales, comportándose como variable mediadora entre el estrés percibido y sus consecuencias (Gil-Monte, 2007). Por ello, la necesidad de estudiar el burnout se vincula con la necesidad de estudiar los procesos de estrés laboral (Gil-Monte, 2003). Un amplio número de trabajadores a nivel mundial padece estrés laboral, razón por la que la OIT reconoce que el entorno laboral puede ser un agente capaz de deteriorar la salud de las personas durante el desempeño de su trabajo y lo cataloga como un riesgo laboral (Gil-Monte, 2005).

Se calcula que cerca de dos tercios de las enfermedades están relacionadas con el estrés laboral, y aunque no se trata de una relación de causa-efecto, es un factor sustancial que, al entrar en interacción con otras variables biológicas, psicológicas y sociales, puede dar lugar a numerosas enfermedades físicas y mentales (Ponce, Bulnes, Aliaga, Atalaya y Huertas, 2005). Al respecto, la OIT (2012), advierte que, en general, tanto en Europa

como en otras regiones, las afecciones de la salud mental se han venido incrementando debido a la tensión en el lugar de trabajo; tendencia que obedece a distintas causas como: exceso de información, intensificación del trabajo y de las presiones temporales, mayores exigencias de movilidad y flexibilidad, estar siempre “disponible” debido a la tecnología de los teléfonos móviles y el miedo de perder el trabajo.

Refiere la OIT que en la mayoría de los países, el costo total de los accidentes y las enfermedades relacionados con el trabajo, incluyendo los asociados con el estrés, es muy elevado. En UE, por ejemplo, dicho costo se estima entre 2,6% y 3,8 % del Producto Interno Bruto (PIB). Señala que el estrés es la causa de entre el 50% y 60 % de todas las jornadas laborales perdidas, lo cual representa un costo excesivo tanto en términos de aflicción humana como de pérdida económica (OIT, 2012).

La Cuarta Encuesta Europea sobre Condiciones de Trabajo realizada en el 2005 (Parent-Thirion, Fernández, Hurley y Vermeulen, 2007, p. 62), arrojó como resultado que un 22,3% de los trabajadores manifestaron padecer estrés laboral; 8,7% respondió tener problemas de sueño y 7,8% problemas de ansiedad derivados del trabajo (Gil-Monte, 2010). La Agencia Europea para la Seguridad y Salud en el Trabajo (2009) informó que, de acuerdo con estudios realizados en el 2005, el estrés es el segundo problema de salud relacionado con el trabajo reportado con más frecuencia, afectando a más del 25% de los trabajadores de la Unión Europea (<https://osha.europa.eu/es>).

En el caso particular de España, los resultados de la Encuesta sobre Calidad de Vida Laboral (2009), realizada por el Ministerio de Trabajo e Inmigración del Gobierno de España (MTIN) indican que el 45,6 % de las personas ocupadas manifestaban niveles altos o muy altos de estrés, resultados que son similares a los obtenidos en años precedentes (Gil-Monte, 2010). Según datos de la Fundación Europea para la Mejora de las Condiciones de Vida y Trabajo, el estrés laboral afecta en España a cuatro de cada diez asalariados y a la mitad de los empresarios (UGT, 2013, p.41).

En Estados Unidos, la situación es semejante a la de la Unión Europea, entre el 28% y 40 % de trabajadores encuestados informaron que su trabajo resultaba estresante, según un Informe del *National Institute for Occupational Safety and Health* (NIOSH, 1999), evidenciándose en un estudio posterior (NIOSH, 2004, p. 34) que para el año 2001, los trabajadores afectados por ansiedad, estrés, o alteraciones neuróticas tuvieron

una mayor pérdida de días de trabajo –un promedio de 25 días perdidos por trabajador–, que aquellos trabajadores que no presentaban este tipo de alteraciones –sólo 6 días como promedio–(Gil-Monte, 2010).

De acuerdo con la OMS, en Latinoamérica “el estrés laboral se reconoce como una de las grandes epidemias de la vida laboral moderna” (OMS, 2008, p.9). No obstante, señala que en los países en desarrollo, la información disponible sobre el estrés laboral es escasa. Considera que aunque son muchos los problemas que tienen por resolver estos países, se invierten muy pocos recursos para la investigación; siendo esta la principal causa que explica las limitaciones existentes para generar datos confiables y evaluar el impacto de los cambios en el trabajo.

Agrega la OMS que la falta de datos nacionales no-específicos del estrés laboral responde a mecanismos de registro deficientes y a la falta de reconocimiento de los resultados reportados en la mayoría de estos países (p.7). Asimismo, aunque se han llevado a cabo investigaciones, particularmente en América Latina, no se ha profundizado en el análisis de las diferencias culturales y conductuales, que varían de un país a otro. Por otra parte, existen dificultades para regular y controlar los riesgos psicosociales, ya que “muchos profesionales de la Salud y Seguridad Laboral en esta región asocian un buen ambiente psicosocial y una buena ergonomía con el concepto de “confort”, limitándose al “control de riesgos” ocupacionales “tradicionales”, a lo que se suma la poca conciencia sobre el estrés laboral y reducidos recursos para combatirlo.

En Venezuela, la Dirección de Epidemiología e Investigación del Instituto Nacional de Prevención, Salud y Seguridad Laborales (INPSASEL), en el Registro de Enfermedades Profesionales (2006), reporta un total de 131 casos de afecciones causadas por factores psicosociales, representando el 6,3% del total; constituyéndose dichas afecciones en la segunda causa de enfermedades ocupacionales, antecedida por los trastornos musculoesqueléticos que representaron el 76,5% de los casos. De estas afecciones psicosociales, 38 casos corresponden a estrés ocupacional (1,8 % del total de enfermedades profesionales).

Esta cifra representa un notorio incremento con respecto a los casos de estrés laboral informados en años anteriores por la División de Medicina Ocupacional de la Dirección de Salud del INPSASEL: 12 casos (1,3 %), en el Primer y Segundo trimestre

del año 2005; 20 casos (1,5%) en el 2004; en el año 2003 se registraron 7 casos (0,4%) y 4 casos (0,3%) en el 2002 (www.inpsasel.gob.ve). Es de destacar además que en Venezuela, pudiera haber un subregistro de las cifras de las enfermedades ocupacionales (Valecillo, Quevedo, Lubo, Dos Santos, Montiel y cols., 2009).

El incremento en las cifras de estrés laboral a nivel mundial, ha hecho que se convierta en un tema de interés nuclear para las sociedades y para los gobiernos. Así lo señala Gil-Monte (2010), quien agrega que, el origen de este interés se arraiga en “una demanda social que reclama su prevención y el tratamiento de sus consecuencias negativas para las personas y para las organizaciones” (p.69). En efecto, en la última década, la investigación sobre el estrés laboral ha logrado un estatus relevante dentro de la Psicología, suscitando áreas de conocimiento y disciplinas específicas para su estudio, como es el caso de la Psicología de la Salud Ocupacional, junto a espacios de intervención profesional consagrados a la prevención e intervención en materia de riesgos psicosociales en el trabajo (Gil-Monte, 2010).

En cuanto a la investigación del burnout, se estima que, a la fecha, han sido publicados más de 6.000 libros, capítulos, tesis y artículos de revista, siendo un tema académico bien establecido. Psicólogos, trabajadores sociales, psiquiatras, consejeros, funcionarios de los servicios humanos, consultores organizacionales, ofrecen una vasta gama de intervenciones, que van desde programas de tratamiento individual, hasta el área de consultoría organizacional, por medio de la facilitación de talleres de prevención (Schaufeli y cols., 2009).

A nivel mundial, la mayoría de las investigaciones, ha intentado establecer la prevalencia de este síndrome (Arias, y Castro, 2013), la cual varía de unos estudios a otros. En Europa, según señala Gil-Monte (2009), se estima que entre el 4% y el 7% de la población trabajadora holandesa podría sufrir niveles graves de burnout (Schaufeli y Enzmann, 1998); en Suecia se han estimado porcentajes cercanos al 7% (Hallsten, 2005); en Finlandia se sitúan sobre el 2,4% los casos graves de burnout (Honkonen, Ahola, Pertovaara y cols., 2006), obteniéndose porcentajes similares en estudios realizados en España (Gil-Monte, Carretero, Roldán y cols., 2005).

Destaca Gil-Monte (2009), que la investigación sobre el burnout ha cobrado especial importancia en las últimas décadas, en respuesta al notable incremento que ha

tenido la prevalencia del síndrome en el sector servicios, en especial en sanidad y educación (Gil-Monte, 2005). Por ejemplo, en Estados Unidos y Europa este síndrome afecta entre un 25% y 60% de los médicos, y puede llegar a 75% en residentes de medicina (Wallace, Lemaire y Ghali, 2009 cp. OPS/OMS, 2012).

De acuerdo con este planteamiento y con base en la literatura revisada, se aprecia que en Latinoamérica la investigación del burnout se ha realizado principalmente en profesionales de los sectores salud y educación –específicamente en médicos, enfermeras y docentes –. A modo ilustrativo, estudios realizados en Argentina, Brasil, Costa Rica y Perú, revelan índices de burnout que oscilaron entre el 11% y 55% en el personal de enfermería y entre el 12% y 59%, para el caso de los médicos (OPS/OMS, 2012).

En el caso particular de Venezuela, la investigación sobre el burnout puede considerarse aún incipiente, a pesar de que se han realizado algunos estudios sobre este síndrome y que existen registros de casos diagnosticados. De acuerdo con el Registro de Enfermedades Profesionales del INPSASEL, para el año 2006, se reportaron diez (10) casos de síndrome de burnout (INPSASEL, 2006).

Feldman y Blanco (2012), realizaron una revisión sobre las investigaciones realizadas en Venezuela que abordaron tanto la evaluación de los factores psicosociales de riesgo como sus efectos, durante el período 2004-2010, encontrando que el 16,66% (de 36 investigaciones) se orientaron, en su mayoría, al diagnóstico del síndrome de burnout y su relación con variables socio demográficas, organizacionales y personales – como los estilos de afrontamiento– (Sandoval y Yáber, 2009; Figuera y Salas, 2009; Cepeda, 2009; García y Pertuz, 2005; Díaz y Pignataro, 2004; D' Anello, D' Orazio, Barreat y Escalante, 2009 y Oramas, Almirall y Fernández, 2007), primordialmente en el sector salud y educación, encontrando niveles de moderados a bajos de burnout, lo que implica que no hubo presencia del síndrome.

Aunque se reconoce que cualquier trabajador puede llegar a padecer burnout y su estudio se ha ampliado a todo tipo de grupos ocupacionales, como por ejemplo: personal militar, administrativo, del área de la justicia, de la tecnología de información; asesores, directivos, entrenadores y deportistas, etc. (Maslach y cols., 2001), tal como ha sido señalado por diversos organismos internacionales como la UE, OIT, OMS, los trabajadores del sector servicios son quienes sufren con mayor intensidad el impacto de

los riesgos psicosociales (UGT, 2006). Estos organismos indican, además, que los empleados del sector turístico se encuentran entre los más afectados tanto por el estrés laboral como por la violencia en el trabajo (UGT, 2006); por lo que han sido identificados como un grupo ocupacional de riesgo a padecer burnout (Manassero y cols., 2007).

Como fue planteado, estos trabajadores se encuentran expuestos a diversas fuentes de estrés como: intensidad del ritmo de trabajo, multiplicidad de tareas, inestabilidad laboral, escasa participación en la toma de decisiones, poca retroalimentación por el trabajo realizado, subvaloración del personal, falta de promoción y de formación profesional, ausencia de reconocimiento social del trabajo y el trabajo emocional, entre muchos otros factores de riesgo (OIT, 2003; UGT, 2006, 2013).

En cuanto al trabajo emocional, como pudo apreciarse, es parte fundamental del trabajo en el sector turístico. Ha sido definido desde diversas ópticas por diferentes autores, como se señaló en el apartado anterior. Para los efectos de esta investigación se consideró la perspectiva de Zapf y cols. (1999), que define el trabajo emocional como características del puesto de trabajo que se refieren a “la regulación emocional que le es requerida a los empleados para que muestren las emociones organizacionalmente deseables” (p.1); siendo reconocido actualmente como un constructo multifacético que puede tener consecuencias, tanto positivas como negativas en la salud y el bienestar de los individuos, como en las organizaciones (Zapf y Holz, 2006).

Si bien el interés en la comprensión del trabajo emocional en el sector servicios, se ha visto impulsado por el estudio sistemático del síndrome de burnout, la investigación de estas dos variables en el sector turístico puede considerarse aún limitada, siendo escasas las referencias publicadas hasta la fecha a nivel mundial (Ledgerwood y cols., 1998 cp. OIT, 2003; Conte y cols., 2001; Buick y Thomas, 2001 cp. OIT, 2003; Zapf y cols., 2001; Chu, KH., 2002; Dormann y Zapf, 2004; Grau y Burriel, 2005; Al-Serkal, 2006; Zapf y Holz, 2006; Manassero y cols., 2007; Kim, 2008; Ramis y cols., 2009; Yuanlaid, 2010; Zopiatis y cols., 2010; Karatepe, 2011; Zhi-Fei y Qin, 2012; Mababu, 2012; Quiros, 2013).

En particular, en el caso de Venezuela, no existen para el momento, investigaciones publicadas realizadas en este grupo poblacional. Sólo ha sido publicada una investigación que estudió los efectos del estrés laboral y el trabajo emocional en la

salud autopercebida, en una muestra de terapeutas ocupacionales y fisioterapeutas (Gómez, 2011).

En respuesta a cada una de las consideraciones que han sido expuestas, la presente investigación se ha planteado evaluar la relación existente entre el burnout y el trabajo emocional, en una muestra de empleados del sector turístico: recepcionistas de hotel, meseros, agentes de viajes y agentes de tráfico de líneas aéreas; para lo cual, previamente, se describe y analiza cómo se manifiestan cada una de las dimensiones del burnout; si hay o no presencia del síndrome y; cuáles son las características del trabajo emocional, de acuerdo con el comportamiento de sus distintas dimensiones.

La investigación propuesta cobra especial relevancia, teniendo en cuenta que cada vez son mayores las exigencias laborales a los empleados de este sector, debido a que la actividad turística se desenvuelve en un mercado cuya oferta y demanda se ha diversificado ampliamente, producto de la globalización y de las nuevas tecnologías de información (Loggioldice, 2010).

Los clientes están cada vez más y mejor informados, por lo que son más exigentes. Estas crecientes exigencias se traducen en mayores demandas de las organizaciones a sus trabajadores, particularmente en cuanto a los requerimientos de trabajo emocional, por ser un elemento clave en la calidad de servicio, que constituye, no tanto una ventaja, sino una necesidad competitiva y de supervivencia para estas empresas (Manassero y cols., 2007; Ramis y cols., 2009).

La relevancia social de esta investigación se acentúa considerando las condiciones, que desde hace más de un año, enmarcan la actividad turística en el país. Como es declarado por la Asociación de Líneas Aéreas de Venezuela (ALAV), las líneas aéreas nacionales e internacionales presentan dificultades para mantener sus operaciones de rutas y frecuencias de vuelo, lo que ha implicado la reducción de la oferta de boletos aéreos; esto debido a las circunstancias económicas a las que han estado sometidas por la falta de aprobación de divisas (ALAV, 2014). La Asociación Internacional del Espacio Aéreo (IATA por sus siglas en inglés) señala al respecto que esta situación no solo afecta a los viajeros y turistas, sino que también afecta a los trabajadores de la Industria –ej. trabajadores del aeropuerto y agencias de viaje– (CONSETURISMO, 2014).

Al tener restringida la venta de boletos por parte de las aerolíneas, las agencias de viaje, no pueden atender la demanda de los usuarios, ni mantener sus operaciones diarias, en tanto la venta de boletos representa el 85% de sus ingresos (AVAVIT, 2014). Se estima que, en total, por esta situación están en riesgo 250.000 puestos de trabajo, directos e indirectos, en el sector turístico (CONSETURISMO, 2014). También, extraoficialmente, se conoce que los restaurantes y los hoteles han tenido inconvenientes en sus operaciones debido a la escasez de algunos rubros alimentarios, de higiene y limpieza (Cohen, 2013).

Las condiciones descritas, permiten inferir que los empleados del sector turístico y hotelero, desempeñan su labor en condiciones de incertidumbre e inestabilidad laboral y que, probablemente tengan que hacer un mayor esfuerzo cognitivo y emocional, tanto para satisfacer las necesidades de los clientes, como para manejar aquellos casos en que no puedan satisfacer las expectativas de éstos, lo que puede implicar interacciones empleado-cliente altamente demandantes.

Por otra parte, de acuerdo con un informe de la Comisión Económica para América Latina y el Caribe (CEPAL), para el 2014 la tasa de desempleo anual media de Venezuela, fue de 7,3 % (<http://interwp.cepal.org>), lo que la ubica como uno de los países de América con más desempleo. Este tipo de factores socioeconómicos, al que se añade, entre muchos otros, el alto costo de la vida y la inflación, pueden condicionar o bloquear la capacidad y libertad individual para tomar decisiones a nivel laboral, lo que en muchos casos puede implicar que las personas se desempeñen profesionalmente en actividades que no son afines a sus intereses, valores y/o habilidades; o tengan que trabajar bajo condiciones que puedan ir en detrimento de su bienestar psicofísico.

Los resultados de esta investigación, así como sus aportes teóricos, serán de gran valor para la psicología aplicada, en particular para el Asesoramiento Psicológico, ya que permitirán identificar las posibles necesidades de los trabajadores del sector del Turismo y la Hospitalidad en términos de prevención, intervención y/o desarrollo; lo cual forma parte de los objetivos fundamentales del Asesoramiento. De esta forma, el asesor psicológico que tenga a cargo la atención individual y/o grupal de estas personas, podrá diseñar, validar, aplicar y evaluar programas de asesoramiento psicológico dirigidos a satisfacer dichas necesidades.

La meta del asesoramiento psicológico está orientada a que los individuos desarrollen al máximo su potencial creativo, empleando su tendencia básica hacia la autorealización para satisfacer progresivamente sus necesidades auténticas y las de su sociedad (Casado, 1995, p.54). Asimismo, procura que los individuos alcancen el mayor bienestar posible, dentro de los límites inherentes a la existencia humana (Losada, 1994). Labor que cobra aún más importancia en el caso de la atención de trabajadores del sector del turístico, quienes se encuentran expuestos a numerosos factores de riesgo psicosocial que pueden repercutir negativamente en su salud, bienestar y calidad de vida.

En este sentido, el psicólogo asesor cumple un rol proactivo adelantándose al posible surgimiento de dificultades, para lo que se avoca a identificar y entrenar a los individuos y grupos poblacionales en las habilidades necesarias para afrontarlas y solventarlas, de llegar a presentarse a futuro; asimismo, orienta su labor a identificar oportunidades para optimizar el funcionamiento saludable de individuos o grupos, promoviendo el crecimiento positivo y desarrollo del ser humano. Aunado a ello, a nivel secundario identifica y facilita el darse cuenta de los posibles desajustes o discrepancias existentes entre los recursos y habilidades de las personas y las demandas ambientales y/o presencia de crisis situacionales (Morrill, Oetting y Hurst, 1974).

Se aspira con este estudio estimular la investigación desde el campo de la psicología en el sector del Turismo y la Hospitalidad, debido a que, si bien se han iniciado líneas de investigación en otros países, la mayoría de las investigaciones realizadas desde el campo de la psicología en este sector se han enfocado en estudiar el comportamiento y las necesidades psicológicas de los turistas (Mackenzie y Kerr, 2013); mientras que las investigaciones orientadas a detectar necesidades de formación, prevención, intervención y desarrollo de la fuerza laboral de este sector, con miras a fomentar su salud y bienestar, son notablemente escasas. De hecho, en el caso de Venezuela puede afirmarse que son inexistentes hasta ahora. Esto contribuirá, a su vez, con el desarrollo y crecimiento de este importante sector de la economía venezolana.

A continuación se presentan los objetivos de investigación, general y específicos, que se han establecido para dar respuesta a la problemática planteada, a lo que le sigue el marco metodológico de la investigación.

IV. OBJETIVOS DE INVESTIGACIÓN

4.1. Objetivo General

Evaluar la relación existente entre el burnout y el trabajo emocional, en una muestra de empleados del sector turístico.

4.2. Objetivos Específicos

En una muestra de empleados del sector turístico:

4.2.1. Describir los niveles encontrados en cada dimensión del burnout: agotamiento, cinismo y eficacia profesional.

4.2.2. Describir los niveles de burnout de la muestra.

4.2.3. Describir el comportamiento de cada una de las dimensiones del trabajo emocional: emociones positivas, emociones negativas, emociones neutras, sensibilidad requerida, disonancia emocional y control de la interacción.

4.2.4. Analizar la relación existente entre las dimensiones del burnout y las dimensiones del trabajo emocional.

V. MARCO METODOLÓGICO

5.1. Tipo de Investigación

La presente es una investigación correlacional, teniendo en cuenta que se estableció como objetivo general de estudio evaluar el grado de relación o asociación existente entre las dimensiones del burnout y del trabajo emocional. Los estudios correlacionales tienen como propósito evidenciar la relación existente entre dos o más conceptos, categorías o variables en un contexto determinado, lo cual resulta de utilidad, en tanto permite saber cómo puede ser el comportamiento de un concepto o variable al conocer el comportamiento de otras variables relacionadas (Hernández, Fernández y Baptista, 2006).

5.2. Diseño de Investigación

Se seleccionó un diseño de campo, el cual tiene carácter no experimental, observando los fenómenos de estudio tal como se dan en su ambiente natural, para seguidamente proceder a analizarlo (Hernández y cols., 2006), sin la manipulación y control de variables por parte del investigador (Kerlinger y Lee, 2002). Siguiendo los criterios de Hernández y cols. (2006), se empleó un diseño no experimental transversal o transeccional, ya que la recolección de los datos se hizo en un momento único, para proceder a describir las variables de estudio y evaluar la relación existente entre dichas variables. En síntesis, esta investigación es de enfoque cuantitativo, con un alcance correlacional, realizada bajo un diseño no experimental- transversal.

5.3. Sistema de Variables

Seguidamente son definidas, conceptual y operacionalmente, las variables de estudio: Burnout y Trabajo emocional.

5.3.1. Burnout

5.3.1.1. Definición Conceptual

Síndrome psicológico que implica “una respuesta prolongada a estresores emocionales e interpersonales crónicos en el trabajo, determinado por las dimensiones de agotamiento, cinismo e ineficacia (Maslach y cols., 2001). El agotamiento se refiere a sentimientos de estar sobreexigido y vacío de recursos emocionales y físicos, representando esta dimensión el componente de estrés básico del burnout; el cinismo es una respuesta negativa, insensible, o excesivamente apática a diversos aspectos del trabajo, la cual representa el componente del contexto interpersonal del burnout; la baja eficacia profesional se refiere a los sentimientos de incompetencia y carencia de logros y productividad en el trabajo, siendo éste el componente de autoevaluación del burnout (Maslach, 2009).

5.3.1.2. Definición Operacional

Puntuaciones obtenidas en el Inventario de Burnout de Maslach Escala General – MBI-GS, de Schaufeli y cols., (1996), a partir de los valores autoreportados por los participantes de la investigación, para cada uno de los ítems que componen dicho instrumento, los cuales se engloban en tres dimensiones: agotamiento emocional; cinismo y eficacia profesional. La presencia del síndrome de burnout se evalúa a partir de los resultados obtenidos en las tres dimensiones. Altas puntuaciones en agotamiento emocional y cinismo, unidas a bajas puntuaciones en la dimensión eficacia profesional son indicadoras de burnout (Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el trabajo – INSHT–, 2006; Salanova y cols., 2000).

Para obtener la valoración de cada dimensión, se suman las puntuaciones directas correspondientes a cada uno de los ítems que pertenecen a cada subescala. Seguidamente, se procede a dividir el resultado entre el número de ítems que la componen (Unda, 2009; INSHT, 2006). El nivel de cada una de las dimensiones de burnout y el nivel de burnout se ha establecido a partir del baremo de interpretación para las puntuaciones del MBI-GS obtenidos de una muestra normativa de población española,

compuesta por 1.963 trabajadores de diversas ocupaciones (trabajadores de oficina, operarios de industrias cerámicas, profesores, usuarios de tecnologías de la información y comunicación, etc.), el cual se muestra en la Tabla 4.

Tabla 4. Baremos de Interpretación para el Síndrome de Burnout

Datos normativos para la corrección de las puntuaciones de las escalas de burnout (N= 1.963)			
Niveles	Dimensiones		
	Agotamiento Emocional	Cinismo	Eficacia profesional:
Muy Bajo	< 0,4	< 0,2	< 2,83
Bajo	0,5 - 1,2	0,3 - 0,5	2,83 - 3,83
Medio Bajo	1,3 - 2	0,6 - 1,24	3,84 - 4,5
Medio Alto	2,1 - 2,8	1,25 - 2,25	4,51 - 5,16
Alto	2,9 - 4,5	2,26 - 4	5,17 - 5,83
Muy Alto	> 4,5	> 4	> 5,83

Fuente: Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el Trabajo (INSHT), 2006. Ministerio del Trabajo y Asuntos. España.

En las Tablas 5 y 6 se presentan el valor de las puntuaciones directas correspondiente a cada grado de la escala de respuesta tipo Likert y los ítems que componen cada subescala, con sus puntuaciones mínimas y máximas, respectivamente.

Tabla 5. Puntuaciones Directas para el MBI-GS

Puntuaciones Directas						
Nunca	Casi Nunca	Algunas veces	Regularmente	Bastantes veces	Casi siempre	Siempre
0	1	2	3	4	5	6

Fuente: elaboración propia, a partir de la información del INSHT, (2006)

Tabla 6. Ítems y puntuaciones máximas de las subescalas del MBI-GS

Dimensiones del Síndrome de Burnout	Ítems	Total Ítems	Puntuaciones Mínimas	Puntuaciones Máximas
Agotamiento emocional	1; 2; 3; 4 y 6.	5	0	30
Cinismo	8; 9; 13 y 14.	4	0	24
Eficacia profesional	5; 7; 10; 11; 12 y 15.	6	0	36

Fuente: elaboración propia, a partir de la información del INSHT, (2006).

5.3.2. Trabajo Emocional

5.3.2.1. Definición Conceptual

Demandas o requerimientos de regulación emocional que las organizaciones hacen a sus empleados para que expresen las “emociones organizacionalmente deseables”, durante las interacciones “cara a cara” o “voz a voz” con los clientes (Zapf y cols. 1999), con la intención de crear sentimientos, emociones, actitudes o comportamientos particulares en éstos (Manassero y cols. 2007; Ramis y cols., 2009; Ortiz y cols. 2012). Dichas demandas corresponden a normas, implícitas o explícitas, en cuanto a cómo debe realizarse, habitualmente, la expresión emocional en el ambiente de trabajo (Jonker, 2012), de acuerdo con lo que es esperado socialmente o por un cliente en particular (Ramis y cols., 2009).

En concordancia con lo anterior, es un constructo multidimensional que plantea diversas demandas de carácter emocional a los trabajadores (Ortiz y cols. 2012): expresión de emociones positivas, emociones negativas, expresión de emociones neutras, ser sensible y empático con las emociones y necesidades de los clientes, expresión de emociones que no son sentidas o supresión de emociones sentidas y control sobre el tiempo que debe durar la interacción con el cliente (Manassero y cols. 2007; Ramis y cols., 2009; Ortiz y cols. 2012). La frecuencia con que los empleados perciben que deben llevar a cabo cada una de estas demandas, permite identificar las características o patrón de trabajo emocional que desempeñan como parte de su rol laboral o puesto de trabajo.

5.3.2.2. Definición Operacional

Puntuaciones obtenidas en cada una de las dimensiones que componen la Escala de Trabajo Emocional de Frankfurt- FEWS, de Zapf y col. (1999), a partir de los valores autoreportados por los participantes del estudio, para cada uno de los ítems que pertenecen a cada subescala o dimensión: emociones positivas (EP), emociones negativas (ENg), emociones neutras (EN), sensibilidad requerida (SR), disonancia emocional (DE) y control de la interacción (CI).

La valoración de cada dimensión del trabajo emocional corresponde a la suma de las puntuaciones directas de los ítems que pertenecen a cada dimensión o subescala, dividida entre el número total de ítems que la componen. El valor de las puntuaciones directas se corresponde con una escala de frecuencias tipo Likert de 5 grados, la cual puede observarse en la Tabla 7. Los ítems que componen cada subescala, y las puntuaciones mínimas y máximas, se muestran en la Tabla 8.

Tabla 7. Puntuaciones Directas para el FEWS

Muy raramente (nunca)	Raramente (una vez por semana)	A veces (una vez al día)	A menudo (varias veces al día)	Muy frecuentemente (varias veces en una hora)
1	2	3	4	5

Fuente: elaboración propia, a partir de la información obtenida del artículo de Ortiz y cols. (2012).

Tabla 8. Ítems y puntuaciones máximas de las subescalas del FEWS

Subescalas	Ítems	Total Ítems	Puntuaciones Mínimas	Puntuaciones Máximas
Emociones Positivas (EP)	1, 2, 3 y 4	4	4	20
Emociones Positivas (ENg)	5, 6, 7, 8 y 9	5	5	25
Emociones Neutras (ENu)	10, 11 y 12	3	3	15
Sensibilidad Requerida (SR)	13, 14 y 15	3	3	15
Disonancia Emocional (DE)	16, 17, 18 y 19	4	4	20
Control de la Interacción (CI)	20 y 21	2	2	10

Fuente: elaboración propia, a partir de la información obtenida del artículo de Ortiz y cols. (2012).

5.4. Instrumentos de Medición

Para la obtención de los datos del estudio se usaron dos instrumentos psicométricos: Inventario de Burnout de Maslach- Escala General y la Escala de Trabajo Emocional de Frankfurt, de los cuales se presenta información seguidamente. Adicionalmente, se administró un cuestionario por medio del cual se obtuvieron distintas variables psicosociales que permitieron caracterizar a la muestra de estudio. En el Apéndice B, se adjunta un ejemplar de los instrumentos administrados.

5.4.1. Inventario de Burnout de Maslach- Escala General (MBI-GS)

La mayoría de los instrumentos creados para evaluar el burnout son medidas de autoreporte (Schaufeli y Buunk, 2003). El Inventario de Burnout de Maslach (*Maslach Burnout Inventory*) (MBI), desarrollado por Maslach y Jackson (1981), fue el primer instrumento sistemático creado para la medición del burnout (Moreno, Rodríguez, Garrosa y Morante, 2005). Su primera versión, MBI- *Human Services Survey* (MBI-HSS), la cual es la versión clásica (Maslach y Jackson 1981), está dirigida a los profesionales de la salud y demás profesiones asistenciales. Posteriormente, fue desarrollada una segunda versión, el MBI- *Educator Survey* (MBI-ES), la cual se emplea para medir el burnout en profesionales de la educación (Schaufeli y Buunk, 2003; Olivares y Gil-Monte, 2009).

Luego que el modelo multidimensional del burnout fuese reelaborado teóricamente, como “una crisis en la relación con el propio trabajo, sin que signifique necesariamente una crisis de las relaciones con las personas en el trabajo” (Moreno y cols., 2001; Gil-Monte, 2002; Schaufeli y Buunk, 2003; Schaufeli y Taris, 2005; Oramas y cols. 2007) fue creada una nueva versión el MBI-*General Survey* (MBI-GS), el cual es utilizado para medir el burnout en cualquier ámbito ocupacional (Schaufeli y Taris, 2005).

El Inventario de Burnout de Maslach es el instrumento de mayor popularidad y preferencia entre los investigadores del síndrome (Maslach y Schaufeli., 1993). Es ampliamente utilizado en la investigación académica (Schaufeli y Enzmann 1998 cp. Shirom, 2009; Moreno y cols., 2005; Ortega y López, 2004; Benevides, Moreno, Garrosa y González, 2002) y se considera la medida dominante del burnout (Salanova y Llorens, 2008).

En el caso particular de esta investigación, se utilizó el Inventario de Burnout de Maslach – Escala General (*Maslach Burnout Inventory General Survey* (MBI-GS), publicado en 1996 por Schaufeli, Leiter, Maslach y Jackson. Específicamente, se empleó la versión española de Salanova y Grau (1999), validada y adaptada por Salanova, Schaufeli, Llorens, Peiró y Grau (2000).

El MBI-GS evalúa las actitudes de la persona ante el propio trabajo, que van desde la implicación o compromiso hasta el burnout (Moreno y cols., 2001; Oramas y cols., 2007). El instrumento original contiene 16 ítems que miden las tres dimensiones del burnout a saber: agotamiento emocional (5 ítems); cinismo (5 ítems) y eficacia profesional (6 ítems) (Oramas y cols., 2007). Los individuos valoran cada ítem mediante una escala Likert en la que se indica la frecuencia con la que han experimentado la situación descrita por cada ítem, la cual tiene siete grados que van de 0 (Nunca) a 6 (Todos los días) (Ver Tabla 5).

Los ítems de este inventario provienen de la versión clásica MBI-HSS, pero han sido definidos de forma genérica (Moreno y cols., 2001). Por ejemplo, los ítems de la subescala agotamiento (Ag), hacen referencia a la extenuación o fatiga relacionada con el trabajo, sin que necesariamente sea resultado de trabajar con personas (Schaufeli y Taris, 2005), a diferencia del MBI-HSS cuyos ítems explícitamente se refieren a los destinatarios del servicio o usuarios como fuente de las emociones negativas que se describen (Salanova y cols. 2000; Moreno y cols., 2001).

En la subescala cinismo (Ci), los ítems reflejan indiferencia y actitudes distantes hacia el trabajo que se realiza en términos generales, y no necesariamente hacia las personas (Schaufeli y Taris, 2005). Los ítems de la subescala eficacia profesional (Ep), la cual se mide en sentido positivo (Millán y D'Aubeterre, 2012), se refiere a la eficacia percibida en el desempeño del trabajo (Salanova y cols., 2000) y a expectativas que el profesional tiene en relación con su labor (Millán y D'Aubeterre, 2012). El concepto de esta dimensión es cercano al concepto de autoeficacia planteado por Bandura (1997, 1999) (Salanova y cols. 2000; Grau, Salanova y Peiró, 2000).

Refieren Salanova y cols. (2000), que la investigación sobre el MBI-GS ha evidenciado que la estructura tridimensional del burnout es invariable a través de diferentes ocupaciones (administrativos y empleados de mantenimiento, tecnólogos, ingenieros, personal universitario, gerentes, etc.). Sin embargo, agregan, en la mayoría de los estudios realizados (ej. Leiter y Schaufeli, 1996; Taris, Schreurs y Schaufeli, 1999; Shutte, Toppinen, Kalino y Schaufeli, 2000) se ha constatado que el ítem 13 de la subescala de cinismo (“quiero hacer simplemente mi trabajo y que no me molesten”) tiene un funcionamiento inadecuado. Este ítem es ambiguo ya que se refiere tanto al

distanciamiento y aislamiento que se produce cuando la persona se encierra en sí misma para hacer su trabajo, como a la fuerte motivación de concentrarse en la tarea que se hace.

Salanova y cols. (2000), confirmaron la estructura tridimensional del MBI-GS. Reportan que es una escala válida y confiable para la medición del burnout en cualquier muestra ocupacional, en particular, en aquellas distintas a profesionales de los servicios humanos y de la educación (Salanova y cols., 2000). Como puede observarse en la Tabla 9, los coeficientes alfa de Cronbach (α) de cada subescala fueron suficientes y superaron el 0.70 recomendado (Nunnaly y Bernstein, 1994). Al eliminar el ítem 13 de la subescala cinismo, tal como recomiendan (Shutte y cols., 2000), el α aumentó de 0,78 a 0,84, mejorando la consistencia interna de la escala (Salanova y cols., 2000).

Tabla 9. Descriptivos para los factores del MBI-GS

	Ag	Ci	Ep
Nº de ítems	5	4	6
Media	2,26	1,62	4,36
Desv.típ.	1,20	1,31	0,83
α	0,85	0,84	0,73

Fuente: Salanova, Schaufeli, Llorens, Peiró y Grau, 2000.

Esta versión española del MBI-GS de 15 ítems fue la seleccionada para este estudio considerando que la estructura factorial de este inventario es congruente con la definición teórica del burnout en la que se ha fundamentado esta investigación y satisface los criterios psicométricos de validez y confiabilidad, de acuerdo con lo que reportan Salanova y cols. (2000). Además, fue validada en una muestra amplia de diversas ocupaciones, entre las que se encuentran empleados del sector servicios (ej. atención al cliente), quienes hacen uso de tecnologías de la información, siendo esta una característica en común con la muestra de la presente investigación.

5.4.2. Escala de Trabajo Emocional de Frankfurt (FEWS)

Zapf y cols. (1999; 2001) proponen la Escala de Trabajo Emocional de Frankfurt-FEWS (*Frankfurt Emotion Work Scales*) para medir los requerimientos de trabajo emocional, la cual crearon a partir de la operacionalizaron de su modelo conceptual, asignando a cada dimensión teórica una dimensión empírica (Ramis y cols., 2009). Esta

escala mide en su versión original el trabajo emocional que requieren las ocupaciones principalmente del sector servicios; sin embargo, puede ser aplicada en diversas ocupaciones; existen actualmente versiones en inglés, francés, polaco y español (Ortiz y cols., 2012). Para medir el trabajo emocional en la muestra de estudio de esta investigación, se empleó la versión española del FEWS 4.0.

Esta versión española, fue traducida, adaptada y validada por Ortiz y cols. (2012), a partir de la versión inglesa FEWS 4.0, elaborada por Zapf, Mertini, Seifert, Vogt, Isic, Fischbach y Meyer (2001). Consta de 37 ítems agrupados en 8 dimensiones: emociones positivas, emociones negativas, emociones neutras, sensibilidad requerida, empatía, control de las emociones, control de la interacción y disonancia emocional. Los individuos deben indicar la frecuencia con que ocurren determinadas situaciones emocionales en su trabajo, de acuerdo con una escala Likert de cinco grados que va de 1 “Nunca” a 5 “Muy frecuentemente” (Ortiz y cols. 2012) (Ver Tabla 7).

La traducción y adaptación del instrumento al español fue realizada por el método de *back translation* con prueba bilingüe, priorizando el significado y las consideraciones culturales y/o psicológicas respecto de la traducción literal. Fue validada en una muestra compuesta por 656 trabajadores del sector turístico de la costa mediterránea española (50,3% empleados de hoteles y 49,7% empleados de restaurantes); el rango de edad de la muestra fue de 17 a 62 años, con una edad media de 33,65 años (dt. 10,728); la muestra se distribuyó por sexo en 46,5% masculino y 53,5% femenino (Ortiz y cols., 2012).

El Análisis Factorial Confirmatorio (AFC) arrojó una estructura de 6 factores y 21 ítems (EP, ENg, ENu, SR, DE, CI), con un ajuste aceptable. El α para el total de la escala fue de 0,75. Los índices de confiabilidad fueron aceptables para las dimensiones: emociones positivas; emociones negativas, sensibilidad requerida y disonancia emocional; mientras que para las dimensiones: emociones neutras y control de la interacción, fue bajo (Ortiz y cols., 2012). Estos datos pueden apreciarse en la Tabla 10.

Tabla 10. Descriptivos para los factores del FEWS

	EP	ENg	ENu	SR	DE	CI
Media	4,20	1,44	3,16	3,72	2,99	3,01
Desv.típ.	0,72	0,58	0,87	0,92	1,09	1,01
α	0,68	0,71	0,38	0,74	0,82	0,55

Fuente: Ortiz, Navarro, García, Ramis y Manassero (2012).

5.4.3. Cuestionario de Variables Psicosociales

Considerando que se ha demostrado empíricamente que distintas variables psicosociales se asocian con la aparición del burnout (Maslach y cols., 2001; Schaufeli y Buunk, 2003; Gil-Monte, 2005; Maslach, 2009), se consideró relevante obtener información sobre algunas de estas variables, para conocer con más detalle la muestra de estudio. Para ello, se construyó un cuestionario *ad hoc*, compuesto por 16 preguntas de selección simple, a las que los participantes debían responder marcando la opción de respuesta correspondiente (Ver Apéndice B).

Por medio de dicho cuestionario se obtuvo la siguiente información sociodemográfica y laboral: sexo, edad, estado civil, número de hijos, situación sentimental –referida a si la persona se encuentra actualmente o no en una relación de pareja estable–, nivel de estudios, área de profesionalización, ocupación laboral, antigüedad en el cargo actual, antigüedad en el sector turístico, número de horas de trabajo a la semana, tipo de horario –fijo o rotativo–, si la mayor parte de la jornada laboral la pasan o no en contacto directo con el cliente –cara a cara o voz a voz–, si sus expectativas de desarrollo profesional están o no satisfechas y sobre si sienten inquietud o no cuanto a las condiciones actuales y futuras del sector turístico.

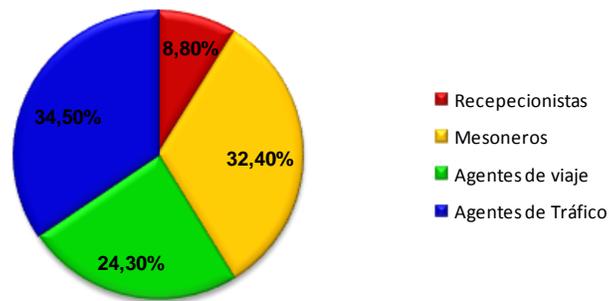
5.5. Muestra

Para la presente investigación se obtuvo una muestra no probabilística, intencional, representativa de la población de estudio, de ciento cuarenta y ocho (148) trabajadores que se desempeñan como personal de contacto con el cliente en distintos microsectores del Sector del Turismo y la Hospitalidad: recepcionistas de hotel, meseros, agentes de viaje y agentes de tráfico de líneas aéreas; ocupaciones que comparten como característica una alta frecuencia de interacciones empleado-cliente (“cara a cara” y/ o “voz a voz”).

En el Gráfico 1 puede observarse la distribución de los 148 empleados por ocupación: 51 agentes de tráfico de líneas aéreas nacionales e internacionales (34,50 %); 48 meseros de restaurantes de hoteles cinco estrellas y de otros ubicados en zonas aledañas, localizados en distintas ciudades: Caracas, Valencia y Barquisimeto (32, 40 %);

36 agentes de viaje (24,30 %), quienes laboran en distintos tipos de agencias: minoristas, mayoristas, corporativas y; 13 recepcionistas de hoteles cinco estrellas (8,8 %). La muestra de agentes de tráfico y agentes de viaje fue mayoritariamente de la ciudad de Caracas; sin embargo, participaron trabajadores que desempeñan su labor en el Aeropuerto Internacional Simón Bolívar de Maiquetía.

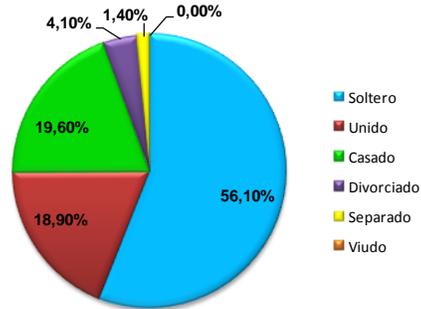
Gráfico 1. Distribución de la muestra por Ocupación



Fuente: elaboración propia

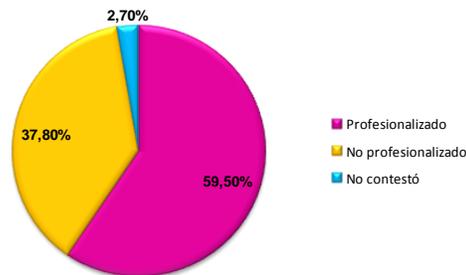
La muestra tuvo una representación proporcional de ambos sexos: 51,40% de trabajadores del sexo masculino (76 hombres) y 48,6 % del sexo femenino (72 mujeres). El rango de edad osciló entre 18 a 59 años. La edad promedio fue de 31 años, con una desviación típica de 8 años, lo que implica que la edad de los participantes se distribuyó normalmente entre los 23 y los 39 años. En cuanto a la situación sentimental, el 61,10 % de los participantes reportó estar actualmente en una relación sentimental estable, mientras que el 25 % indicó no tener, este momento, una relación estable. El 14,90 % no contestó a esta pregunta del cuestionario.

Puede observarse en el Gráfico 2 que la mayoría de los participantes son solteros, representando el 56,10 % de la muestra. Un 19,60 % de participantes reportó estar casado y el 18,90 % unido, siendo estos porcentajes bastante similares. Los de estado civil divorciado (4,10 %) y separado (1,40 %), fueron, notoriamente, menos frecuentes en la muestra de estudio. Por otra parte, el 54,70 % de los participantes indicó tener hijos, mientras que un 45,30 % informó que no tiene hijos. El número de hijos de la muestra estuvo en un rango de 1 a 5 hijos; aunque la mayoría de los participantes indicó tener de 1 a 2 hijos.

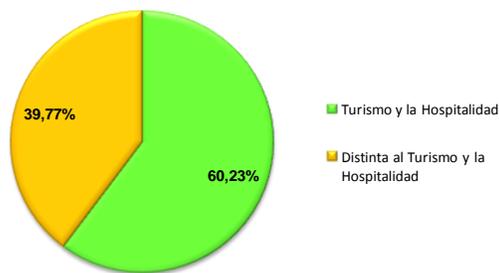
Gráfico 2. Distribución de la muestra por Estado Civil

Fuente: elaboración propia

En cuanto a la profesionalización, el 59,50 % de la muestra son profesionales universitarios, de los cuales 60,23 % han estudiado carreras del Área del Turismo y la Hospitalidad; mientras que el 39,77 % estudiaron carreras de áreas de conocimiento distintas a ésta. El 37,80 % indicó que no se ha profesionalizado a nivel universitario y un 2,70 % de la muestra no contestó esta pregunta. Estos resultados pueden visualizarse en los Gráficos 3 y 4.

Gráfico 3. Distribución de la muestra de acuerdo con la Profesionalización

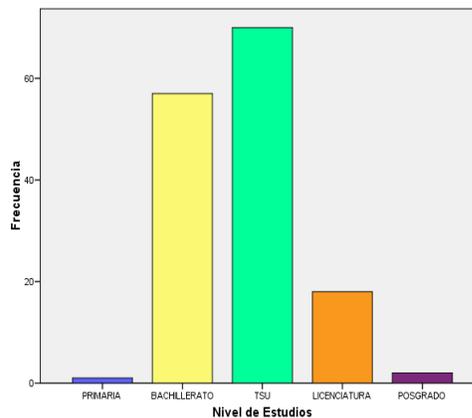
Fuente: elaboración propia

Gráfico 4. Distribución de la muestra según el Área de Profesionalización

Fuente: elaboración propia

Como puede notarse, el nivel de estudios más frecuente en la muestra fue el de Técnico Superior Universitario, seguido de Bachiller, representando un 47,30 % y 38,51 % respectivamente. El 12,16 % ha alcanzado un nivel de licenciatura; 2 participantes indicaron tener nivel de posgrado (1,35 %) y un participante nivel primario de estudio (0,68 %); estos resultados pueden apreciarse en el Gráfico 5.

Gráfico 5. Nivel de estudios de la muestra



Fuente: elaboración propia

Como es de esperarse, dada la selección intencional del personal de contacto para la muestra, casi la totalidad de los participantes reportó que durante la mayor parte de su jornada laboral se mantiene en contacto directo con los clientes “cara a cara” o “voz a voz” (98,60 %), con excepción de 2 participantes (1,40 %) quienes indicaron que, a pesar de estar en contacto directo con los clientes durante la jornada laboral, sus labores se centran más en actividades administrativas.

La mayoría de los participantes reportó que trabaja un total de 40 horas semanales (79,73 %). Hubo trabajadores que indicaron que trabajan más de 40 horas a la semana (12,16 %) y otros que trabajan menos de 40 horas (8,11 %). La media de horas semanales fue de 41 horas, con una desviación típica de 6 horas, lo que indica que normalmente estos trabajadores laboran entre 35 y 47 horas a la semana. En cuanto a los turnos de trabajo, el 56,10 % tiene un turno de trabajo fijo; mientras que el 43,90 % trabaja en turnos rotativos.

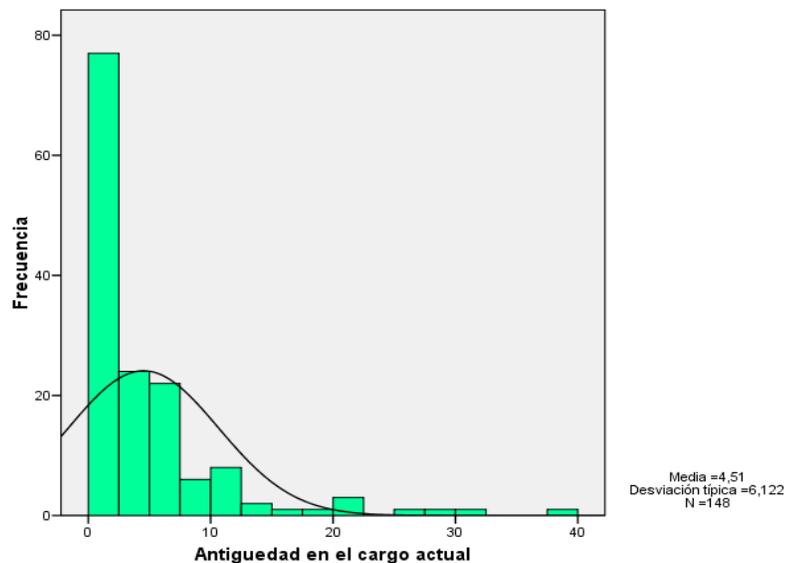
Algunos participantes a quienes se les administró el cuestionario en entrevista cara a cara, informaron que el horario rotativo les dificulta atender tanto sus

responsabilidades personales y familiares como planificar su tiempo libre; los limita en el tiempo disponible para: cultivar intereses personales (ej. actividades deportivas, culturales), socializar y prepararse mejor profesionalmente.

En el caso particular de algunos meseros, indicaron que por tener que trabajar todos los fines de semana, es poco el tiempo que pueden compartir en familia y con sus hijos; pero que dada la situación económica del país, se ven en la necesidad de trabajar de esa forma, ya que obtienen ingresos que les permite cubrir sus gastos personales y mantener a su familia. Resaltaron que los fines de semana obtienen más propinas, las cuales son un complemento importante para su ingreso base, según refirieron.

La antigüedad en el cargo actual de la muestra estuvo en un rango de menor a un año hasta 39 años; el tiempo promedio de antigüedad fue de cuatro años ($\bar{x}=4,5\sim 4$), con una desviación típica de 6 años; es decir, normalmente, se encuentra un rango de antigüedad en el cargo de menos de un año a diez años de antigüedad. Sin embargo, como se aprecia en el Gráfico 6, el tiempo de antigüedad se concentró hacia el promedio (Curtosis=10,139) y, de acuerdo con el índice de asimetría obtenido (2,871), la antigüedad en el cargo de la mayoría de los participantes es menor a 4 años.

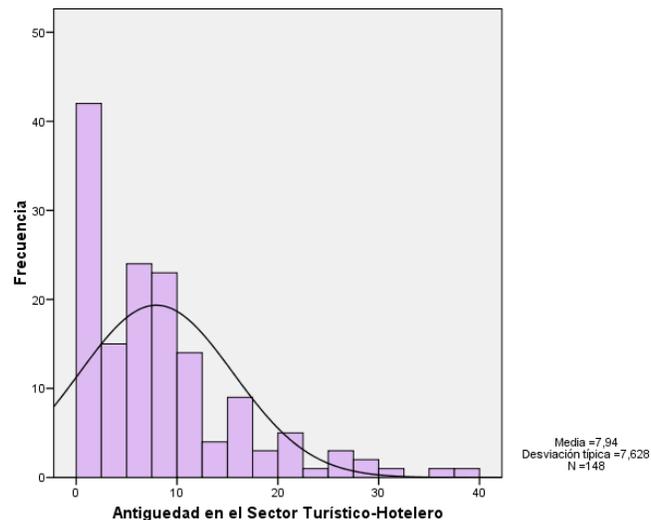
Gráfico 6. Distribución de la muestra según la Antigüedad en el cargo actual



Fuente: elaboración propia

Por otra parte, el rango de antigüedad de la muestra en el sector del Turismo y la Hospitalidad se ubicó, igualmente, entre un tiempo menor a un año, hasta 39 años. En promedio, los trabajadores de la muestra se han desempeñado laboralmente en este sector por un período de 8 años, con una desviación típica de ocho años; es decir, en esta muestra, normalmente, se encuentran trabajadores que tienen menos de un año desempeñándose en este sector laboral, hasta trabajadores que tienen 16 años. En el Gráfico 7 (p.85) se observa que el tiempo de antigüedad de los participantes está altamente concentrado alrededor del tiempo promedio (Curtosis=2,607); sin embargo, la mayoría de los participantes tiene menos años de antigüedad en el sector.

Gráfico 7. Distribución de la muestra según la Antigüedad en el Sector Turístico



Fuente: elaboración propia

En cuanto a las expectativas profesionales, el 75,70 % de los participantes manifestó que su trabajo actual satisface sus expectativas de desarrollo profesional, mientras que el 24,30 % reportó no estar satisfecho. Por último, pudo corroborarse que existe inquietud entre los participantes tanto por las condiciones actuales como por las condiciones futuras del sector turístico-hotelero. Concretamente, el 69,40 % siente inquietud por las condiciones actuales, porcentaje que se incrementa al 74,30 % en referencia a las condiciones futuras. Se comparten seguidamente las impresiones y opiniones que, con respecto a este punto, manifestaron algunos de los participantes, a quienes se les administró el cuestionario por medio de entrevista cara a cara:

Algunos meseros coincidieron en que les preocupa la escasez de algunos productos alimenticios. Refirieron que, a veces, tienen que salir del restaurante a buscar algunos artículos, lo cual les resulta “agotador” porque van corriendo de un lado a otro y bajo presión de tiempo; tienen que hacer largas colas para comprar y muchas veces el esfuerzo es en vano, porque o no lo hay o se acaba”. Otros participantes, de los distintos sectores ocupacionales, expresaron que, en ocasiones, se ven en la necesidad de ausentarse de sus trabajos para poder adquirir algunos productos para su hogar, y que tales ausencias les perjudiquen en sus trabajos.

También fue referido el tema de la inseguridad personal. En el caso de algunos meseros que trabajan en el turno nocturno, manifestaron que, a pesar de que tienen transporte hasta las estaciones del metro o parada de buses, se les dificulta luego conseguir transporte directo hasta sus hogares, además temen ser asaltados o agredidos de cualquier otra forma en la calle. Expresó uno de ellos: “es terrible no saber si llegarás de regreso a casa”. El tema de la inseguridad también fue referido por algunos agentes de viaje, quienes señalaron que la inseguridad es una variable que impacta negativamente al sector turístico. Consideran que particularmente afecta el desarrollo del turismo receptivo, ya que es difícil garantizar la seguridad personal de los turistas, lo que le resta atractivo a Venezuela como destino turístico.

En el caso de algunos agentes de tráfico y agentes de viaje, les preocupa que se mantenga o empeore la restricción en la venta de boletos aéreos, como fue referido en el planteamiento del problema. Consideran que esto ha aumentado su carga de trabajo. Además, les genera conflictos con los clientes quienes constantemente manifiestan sus quejas al respecto. Estiman que esta situación afecta directamente de forma negativa el desarrollo del turismo del país.

Algunos participantes, independientemente de la ocupación, sienten incertidumbre con respecto a su estabilidad laboral, ya que por la situación económica que atraviesa el país no saben si las empresas para las que trabajan establezcan como estrategia a corto o mediano plazo la reducción del personal.

En el Apéndice E se presenta una tabla resumen con los estadísticos descriptivos a partir de los cuales se caracterizó a la muestra de estudio.

5.6. Procedimiento

Seguidamente, se comparte el conjunto de actividades y tareas mediante las cuales se llevó a cabo esta investigación, las cuales se estructuraron en tres etapas: fase preparatoria, fase de ejecución y fase de evaluación. La programación de las actividades se encuentra en el Apéndice A: Cronograma de la Investigación. En la fase preparatoria se hace referencia a los distintos aspectos éticos que enmarcaron la realización de este estudio.

5.6.1. Fase preparatoria

Se elaboró una Carta Explicativa del Proyecto de Investigación, contentiva del título, objetivo general, relevancia y alcance del estudio a realizar, por medio de la cual se realizaba la petición de colaboración para dicha investigación, en calidad de participante. En este mismo sentido, honrando los principios éticos de la investigación en psicología, se procedió a elaborar un Consentimiento Informado. En dicho documento, se establecieron los distintos aspectos éticos considerados en la investigación, referidos específicamente a: participación voluntaria, el anonimato y confidencialidad en el manejo y publicación de los resultados, así como del uso exclusivamente académico de los mismos, todo lo cual está contemplado en los Artículos 57, 60, 69 y 85 del Código de Ética del Ejercicio de la Psicología, de los cuales también fueron informados. Tanto la Carta Explicativa como el Consentimiento Informado fueron firmados por la persona responsable de la investigación y la tutora de la misma (Apéndices C y D, respectivamente).

Seguidamente, se estableció contacto con distintas personas que trabajan en el sector turístico-hotelero del país o que tienen algún tipo de relación comercial o institucional con dicho sector. También se establecieron contactos directamente con gerentes de adiestramiento de distintas líneas áreas y hoteles. A partir de estos contactos realizados se obtuvo una lista de participantes potenciales de los distintos grupos ocupacionales considerados en este estudio (N=180).

Una vez obtenido el número de participantes potenciales, se efectuó la reproducción fotostática de la Carta Explicativa, el Consentimiento Informado y de los

cuestionarios a ser administrados. A cada uno de los contactos y participantes potenciales se les entregó la Carta Explicativa y el Consentimiento Informado.

También, a lo largo de esta fase, se definió el tratamiento estadístico de los datos, en función de los objetivos de investigación establecidos: estadísticos descriptivos (Media, Desviación Típica, Asimetría y Curtosis); estadísticos paramétricos: coeficiente de correlación producto momento de Pearson para la evaluación de la relación entre el burnout y el trabajo emocional y; análisis de frecuencias y porcentajes de las variables psicosociales para la caracterización de la muestra de estudio.

5.6.2. Fase de Ejecución

Durante esta fase se realizó la recolección de datos, por medio de la administración de los cuestionarios a los participantes, junto con el Consentimiento Informado. El proceso de recolección de datos se realizó de distintas formas. Algunos cuestionarios fueron aplicados durante entrevista individual con algunos participantes (la mayoría en horario laboral en su lugar de trabajo, previa cita); otros se entregaron personalmente a los participantes y se recogieron posteriormente; otro grupo de cuestionarios fue entregado a gerentes de adiestramiento y de área de algunos hoteles, líneas aéreas y agencias de viaje, quienes fueron entrenados para su administración y garantizaron el respeto a los principios éticos establecidos.

En esos casos el Consentimiento Informado se entregó separado del Cuestionario y fueron recopilados en sobres aparte. Algunos participantes a quienes se les administró individualmente, si bien accedieron a responder al cuestionario, no estuvieron de acuerdo en llenar el Consentimiento Informado, a pesar de que el investigador reforzó el principio de anonimato y confidencialidad del manejo de los datos.

Por otra parte, se estableció un código para cada categoría de respuesta de las variables psicosociales contenidas en el cuestionario (ej. para la variable sexo, se asignó el número 1 para femenino y el número 2 para masculino). En la medida en que se iban administrando y recopilando los cuestionarios, se enumeraban con un código de identificación del 001 al 148. Asimismo, se generó una base de datos en Excel (2007), donde se fueron vaciando las respuestas de cada participante a los distintos ítems del Cuestionario.

La administración del cuestionario tuvo una tasa de respuesta del 85%. De 180 cuestionarios entregados se obtuvieron 153 de retorno, de los cuales se invalidaron 5, ya que tenían uno o varios ítems del MBI-GS y/o del FEWS sin responder, o con dos opciones de respuesta marcadas en un mismo ítem; 27 cuestionarios (15%) no fueron retornados.

5.6.3. Fase de Evaluación

Una vez cerrado el proceso de recolección de los datos, se realizó una revisión de la base de datos creada en Excel, comparándola con cada uno de los cuestionarios, para verificar que estuviese libre de errores. Una vez verificada, se migró la base de datos al programa *Statistical Package for the Social Sciences* (SPSS, versión 15.0 en español). Seguidamente, se caracterizó la muestra por medio del análisis de las frecuencias y porcentajes obtenidos para las variables psicosociales. A lo que siguió el análisis estadístico de las variables de estudio. Se generaron representaciones gráficas de los resultados para facilitar el proceso de análisis (ej. de sectores, de barra e histogramas).

Obtenidos los valores de los análisis estadísticos procesados en SPSS, se prosiguió con la descripción, análisis, interpretación y discusión de tales resultados, sobre la base del fundamento teórico de esta investigación y de la contrastación con los resultados de algunas investigaciones antecedentes sobre el burnout y el trabajo emocional realizadas en el sector turístico, en las que fueron utilizados los mismos instrumentos psicométricos empleados en esta investigación (MBI-GS y FEWS); procediendo finalmente a establecer las conclusiones de la investigación y las recomendaciones correspondientes. En el siguiente apartado, se presenta el análisis y la discusión de los resultados de la investigación.

VI. ANÁLISIS Y DISCUSIÓN DE RESULTADOS

Para la realización del análisis de los datos y la discusión de los resultados obtenidos, se atendió a los objetivos de la investigación. En tal sentido, se exponen en un primer nivel los resultados en término de las variables indagadas, para luego pasar a un grado mayor de complejidad y establecer las asociaciones entre dichas variables.

6.1. Burnout

Seguidamente se analizan y discuten los resultados obtenidos de la medición de cada una de las dimensiones del burnout en la muestra de estudio: agotamiento emocional, cinismo y eficacia profesional. El conjunto de estadísticos descriptivos que han sido empleados para dicho análisis se presentan en la Tabla 11: Media, Desviación Típica, Asimetría, Curtosis, así como también se muestra la representación gráfica de los resultados para cada dimensión. Los niveles de burnout indicados se han determinado de acuerdo con los rangos normativos de referencia (Tabla 4, p.73).

Tabla 11. Estadísticos Descriptivos Burnout (N=148).

	Media	Desv.típ.	Asimetría	Curtosis	Mínimo	Máximo
Agotamiento (Ag)	1,54	1,27	1,19	1,02	0	6
Cinismo (Ci)	0,86	1,20	1,82	3,42	0	6
Eficacia Profesional (Ep)	5,26	0,95	-2,45	7,96	0	6

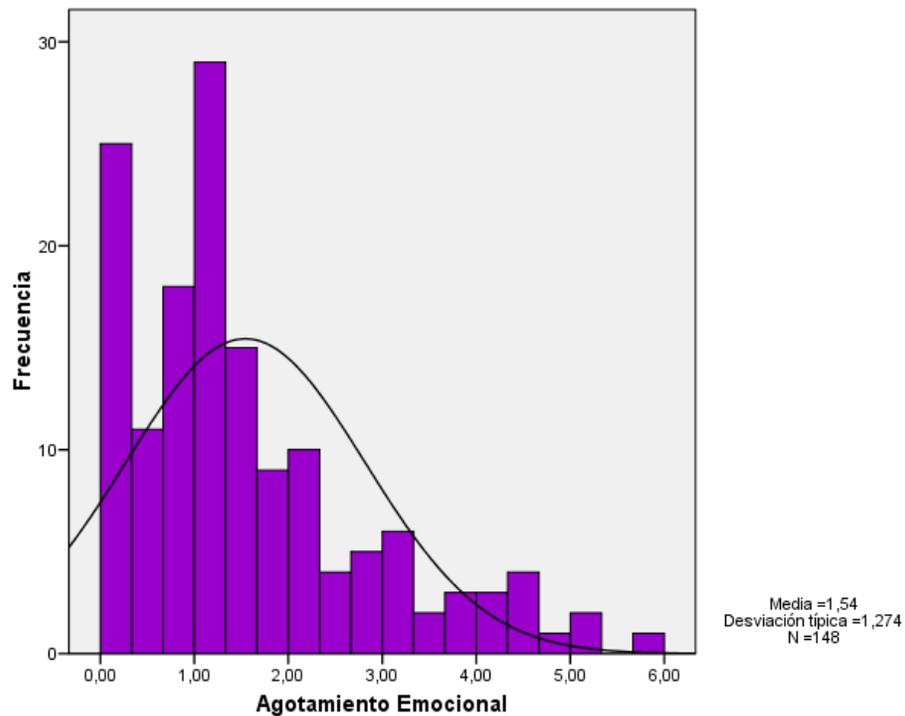
Fuente: elaboración propia.

Con relación a la dimensión agotamiento emocional puede observarse que la puntuación media fue de 1,54, lo que indica que los trabajadores de la muestra presentan un nivel medio-bajo de agotamiento emocional (rango 1,3 - 2). La desviación típica es de 1,27 indicando que, normalmente, en esta muestra se encuentran desde niveles muy bajos (0,27; rango < 0,4) a niveles medio altos de agotamiento emocional (2,82; rango 2,1-2,8), de acuerdo con el rango teórico considerado.

Como puede apreciarse en el Gráfico 8, la distribución de frecuencias de la dimensión agotamiento emocional es leptocúrtica (Curtosis =1,02), señalando que existe

un alto grado de concentración de las puntuaciones de los participantes alrededor de la media. Sin embargo, como es indicado por el índice de asimetría obtenido (1,19), la mayoría de los participantes (59% aprox.) obtuvo puntuaciones en esta subescala por debajo de la puntuación media; es decir, la mayoría de los participantes presenta niveles de medio-bajos (rango 1,3 - 2) a muy-bajos (rango < 0,4) de agotamiento emocional.

Gráfico 8. Distribución de respuestas en la subescala Agotamiento Emocional (n=148)



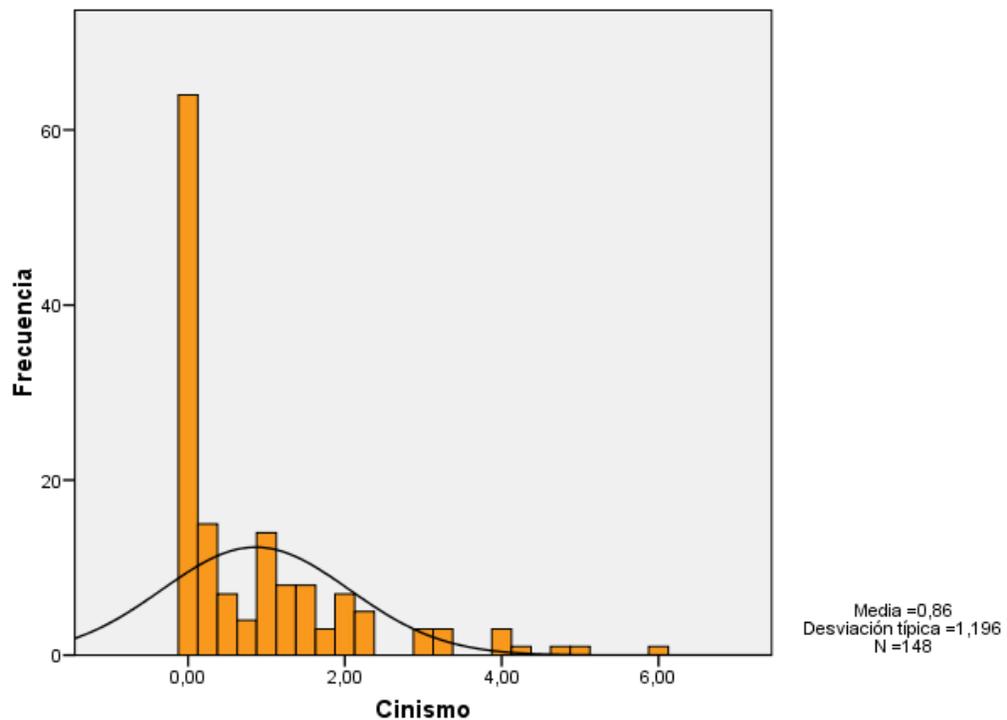
Fuente: elaboración propia.

En la dimensión cinismo, la puntuación media fue de 0,86, indicando que estos trabajadores del sector turístico presentan en promedio un nivel medio-bajo de cinismo (rango 0,6-1,24). Se obtuvo una desviación típica de 1,20, lo que apunta a que, normalmente, en esta muestra los niveles de cinismo varían de niveles muy-bajos (-0,33; rango < 0,2) a niveles medio-altos de cinismo (2,06; rango 1,25-2,25).

Complementando lo anteriormente expuesto, puede observarse en el Gráfico 9 que existe un alto grado de concentración de las puntuaciones en cinismo alrededor del promedio (0,86), lo que es representado por la forma leptocúrtica de la distribución de

frecuencias de esta subescala (Curtosis =3,42). La asimetría de la distribución fue positiva (1,82) indicando que la mayoría de las participantes (61% aproximadamente) obtuvieron puntuaciones por debajo del promedio en la subescala cinismo, es decir, la mayoría de los participantes manifestaron niveles de cinismo medio-bajos (rango 0,6 - 1,24) a muy-bajos (rango < 0,2), según el rango teórico del instrumento utilizado.

Gráfico 9. Distribución de respuestas en la subescala Cinismo (n=148)



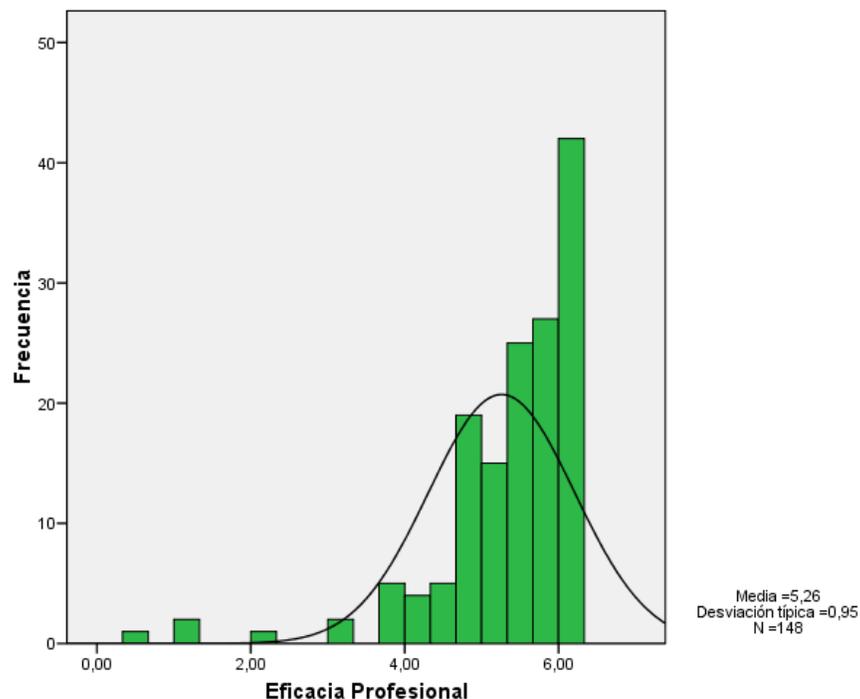
Fuente: elaboración propia.

En cuanto a la dimensión eficacia profesional, el promedio de las puntuaciones de los participantes en esta escala fue 5,26; valor que indica que en promedio los trabajadores del sector turístico de la muestra manifestaron niveles altos de eficacia profesional (rango 5,17 – 5,83). Normalmente, en la muestra de estudio las puntuaciones en esta subescala varían de niveles muy-altos de eficacia profesional (6, 21; rango > 5,83) a niveles medio-bajos (4,31; rango 3,84-4,5), tal como es indicado por el valor de la desviación típica obtenida 0,95.

En el Gráfico 10, se aprecia la forma leptocúrtica que tomó la distribución de frecuencias de la subescala eficacia profesional, lo que permite afirmar que existe un alto

grado de concentración de las puntuaciones de los participantes alrededor de la puntuación media de la muestra (Curtosis =7,96). La asimetría de esta distribución fue negativa (-2,45), lo que indica que la mayoría de los participantes (63,51%) obtuvo en esta subescala una puntuación por encima del promedio; lo que implica que la mayoría presenta de niveles altos (rango 5,17 - 5,83) a muy altos (> 5,83) de eficacia profesional.

Gráfico 10. Distribución de respuestas en la subescala Eficacia Profesional (n=148)



Fuente: elaboración propia.

En síntesis, los trabajadores del sector turístico de la muestra, manifiestan un nivel medio-bajo de agotamiento emocional, indicando que a veces –una vez al mes o menos– se sienten agotados emocionalmente. Es decir, es poco frecuente que presenten sentimientos de estar sobreexigidos, debilitados, agotados, sin energía física o emocional para enfrentar su jornada laboral y las situaciones que se presenten en su trabajo, que perciban que tienen exceso de trabajo (Maslach y cols., 2001; Maslach, 2009).

Manifiestan, asimismo, un nivel medio-bajo de cinismo, es decir, sólo algunas veces –una vez al mes o menos– se sienten cínicos con respecto a su trabajo. Es poco frecuente que respondan de manera negativa, insensible, o excesivamente apática a los

diversos aspectos de su trabajo; o que sean indiferentes o tengan actitudes cínicas, deshumanizadas o despersonalizadas hacia los clientes (Maslach y cols., 2001; Maslach, 2009). Esto significa que con frecuencia se mantienen conectados, cognitiva y emocionalmente, a su trabajo y con las personas a las que atienden.

Por otra parte, estos trabajadores manifiestan un nivel alto de eficacia profesional. Esto indica que con bastante frecuencia –casi siempre o varias veces a la semana– estos trabajadores evalúan positivamente su habilidad para desempeñar su trabajo, para resolver las situaciones que se le presentan durante su jornada laboral; se sienten competentes, eficaces y productivos (Maslach y cols., 2001; Maslach, 2009); por lo que tienen sentido de logro personal y profesional.

Cabe destacar además que, al evaluar los niveles obtenidos por cada uno de los participantes en las dimensiones agotamiento emocional, cinismo y eficacia profesional, se determinó que no hay presencia del síndrome de burnout en esta muestra de trabajadores; la cual se establece a partir de altas puntuaciones en las dimensiones agotamiento emocional y cinismo y bajas puntuaciones en eficacia profesional (INSHT, 2006; Salanova y cols., 2000).

Los resultados obtenidos en las dimensiones de burnout presentan algunas diferencias con respecto a los reportados en otros estudios realizados en empleados del sector turístico (Manassero y Cols., 2007; Kim, 2008; Ramis y cols., 2009), cuyos resultados han sido sintetizados en las Tablas 12 y 13 (p.95). Para efectos de establecer la comparación, las puntuaciones medias se categorizaron de acuerdo a los niveles de burnout correspondientes al baremo de interpretación que fue empleado para categorizar los datos del presente estudio (Tabla 4, p.73).

Estas investigaciones reportan puntuaciones medias en agotamiento emocional que varían en un rango de 2,43 a 2,72; valores que corresponden a niveles medio-altos de agotamiento emocional. Asimismo, reportan puntuaciones medias en la escala de cinismo que oscilan entre 1,20 a 2,48; es decir, encontraron desde niveles medio-bajos a niveles altos de cinismo. Con respecto a la eficacia profesional, los promedios varían de 4,14 a 5,25 lo que indica que se han encontrado niveles desde medio-bajo a niveles altos de eficacia profesional en el sector.

Esto permite afirmar que, los empleados del sector turístico-hotelero evaluados en esta investigación manifiestan niveles de agotamiento emocional y de cinismo más bajos que los que han sido encontrados en muestras similares (España y Estados Unidos); a su vez, estos trabajadores evidencian niveles más altos de eficacia profesional, siendo la excepción; los niveles de cinismo y eficacia profesional reportados por Ramis y cols. (2009), los cuales fueron similares a los encontrados en este estudio: medio-bajo y alto, respectivamente. Por otra parte, al igual que en esta investigación, no encontraron presencia del síndrome de burnout entre los trabajadores evaluados.

Tabla 12. Descripción de la muestra de otras investigaciones antecedentes

Manassero y Cols. (2007)	148 Empleados de hoteles (46%) y restaurantes (54%), de ciudad (35%) y sol y playa (65%), de tres (61%) y cuatro (39%) estrellas de las Islas Baleares. España.
Kim (2008)	197 empleados de hoteles en Washington, USA: recepción (39); meseros (38); ventas y mercadeo (25); housekeeping (23); catering (20); mantenimiento (11); room service (7) y otros (15). 62% femenino, edad promedio 36 años. La experiencia de trabajo en hoteles varió de 2 meses a 35 años, media de 7 años.
Ramis y cols. (2009) Estudio 1	349 empleados de hoteles (177) y restaurantes (172), de ciudad (136) y vacacionales “sol y playa” (213) de la Comunidad Valenciana y las Islas Baleares. El 51,7% eran hombres y el 48,3% mujeres, con una edad media de 33 años (Dt. 10 años) y una antigüedad promedio en el puesto de 7,3 años.
Ramis y cols. (2009) Estudio 2	656 empleados de hoteles y restaurantes: (53,5% hombres y 46,5% mujeres) de hoteles (50,3%) de 3 y 4 estrellas (49,4% y 50,6%) y restaurantes (49,7%) de la Comunidad Valenciana y Mallorca, con una edad media de 33,6 años (rango 17-62 años), una antigüedad promedio en el sector de 9,6 años y una antigüedad promedio en el puesto de 6,1 años.

Fuente: elaboración propia, a partir de los resultados reportados por Manassero y Cols. (2007); Kim (2008) y Ramis y cols. (2009).

Tabla 13. Descriptivos del burnout de otras investigaciones antecedentes

	Agotamiento Emocional				Cinismo			Eficacia Profesional		
	N	Med	Dt	Nivel	Med	Dt	Nivel	Med	Dt	Nivel
Manassero y Cols. (2007)	148	2,50	1,48	Medio Alto	1,81	1,35	Medio Alto	5,02	0,95	Medio Alto
Kim (2008)	197	2,72	0,95	Medio Alto	2,48	0,96	Alto	4,14	0,57	Medio Bajo
Ramis y cols. (2009) Estudio 1	349	2,43	1,52	Medio Alto	1,20	1,32	Medio Bajo	5,25	0,79	Alto
Ramis y cols. (2009) Estudio 2	656	2,61	1,20	Medio Alto	1,76	1,15	Medio Alto	5,10	0,71	Medio Alto

Fuente: elaboración propia, a partir de los resultados reportados por Manassero y Cols. (2007); Kim (2008); Ramis y cols. (2009).

A continuación se presenta el análisis y discusión de los resultados que han sido obtenidos en cuanto a las demandas de trabajo emocional percibidas por los empleados del sector turístico que conformaron la muestra de estudio.

6.2. Trabajo Emocional

Los distintos estadísticos descriptivos (Media, Desviación Típica, Asimetría, Curtosis), a partir de los cuales se han analizado los datos del trabajo emocional de la muestra de estudio, en cada una de sus dimensiones: emociones positivas, emociones negativas, emociones neutras, sensibilidad requerida, disonancia emocional y control de la interacción, son presentados en la Tabla 14.

Por no disponer de normas para la interpretación de las puntuaciones medias obtenidas en cada subescala de la Escala de Trabajo Emocional de Frankfurt (FEWS), se procedió a construir rangos de referencia *ad hoc* para la interpretación de los resultados. Dichos rangos se establecieron de acuerdo con el método de redondeo (Tabla 15).

Tabla 14. Estadísticos Descriptivos Trabajo Emocional (N=148).

	Media	Desv.tip.	Asimetría	Curtosis	Mínimo	Máximo
Emociones Positivas(EP)	4,57	0,58	-2,32	9,52	1	5
Emociones Negativas (ENg)	1,37	0,53	1,84	3,33	1	5
Emociones Neutras (ENu)	3,10	1,13	-0,02	-1,09	1	5
Sensibilidad Requerida (SR)	4,04	0,93	-0,79	-0,02	1	5
Disonancia Emocional (DE)	3,04	1,09	-0,18	-0,72	1	5
Control de la Interacción (CI)	3,75	1,18	-0,68	-0,49	1	5

Fuente: elaboración propia.

Tabla 15. Rangos de Interpretación para las subescalas del FEWS

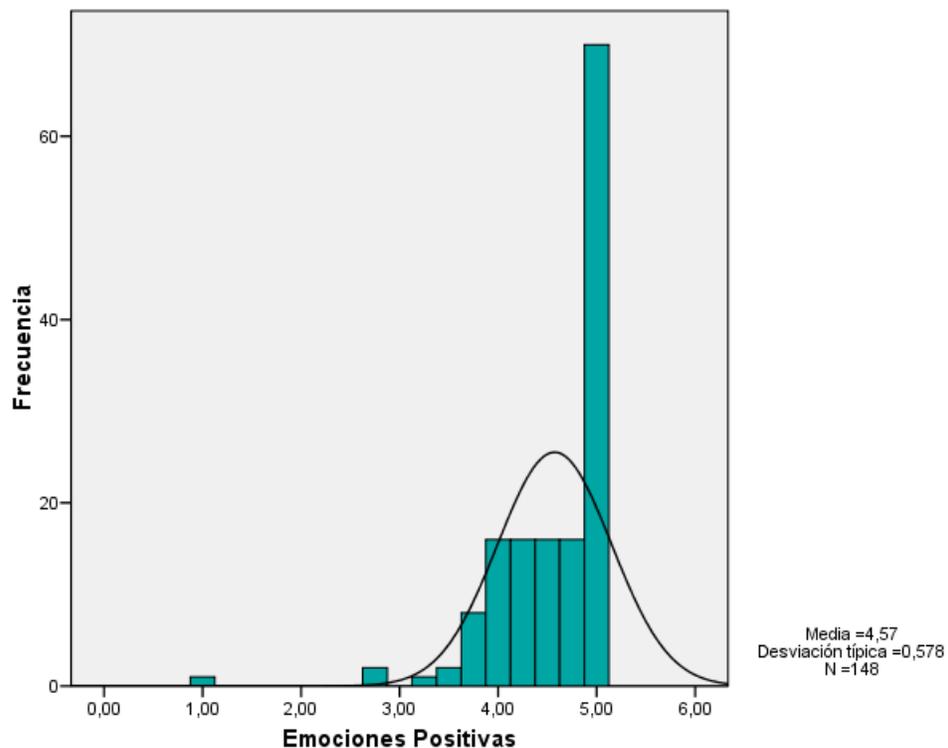
Frecuencia	Muy raramente (nunca)	Raramente (una vez por semana)	A veces (una vez al día)	A menudo (varias veces al día)	Muy frecuentemente (varias veces en una hora)
Rango	< o igual a 1, 4	1,5 a 2, 4	2, 5 a 3, 4	3,5 a 4,4	Igual o > a 4,5

Fuente: elaboración propia.

En la dimensión emociones positivas, se obtuvo una puntuación media de 4,57; lo que indica que estos trabajadores del sector turístico perciben que tienen que expresar emociones positivas muy frecuentemente (varias veces por hora), siendo éste el valor máximo de la escala. La desviación típica fue de 0,58, por lo que la frecuencia de expresión de emociones positivas oscila normalmente en esta muestra entre varias veces al día (4) a varias veces por hora (5,15).

La distribución de frecuencias de emociones positivas, como se puede visualizar en el Gráfico 11, es leptocúrtica, indicando una alta concentración de las puntuaciones de los participantes alrededor de la media (Curtosis =9,52). Por otra parte, la distribución presenta una asimetría negativa (-2,32), lo que señala que la mayoría de los participantes puntuó por encima del promedio; es decir, la mayoría de los participantes (58,11%) percibe que tiene que expresar emociones positivas muy frecuentemente (varias veces por hora).

Gráfico 11. Distribución de respuestas en la subescala Emociones Positivas

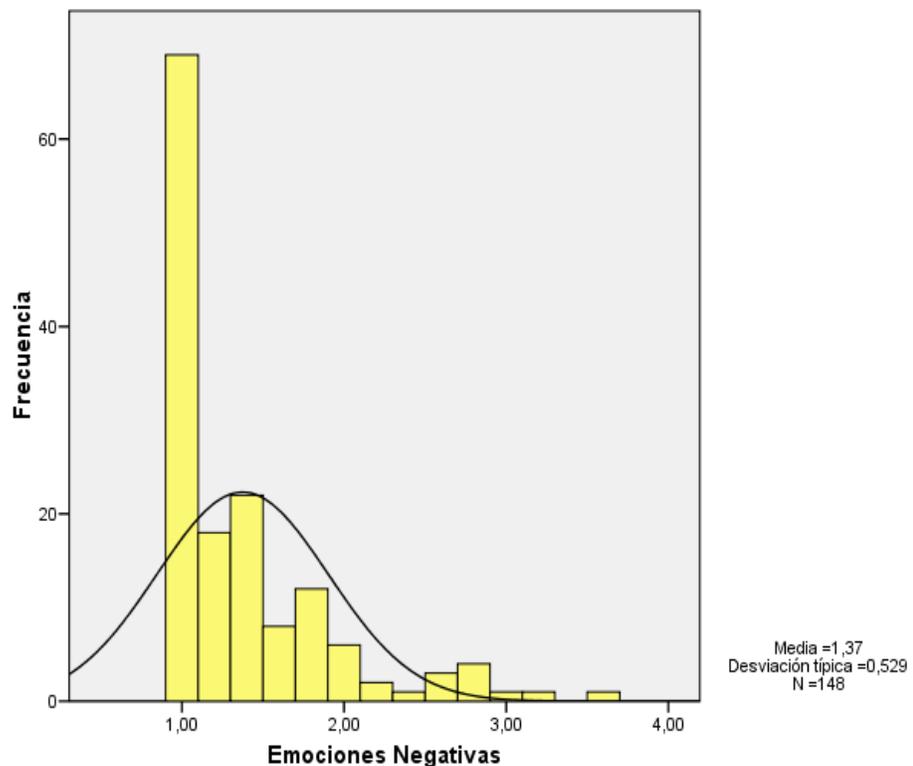


Fuente: elaboración propia.

Como es de esperarse, se encontró una tendencia totalmente opuesta en la dimensión emociones negativas. La puntuación media fue de 1,37; lo que significa que los trabajadores del sector turístico nunca, o muy raramente, tienen que expresar emociones negativas a sus clientes. La desviación típica fue de 0,53, lo que quiere decir que la expresión de emociones negativas varía entre la puntuación media nunca o muy raramente (0,8) a raramente o una vez por semana (1,90), esto significa que normalmente existe poca variabilidad con respecto a la media.

La distribución de frecuencias de emociones negativas es también leptocúrtica (Gráfico 12), señalando que los datos estuvieron mayormente concentrados alrededor de la media (Curtosis = 3,33). La asimetría de esta distribución fue positiva (1,84), lo que indica que la mayoría de las puntuaciones de los participantes estuvieron por debajo del promedio; esto quiere decir que la mayoría de los participantes (58,78%) percibe que nunca o muy raramente tiene que expresar emociones negativas.

Gráfico 12. Distribución de respuestas en la subescala Emociones Negativas

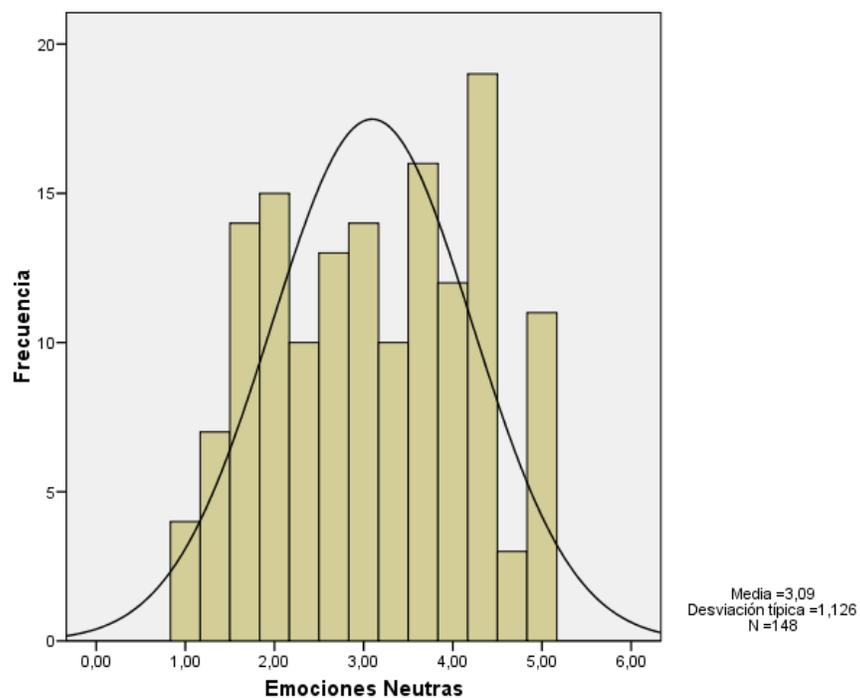


Fuente: elaboración propia.

El promedio en la subescala emociones neutras fue de 3,10, valor que señala que estos trabajadores perciben que a veces (una vez al día) tienen que expresar emociones neutras hacia los clientes. La desviación típica de 1,13, indica que, normalmente, en esta muestra la expresión de emociones neutras varió de raramente –una vez por semana– (1,97) a varias veces al día –a menudo– (4,22).

En el Gráfico 13 puede observarse que la distribución de frecuencias de emociones neutras tendió a la forma platicúrtica, lo que refleja una alta dispersión de las puntuaciones con respecto a la media (Curtosis = -1,09). El índice de asimetría obtenido (-0,02) señala por otra parte que, las puntuaciones de los participantes se distribuyeron en valores por debajo y por encima del promedio, en proporciones similares. Esto significa que en esta muestra, la expresión de emociones neutras presenta una mayor variabilidad con respecto a la expresión de emociones positivas y negativas. Un 52,03% puntuó por debajo del promedio; mientras que un 47,97% obtuvo puntuaciones por encima del promedio.

Gráfico 13. Distribución de respuestas en la subescala Emociones Neutras

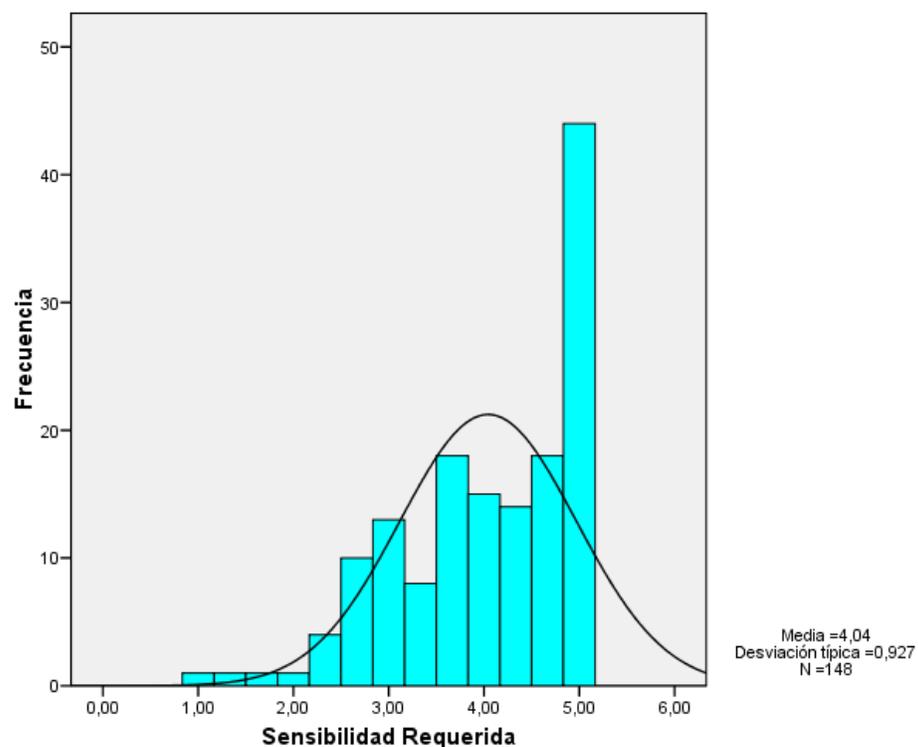


Fuente: elaboración propia.

Con referencia a la dimensión sensibilidad requerida, la puntuación media fue de 4,04, valor que evidencia que los trabajadores de este sector perciben que a menudo (varías veces al día) tienen que ser sensibles hacia las emociones de los clientes. Se obtuvo una desviación típica de 0,93, indicando que, normalmente, la frecuencia de sensibilidad requerida varía de a veces –una vez al día– (3,12) a muy frecuentemente –varías veces por hora– (4,97).

Al igual que en el caso de las emociones neutras, hubo una mayor variabilidad de respuestas en la subescala sensibilidad requerida. Las puntuaciones de los participantes tomaron valores tanto por encima como por debajo de la media de la muestra, en proporciones similares. Tal como lo indican los índices de asimetría (-0,02) y curtosis (-0,79) obtenidos; la forma de la distribución de frecuencias se asemeja a una curva normal (mesocúrtica), lo cual puede apreciarse en el Gráfico 14. El 51,35% puntuó por encima del promedio; mientras que un 48,97% obtuvo puntuaciones por debajo del promedio.

Gráfico 14. Distribución de respuestas en la subescala Sensibilidad Requerida

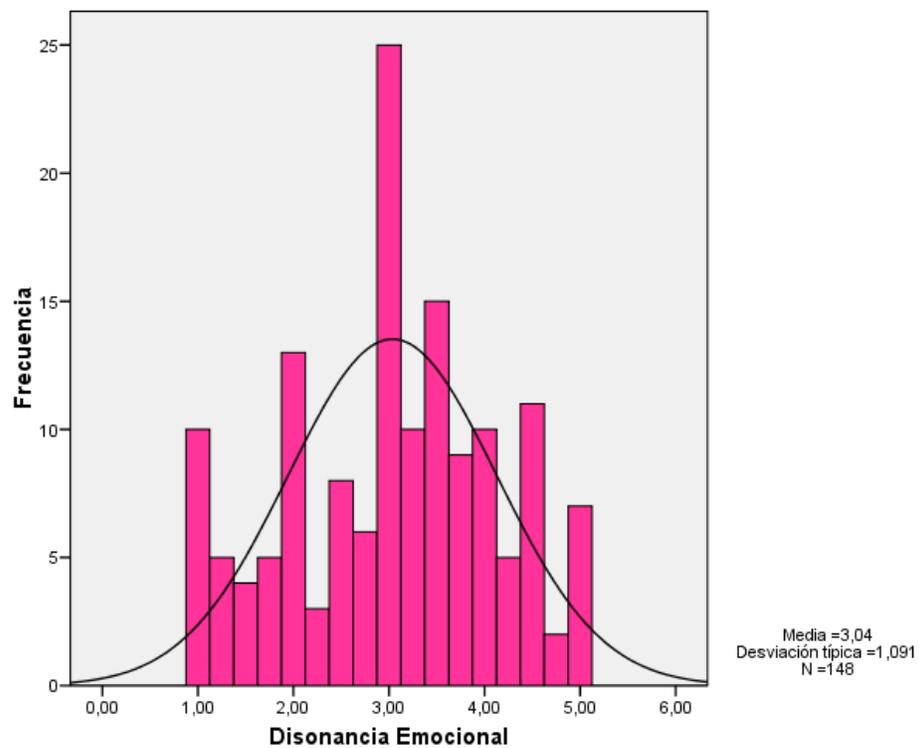


Fuente: elaboración propia.

La disonancia emocional, tuvo una puntuación promedio de 3,04, lo que significa que los trabajadores del sector turístico, a veces (una vez al día), tienen que mostrar emociones a los clientes que no se corresponden con lo que sienten en un momento determinado. El valor de la desviación típica fue 1,09, lo que implica que, normalmente, las demandas de disonancia emocional varían en una frecuencia de una vez por semana – raramente – (1,95) a varias veces al día –a menudo – (4,13).

El índice de curtosis fue de -0,72, indicando que la distribución de frecuencias tiende a ser una curva normal (mesocúrtica), tal como puede observarse en el Gráfico 15. Esto significa que las respuestas estuvieron proporcionalmente distribuidas alrededor de la media, lo cual es confirmado por el índice de asimetría -0,18, que indica que las puntuaciones de los participantes se distribuyeron proporcionalmente tanto por encima como por debajo del promedio. El 46,62% obtuvo puntuaciones por encima del promedio; mientras que un 53,38% puntuó por debajo.

Gráfico 15. Distribución de respuestas en la subescala Disonancia Emocional

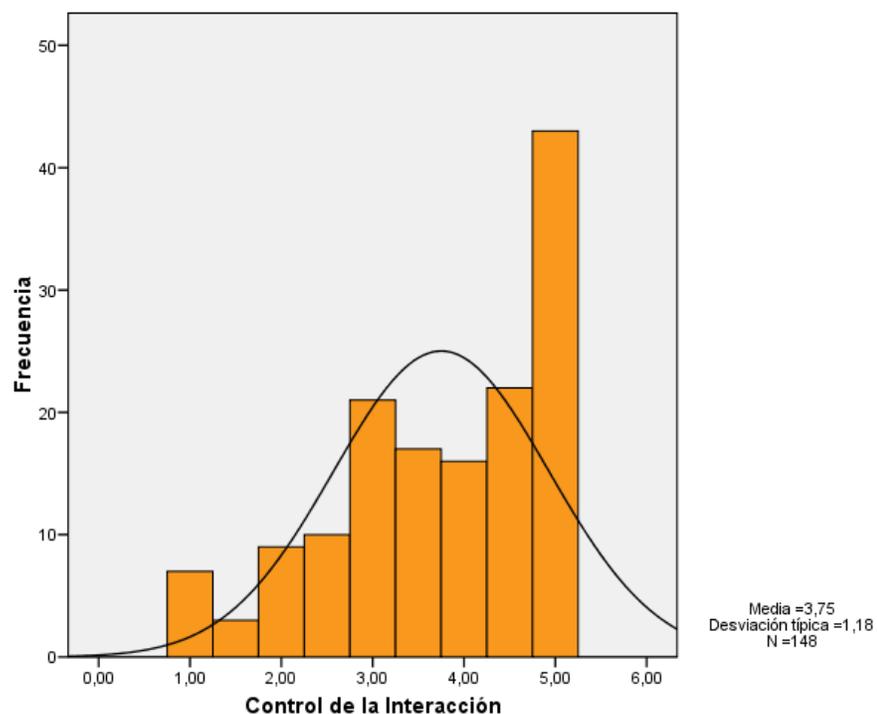


Fuente: elaboración propia.

En el Gráfico 16 se presenta la distribución de frecuencias de la subescala control de la interacción. La puntuación promedio de la muestra en esta dimensión fue 3,75. Esto indica que estos trabajadores perciben que a menudo (varias veces al día) tienen el control en cuanto al tiempo de interacción con los clientes. Sin embargo, normalmente en esta muestra la frecuencia con que los trabajadores perciben que tienen el control en la interacción con los clientes varía de una vez al día –a veces – (2,57) a varias veces en una hora– muy frecuentemente – (4,93).

El comportamiento de la distribución de los datos es bastante similar a las dimensiones sensibilidad requerida y disonancia emocional. La curtosis de la distribución (-0,49) señala que las respuestas estuvieron proporcionalmente distribuidas alrededor de la media, por lo que su forma se asemeja a una curva normal (mesocúrtica); asimismo, las frecuencias tendieron a distribuirse proporcionalmente en valores por debajo y por encima de la puntuación media. El 45,27% obtuvo puntuaciones por debajo del promedio y un 54,73% puntuó por encima.

Gráfica 16. Distribución de respuestas en la subescala Control de la Interacción



Fuente: elaboración propia.

Seguidamente, con base en las puntuaciones medias obtenidas en las distintas dimensiones, se caracteriza el trabajo emocional que realizan los empleados del sector turístico de la muestra de estudio:

Tienen que expresar muy frecuentemente (varias veces por hora) emociones positivas a los clientes. Esto quiere decir que, a lo largo de toda la jornada laboral, tienen que tratar con amabilidad a los clientes; mostrar cortesía, simpatía, buen humor y entusiasmo; así como realizar acciones que faciliten el buen humor de los clientes, por ejemplo, complacerlos con alguna petición o tener algún tipo de gesto que pueda ser percibido como agradable por el cliente (Ortiz y cols., 2012).

Muy raramente o nunca tienen que expresar emociones negativas hacia los clientes, como por ejemplo estar malhumorados; molestarse o mostrarse decepcionados si algún cliente infringe las normas o acuerdos realizados; provocar miedo o inquietud en los clientes –como sería el caso por ejemplo de los cobradores de deudas–; o tener una actitud rígida o estricta durante la interacción (Ortiz y cols., 2012).

A menudo (varias veces al día), estos trabajadores tienen que ser sensibles a las emociones de los clientes durante la interacción, lo que implica ser empáticos con sus necesidades y emociones, es decir ponerse en el lugar de los clientes. Asimismo, perciben a menudo que pueden ejercer su capacidad para controlar la interacción con los clientes, específicamente que tienen la autonomía necesaria para decidir en cuanto a la cantidad de tiempo que le dedican a un cliente, independientemente de las necesidades de éste, así como también dar término a la interacción, si lo estiman apropiado (Ortiz y cols., 2012).

A veces (una vez al día) tienen que expresar emociones neutras hacia los clientes, lo cual se refiere a mostrarse imparciales durante ciertas situaciones, o tranquilizar o calmar a un cliente durante la interacción, por ejemplo: cuando un cliente manifiesta alguna queja o reclamo; se muestra agresivo; o es irrespetuoso con el empleado (Ortiz y cols., 2012). De la misma forma, a veces (una vez al día) tienen que expresar emociones a los clientes que son incongruentes con lo que sienten (Ortiz y cols., 2012).

Estos resultados son ligeramente diferentes a los de otros estudios realizados en el sector turístico, entre los que se encuentran algunos de los referidos en la discusión de los resultados del burnout (Manassero y Cols., 2007; Ramis y cols., 2009). En la Tabla 16 se

presenta la media y desviación típica reportada en estas investigaciones para cada una de las dimensiones del trabajo emocional.

Tabla 16. Descriptivos del Trabajo Emocional de investigaciones antecedentes

	Descriptivos	EP	ENg	ENu	SR	DE	CI
Manassero y Cols. (2007) N=148	Media	4,22	1,43	3,15	3,62	3,07	2,38
	Desviación Típica	0,77	0,53	0,88	0,96	1,06	0,84
Ramis y cols. (2009) Estudio 1 N=349	Media	3,64	2,10	-	3,74	3,21	2,59
	Desviación Típica	0,83	0,70	-	1,07	1,08	1,01
Ramis y cols. (2009) Estudio 2 N=656	Media	4,20	1,46	-	3,73	3,02	2,52
	Desviación Típica	0,83	0,70	-	1,07	1,08	1,01

Fuente: elaboración propia, a partir de los resultados reportados en Manassero y Cols. (2007); Ramis y cols. (2009).

Como puede apreciarse, la frecuencia de las demandas de expresión de emociones negativas y emociones neutras, las demandas de sensibilidad y de disonancia emocional, tienen un patrón similar al encontrado en esta investigación: muy raramente o nunca los empleados del sector turístico tienen que expresar emociones negativas –aunque en uno de sus estudios, Ramis y cols. (2009) encontraron una frecuencia superior de raramente (una vez por semana) –; a veces (una vez al día) tienen que expresar emociones neutras hacia los clientes y expresar emociones que no sienten; y a menudo (varias veces al día) tienen que ser sensibles y empáticos durante las interacciones con los clientes.

En cuanto a las demandas de expresión de emociones positivas, mientras que en esta investigación se encontró una frecuencia de varias veces por hora (muy frecuentemente), en los estudios antecedentes la frecuencia de expresión de emociones positivas es de varias veces al día (a menudo). Esta diferencia podría adjudicarse, a simple vista, a que los empleados del sector turístico evaluados en dichos estudios tengan que atender clientes con menos frecuencia, en tanto la frecuencia de interacción con los clientes es una de las variables antecedentes del trabajo emocional (Martínez-Iñigo, 2001; Zapf, 2002; Dormann y Zapf, 2004; Wang y cols., 2011).

Sin embargo, una explicación a esta variación podría encontrarse en las diferencias culturales. Estas investigaciones antecedentes fueron realizadas en España. Al respecto, aunque los países de Europa del sur –entre los que se encuentra España–, y América Latina son consideradas culturas colectivistas de alto contacto (Fernández, Carrera, Sánchez y Páez, 2004), de acuerdo con la investigación realizada por Hofstede (1999), los latinoamericanos son más colectivistas que los europeos (Cerda-Hegerl, 2006), destacando Venezuela entre los tres países mas colectivistas de América Latina, luego de Guatemala y Panamá (Cerda-Hegerl, 2006; Fernández, Zubieta y Páez, 2000).

Esto implica que los latinoamericanos, y, en particular los venezolanos, tienden a tener: mayor orientación hacia los otros; mayor implicación emocional en las interacciones con otras personas (Fernández y cols. 2004), asignan mayor significancia a las relaciones personales que a las tareas por cumplir, patrón que también se hace presente en el campo del trabajo y en el manejo de las empresas, en tanto les gusta sentirse interconectados socialmente con los otros (Cerda-Hegerl, 2006).

En América Latina uno de los objetivos más importantes en la comunicación interpersonal es afianzar el contacto personal y crear un sentimiento grato de intimidad entre los interlocutores; la forma de comunicarse es tanto o más importante que el mensaje o aquello que se comunica. Asimismo, unas de las cualidades más relevantes de las personas latinoamericanas son la simpatía y la forma de ser cariñosa, la cual se manifiesta en: el establecimiento de un mayor contacto físico durante las interacciones persona a persona; demostrar atención e interés por los deseos y necesidades del otro; el sentimiento de estar emocionalmente involucrados durante la comunicación y; la hospitalidad (Cerda-Hegerl, 2006).

Los latinoamericanos suelen comunicar su implicación personal en la conversación usando un lenguaje expresivo, enfático y con poca distancia emocional. Este modo de comunicación guarda relación con los estilos comunicacionales implícito –de alto contexto– y explícito –de bajo contexto–. Los países latinoamericanos son clasificados como culturas de alto contexto: gran parte de lo que se comunica se expresa pero no se dice explícitamente porque no hay necesidad, va implícito en el mensaje y puede ser descifrado a partir del lenguaje corporal, los gestos, la proxemia. Además se suele dar mayor importancia a la armonía y a las relaciones interpersonales explícitamente buenas (Cerda-Hegerl, 2006).

En cambio, en una cultura de bajo contexto, la mayor parte de la comunicación se hace de forma explícita, ya que se espera se entienda lo que se dice y nada más, por lo cual su comunicación puede parecer demasiado directa para personas de alto contexto (Cerde-Hegerl, 2006). En tanto los estudios de Hall (1959), señalan que la comunicación de los latinoamericanos es más implícita que la de los españoles (Fernández y cols., 2004; Cerda-Hegerl, 2006), la de estos últimos tiende a ser más directa, lo que pudiera implicar una menor frecuencia de expresiones de cortesía, amabilidad, simpatía, entusiasmo y buen humor, asociadas a la dimensión emociones positivas.

También se aprecian diferencias en cuanto al control de la interacción. La percepción de los empleados del sector turístico de la frecuencia con que pueden influir y decidir en cuanto a la duración de las interacciones con los clientes (Ortiz y cols., 2012), es mayor en el caso de los participantes de esta investigación (a menudo o varias veces al día), que la reportada en las investigaciones realizadas en España (raramente o a veces).

Cabe señalar que, el control de la interacción es una medida de la capacidad de influencia que tienen los trabajadores sobre las demandas de trabajo emocional, brindándole la posibilidad de reducir las consecuencias negativas de éstas sobre su salud y bienestar (Ortiz y cols., 2012). Esto pudiera explicar el nivel medio-bajo de agotamiento emocional encontrado en este estudio con respecto a estos otros trabajadores que se perciben con menos capacidad de influencia durante la interacción con los clientes.

6.3. Burnout y Trabajo Emocional

Seguidamente se analizan y discuten los resultados obtenidos de la evaluación de las relaciones encontradas entre las dimensiones del burnout y las dimensiones del trabajo emocional. En la Tabla 17 (p.121) se presenta la matriz de correlaciones correspondiente, en la que pueden detallarse: el Coeficiente de Correlación de Pearson (r), la significación bilateral y el nivel de confianza, obtenidos.

Al efectuar el análisis de las correlaciones se encontraron las siguientes asociaciones bilaterales estadísticamente significativas ($p < 0,05$; $p < 0,01$): el cinismo se relacionó positivamente con la expresión de emociones negativas ($r=0,39$) y la eficacia profesional se asoció positivamente con la expresión de emociones positivas ($r=0,27$); la

sensibilidad requerida ($r=0,30$); el control de la interacción ($r=0,19$) y negativamente con la expresión de emociones negativas ($r=-0,21$).

La relación del cinismo con las emociones negativas y de la eficacia profesional con la expresión de emociones positivas y con la sensibilidad, fueron significativas con un nivel de confianza del 99%; mientras que las asociaciones de la eficacia profesional con la expresión de emociones negativas y el control de la interacción fueron significativas con un nivel de confianza del 95 por ciento. En cuanto a la magnitud de las correlaciones cabe destacar que en todos los casos el grado de asociación entre las variables fue bajo (rango 020-039; Castejón, 2011, p.96).

La relación directa encontrada entre el cinismo y las emociones negativas es consistente con los resultados obtenidos por Zapf y cols., (1999; 2001), en investigaciones realizadas con muestras multiocupacionales del sector servicios que incluyeron trabajadores del sector turístico –personal que labora en hoteles– (Zapf, 2002). Esta relación directa indica que la expresión de emociones negativas tiende a ser más frecuente en los empleados del sector turístico cuanto mayores son los niveles de cinismo que presentan; o sea, a mayor frecuencia de expresión de emociones negativas, mayores niveles de cinismo. A su vez, los niveles de cinismo tenderán a aumentar en estos empleados cuanto más frecuentemente expresen emociones negativas hacia los clientes.

Es decir, los empleados del sector turístico expresarán con más frecuencia emociones negativas en sus interacciones con los clientes, en la medida en que se distancien cognitiva y/o afectivamente de su trabajo, lo que se manifiesta como ya ha sido señalado previamente, en indiferencia y apatía hacia distintos aspectos de su actividad laboral, y en el desarrollo de actitudes insensibles, negativas o cínicas hacia los clientes, a quienes tratan de forma despersonalizada (Schaufeli y cols., 1996; Schaufeli y Enzmann 1998; Maslach y cols., 2001), lo cual lleva implícita la expresión de emociones negativas y contraviene las demandas de trabajo emocional del sector turístico, que como fue evidenciado en esta investigación, se centra en la expresión de emociones positivas y en mostrar sensibilidad y empatía hacia los clientes.

Por otra parte, el Modelo de Interacción Social del Trabajo Emocional propuesto por Côté (2005), explica cómo la expresión emocional del empleado afecta la manera en

que el cliente responde a esa expresión y cómo, a su vez, esa respuesta afecta el estado emocional del empleado. El principio básico de este modelo es consistente con la norma de reciprocidad (Gouldner, 1960), que postula que los individuos se sienten obligados a responder de manera positiva (o negativa) cuando reciben tratamiento positivo (o negativo) de los demás (Kim y Yoon, 2012).

Basado en este modelo de interacción social, mientras que la expresión de emociones positivas facilita el rapport y provoca reacciones favorables de los clientes, lo que resulta en una interacción satisfactoria (Brotheridge y Lee, 2002); la expresión de emociones negativas por parte del empleado, es valorada negativamente por el cliente, lo que provoca reacciones adversas de éste hacia el empleado, como por ejemplo: falta de cortesía, falta de respeto, ira, decepción, mal humor (Hülshager y Schewe, 2011).

Estas respuestas del cliente constituyen estresores que afectan de manera negativa el estado emocional del empleado (Hülshager y Schewe, 2011); por lo que el trabajador puede hacer uso del distanciamiento cognitivo y/o afectivo como estrategia de afrontamiento defensiva frente a las reacciones del cliente; resultando en una interacción mutuamente insatisfactoria. De este modo, la expresión de emociones negativas puede aumentar la probabilidad de ocurrencia de la respuesta de cinismo en los empleados del sector turístico, como consecuencia de las reacciones desfavorables de los clientes durante la interacción.

Pasando al análisis de las relaciones encontradas entre las dimensiones del trabajo emocional y la eficacia profesional, tenemos que la eficacia profesional correlacionó positivamente con la expresión de emociones positivas; la sensibilidad requerida; el control de la interacción y negativamente con la expresión de emociones negativas. Zapf y cols. (1999, 2001); Manassero y cols. (2007) y Ramis y cols. (2009), también reportan en sus estudios con empleados del sector turístico relaciones positivas significativas entre la eficacia profesional y las demandas de expresión de emociones positivas y de sensibilidad; sin embargo, no encontraron relaciones significativas de la eficacia profesional con las emociones negativas y el control de la interacción.

La relación directa de la eficacia profesional con las demandas de sensibilidad; las demandas de expresión de emociones positivas y el control de la interacción, e inversa con las demandas de expresión de emociones negativas, implica que los empleados del

sector turístico que evalúan positivamente su eficacia profesional expresarán emociones positivas; mostrarán más sensibilidad y empatía; y percibirán que tienen el control durante las interacciones con el cliente con más frecuencia que aquellos que tienen baja eficacia profesional; quienes contrariamente expresarán con más frecuencia emociones negativas. Por otra parte, cuanto más frecuentemente expresen emociones positivas, manifiesten sensibilidad hacia los clientes y perciban que tienen el control en la interacción, su eficacia profesional aumentará; mientras que cuanto más frecuentemente expresen emociones negativas se reducirá su eficacia profesional.

La eficacia profesional representa el componente de autoevaluación del burnout, el cual se refiere a la valoración que el trabajador hace de sus competencias, logros y productividad en el trabajo (Maslach, 2009). De acuerdo con Cherniss (1993), es la creencia del individuo en cuanto a que es capaz de desempeñar bien su rol laboral (Grau y cols., 2000). El concepto de esta dimensión es semejante al concepto de autoeficacia percibida establecido por Bandura en la Teoría Social Cognitiva (Salanova y cols. 2000; Grau y cols. 2000).

Bandura (1987), define la autoeficacia percibida como “los juicios que los individuos realizan sobre sus capacidades, en base a los cuales organizará y ejecutará sus actos de modo que le permitan alcanzar el rendimiento deseado” (p.416). El concepto no hace referencia a los recursos o habilidades de los que dispone el individuo sino a la opinión que éste tenga sobre lo que puede hacer con dichos recursos (Bandura, 1987). Es decir, la autoeficacia se refiere a las creencias en cuanto a poseer ciertas capacidades y poder emplearlas para obtener determinados resultados o logros.

La percepción positiva de la autoeficacia es relevante para el funcionamiento psicosocial de los individuos, en tanto: lo movilizan a desarrollar nuevas competencias; determina su esfuerzo y persistencia para enfrentarse a nuevas experiencias, retos, obstáculos o situaciones adversas; influye en sus patrones de pensamiento y en sus reacciones emocionales desarrolladas durante las interacciones reales y anticipadas con el entorno; por ejemplo, las personas con alta autoeficacia afrontan las tareas potencialmente amenazadoras sin sentir ansiedad y experimentan bajo grado de estrés en situaciones difíciles (Bandura, 1987).

Parker, Williams y Turner (2006), manifiestan que las personas que se sienten capaces de desempeñar particulares tareas tienden a realizarlas de manera más efectiva (Barling y Beattie, 1983); persisten en su realización (Lent, Brown, y Larkin, 1987); afrontan y manejan los cambios de manera más acertada o efectiva (Hill, Smith, y Mann, 1987); seleccionan metas de mayor dificultad (Locke y Latham, 1990) y adoptan estrategias de trabajo más eficientes (Wood, George-Falvy, y Debowksi, 2001); en consecuencia, la autoeficacia se considera una variable crítica de la motivación laboral (Gist y Mitchell, 1992) y, además, incrementa el sentimiento de control y la probabilidad de éxito percibida.

Esto significa que los empleados del sector turístico que tienen una percepción positiva de su eficacia profesional, como es el caso de los participantes de esta investigación, creen en su capacidad para desempeñar con éxito las tareas de su rol, siendo una de las más importantes llevar a cabo el trabajo emocional que le es requerido: expresar emociones positivas y manifestar sensibilidad y empatía durante las interacciones con los clientes, para contribuir con el logro de los objetivos organizacionales.

Como ya se ha referido, la expresión de emociones positivas, la sensibilidad y empatía impactan significativamente en la calidad de servicio percibida por los clientes (Bowen y Schneider, 1988; Schneider y Bowen, 1995; Zeithaml, Parasuraman y Berry, 1990 cp. Manassero y cols., 2007; Bitner, 1990; Bitner y cols., 1994 cp. Kim, 2008; Anderson y cols., 2002), procurando su satisfacción, fidelización y recomendación a otros clientes (Manassero y cols., 2007; Ramis y cols., 2009), lo que contribuye con el éxito de las empresas del sector turístico. A su vez, satisfacer estas demandas de trabajo emocional retroalimenta positivamente la eficacia y logro profesional de los empleados del sector turístico de varias formas que serán expuestas seguidamente.

Brotheridge y Lee (2002), por ejemplo, plantean que la expresión de emociones positivas –así como la sensibilidad y empatía– facilita el establecimiento del rapport y genera respuestas favorables del cliente hacia el empleado, por lo que la interacción resulta positiva y satisfactoria, tanto para el empleado como para el cliente, lo cual es experimentado por el trabajador como gratificante y le provee de un sentimiento de eficacia y logro personal (Hülshager y Schewe, 2011).

Ampliando este punto, como se ha planteado en el modelo de interacción social del trabajo emocional de Côté (2005), las emociones positivas expresadas por los empleados generan la expresión de emociones positivas de los clientes hacia éstos. Según refieren Kim y Yoon (2012), esto ha sido también sustentado por la investigación sobre el “contagio emocional” que establece que las personas tienen una “tendencia a imitar y sincronizar sus expresiones faciales, vocalizaciones, posturas y movimientos con los de otra persona” (Hatfield, Cacioppo, y Rapson, 1994, p. 5).

Ilustrando lo anterior, Barger y Grandey (2006), en un estudio realizado en empleados de servicios de alimentación, encontraron evidencia a favor del proceso de mimetismo subconsciente –relación positiva entre la sonrisa del empleado y la sonrisa del cliente durante el encuentro–. Por otra parte, el receptor puede reaccionar a la señal emocional del remitente de una manera más consciente (Barsade, 2002; Schoenewolf, 1990); por ejemplo, la respuesta al saludo y agradecimiento del cliente en reacción a las emociones expresadas por el empleado, con el fin de seguir las normas sociales de cortesía (Kim y Yoon, 2012).

Basados en el modelo de Côté (2005), Kim y Yoon (2012), llevaron a cabo un estudio en Corea del Sur, en el que participaron 187 empleados de atención al cliente de tiendas de vestimenta y accesorios, el cual evidenció que las emociones positivas expresadas por los empleados favorecen el humor positivo en los clientes (Pugh, 2001; Tsai y Huang, 2002) y que, consecuentemente, las emociones positivas que el cliente expresa en respuesta incrementan el humor positivo del empleado.

De acuerdo con los planteamientos de Bandura (1987), los estados fisiológicos o la activación emocional producidos por las reacciones emocionales ante determinadas situaciones son una de las fuentes de información sobre la autoeficacia. Los niveles de activación elevados interrumpen el despliegue de habilidades o debilitan el rendimiento; los individuos suelen ser menos optimistas en cuanto al éxito en su rendimiento cuando se sienten desbordados por el grado de activación somática, es decir, cuando se sienten tensos o agotados físicamente.

Contrariamente, el afecto positivo, según numerosos teóricos, facilita el comportamiento de aproximación (Cacioppo, Gardner y Berntson, 1999; Davidson, 1993; Watson, Wiese, Vaidya y Teilegen, 1999). Debido a que las emociones positivas incluyen

componentes del afecto positivo, también funcionan como señales internas de aproximación o de avance. Igualmente, de acuerdo con Clore (1994), los estados de ánimo positivos motivan a las personas a continuar con el curso de cualquier línea de pensamiento o acción que han iniciado (Fredrickson, 2001).

Basándose en las investigaciones de Bower (1981), las cuales demuestran que los estados de humor pueden influir en el procesamiento cognitivo y en la rememoración de experiencias, Bandura (1987), plantea además, que los juicios sobre la autoeficacia se ven afectados también por los recuerdos que son evocados por el estado de humor del individuo: los estados de humor positivo activan los recuerdos de logros pasados, lo que aumenta la percepción de autoeficacia.

De esta forma, el flujo bidireccional de humor positivo que se genera en la interacción empleado-cliente, mediado por las emociones positivas expresadas por el empleado y la sensibilidad y empatía que manifiesta, incrementa el sentimiento de eficacia profesional de estos trabajadores. Señalan Kim y Yoon (2012), que el estado de ánimo positivo resultante de esta interacción es relevante, además, porque favorece los “espirales ascendentes” de emociones positivas que incrementan los niveles de bienestar de los individuos (Fredrickson, 2001).

La noción de “espirales ascendentes” es uno de los conceptos de la teoría de la “Ampliación y la construcción”, postulada desde el enfoque de la psicología positiva por Fredrickson (1998, 2001), la cual sostiene que las emociones positivas no son sólo señales de bienestar que guían el comportamiento en el momento presente, sino que, a pesar de su fugacidad, tienen consecuencias de más largo plazo (Fredrickson, 2001).

Las emociones positivas: amplían el repertorio de pensamiento y acción de las personas, lo que a su vez facilita la edificación de recursos personales perdurables— físicos, intelectuales, sociales y psicológicos— que les permiten afrontar las situaciones difíciles; tal como ha sido planteado por Folkman y sus colegas, quienes afirman que las experiencias de afecto positivo durante situaciones de estrés crónicas constituyen un recurso de afrontamiento adaptativo (Folkman, 1997; Folkman y Moskowitz, 2000; Lazarus, Kanner, y Folkman, 1980); a su vez, estos recursos personales facilitan la optimización del bienestar y el sentido de realización personal (Fredrickson, 2001).

Por otra parte, Bandura (1987), establece que el éxito o logro en la ejecución incrementa las valoraciones positivas de autoeficacia de los individuos, considerándose la mayor fuente de autoeficacia (Bandura, Adams y Bayer, 1977;; Feltz, Landers y Reader, 1979; Brian y Wilson, 1981). En este sentido, la retroalimentación positiva que reciban los empleados del sector turístico, en cuanto a la efectividad en el desempeño de su trabajo, aumenta su sentido de eficacia profesional.

Tal como expresan Kim y Yoon (2012), en el contexto del servicio al cliente, los clientes y sus reacciones son consideradas una de las fuentes de información sobre el rendimiento (Humphrey, Nahrgang y Morgeson, 2007). En este sentido, las reacciones emocionales positivas de los clientes proporcionan a los empleados, -en este caso del sector turístico-, información inmediata en cuanto a que su expresión emocional positiva -y la sensibilidad y empatía que manifiestan- cumple acertadamente las expectativas de los clientes; obteniendo así retroalimentación positiva sobre su desempeño laboral.

Kim y Yoon (2012), precisan que la retroalimentación proveniente de los clientes es más contingente e influyente que la procedente de los compañeros o supervisores de trabajo, ya que los clientes tienen más oportunidades para proporcionar retroalimentación tanto verbal -ej. agradecer o quejarse-, como no verbal -por ej. sonreír o fruncir el ceño- debido a la proximidad física que se da en la interacción empleado-cliente y su duración (Rafaeli, 1989). Aunado a ello, agregan estos autores, la retroalimentación positiva se traduce a su vez en un estado de ánimo positivo para el empleado (Kluger y DeNisi, 1996; Isen y Baron, 1991; Martocchio y Dulebohn, 1994); que como se argumentó anteriormente incrementa la percepción de eficacia profesional.

En síntesis, la expresión de emociones positivas y la sensibilidad que muestran los empleados del sector turístico durante sus interacciones de servicio generan reacciones favorables de los clientes, las cuales retroalimentan positivamente al empleado en cuanto a su éxito en demostrar su voluntad de servicio y en el manejo de la relación interpersonal con el cliente, lo que incrementa su percepción de eficacia profesional. En cambio, la expresión de emociones negativas, en tanto produce efectos antagónicos a los descritos, reduce la eficacia profesional de estos empleados; al tiempo que puede desencadenar la respuesta de cinismo, como fue discutido inicialmente.

Ampliando estas consideraciones, tomando en cuenta que expresar emociones negativas no forma parte de las demandas de trabajo emocional en el sector turístico, la asociación positiva encontrada entre las emociones negativas y el cinismo; así como la asociación inversa entre la eficacia profesional y la expresión de emociones negativas, encontradas en esta investigación, podrían ser explicadas por la presencia de ciertas situaciones o comportamientos relacionados con los clientes. En la prestación de servicios, tanto los empleados como los clientes tienen un papel activo, por tanto, la forma en que el cliente participa durante la interacción, influye en el desempeño y la calidad de dicho servicio (Kim, Paek, Choi y Lee, 2012).

Dormann y Zapf (2004), han identificado cuatro situaciones o comportamientos relacionados con los clientes que pueden afectar la prestación del servicio: expectativas desproporcionadas de los clientes; expectativas ambiguas; clientes desagradables y; agresiones verbales por parte de los clientes. Estos factores los denominaron “estresores sociales relacionados con el cliente” –*Customer-Related Social Stressors (CSS)*–.

Las “expectativas desproporcionadas” describen las situaciones en las que los clientes cuestionan o imponen el servicio que quieren recibir del empleado, las cuales son percibidas por este como injustas o injustificadas. Las “expectativas ambiguas” hacen referencia a la falta de claridad por parte del cliente en cuanto a lo que desea recibir o hacer; esto puede generarle al empleado, por ejemplo, presión de tiempo e incertidumbre en cuanto a cómo actuar. Las “agresiones verbales” hace referencia a la exposición del empleado a cualquier tipo de agresión verbal por parte del cliente, a sus críticas y/o a las discusiones o peleas que puedan presentarse durante la interacción (Dormann y Zapf, 2004).

Por último, el factor “clientes desagradables” se refiere a la interacción con clientes hostiles, malhumorados, antipáticos, o desagradables en su trato, que no respetan el ritmo de trabajo del empleado, o que manifiestan cualquier otro tipo de comportamiento considerado incívico (Andersson y Pearson, 1999; Cortina y cols., 2001), que aunque no tenga la intención directa de lastimar o perjudicar al empleado pueda afectarle negativamente, por ejemplo en su autoestima (Dormann y Zapf, 2004).

Fundamentados en la teoría de la Conservación de los Recursos –COR theory– de Hobfoll (1989), Dormann y Zapf (2004), expresan que si bien los trabajos de servicios

ofrecen diferentes oportunidades a los trabajadores para incrementar recursos personales que son clave para las personas –autoestima, autoeficacia, orientación al logro de metas, optimismo, apoyo social– (Hobfoll, 2001), esta clase de experiencias de servicio, expectativas y comportamientos de los clientes, causan una pérdida neta de los recursos personales. Ilustrando este punto, refieren que si las expectativas de los clientes son desproporcionadas y no pueden satisfacerse, la autoeficacia del empleado puede reducirse; asimismo, su optimismo puede verse disminuido cuando la agresividad de un cliente reemplaza a la gratitud, reduciendo su autoestima.

El principio básico de la teoría COR es que las personas se esfuerzan para conservar, proteger y desarrollar los recursos que consideran valiosos (ej. recursos materiales, sociales, personales o energéticos), y lo que resulta amenazante para las personas es la pérdida real o potencial o de estos recursos; por tanto, “el estrés surge (a) cuando el individuo percibe que algo que es valioso para él se ve amenazado, (b) cuando tiene una pérdida real de sus recursos o (c) cuando no obtiene las ganancias esperadas luego de invertir sus recursos (Hobfoll, 1989), lo cual es consistente con la teoría transaccional del estrés propuesta por Lazarus y Folkman (1984).

De acuerdo con la teoría COR, el burnout se produce cuando los recursos personales del trabajador se ven disminuidos de alguna manera, en tanto constituyen recursos de afrontamiento frente a los diversos estresores y evitan el uso de estrategias defensivas como el cinismo y la baja eficacia profesional; de hecho, a diferencia del modelo de Maslach y cols. (1996; 2001), que establece la relación secuencial del agotamiento al cinismo, estos autores consideran que el cinismo y la baja eficacia profesional, pueden manifestarse directamente como una consecuencia de la pérdida de recursos del trabajador (Hobfoll y Freedy, 1993).

Como evidencia empírica de estos planteamientos, en una investigación que realizaron en Alemania, en la que participaron 591 empleados del sector servicios (312 auxiliares de vuelo, 191 agentes de viaje y 88 trabajadores de tiendas de zapatos); Dormann y Zapf (2004), luego de controlar otras variables antecedentes (ej. género, edad, soporte social, disonancia emocional, presión de tiempo), encontraron que los estresores sociales relacionados con el cliente, explicaron el 23% de la varianza de la respuesta de cinismo; 14% en agotamiento emocional y 14% de la baja eficacia profesional.

Sobre la base de los razonamientos expuestos, puede inferirse que en la medida en que los empleados del sector turístico tengan que manejar –más frecuentemente– interacciones en las que los clientes manifiesten expectativas desproporcionadas y/o ambiguas, les agredan verbalmente, se comporten de forma poco cívica o sean desagradables en su trato, (lo cual puede ser percibido por éstos como una amenaza a sus recursos personales), aumentará la frecuencia de expresión de emociones negativas y los niveles de cinismo entre estos empleados, mientras que su eficacia profesional se reducirá.

En cuanto a la relación positiva entre la eficacia profesional y el control de la interacción, es de relevancia destacar algunos aspectos. El control de la interacción se considera una posibilidad de regulación o recurso del que dispone el empleado para llevar a cabo el trabajo emocional (Zapf y cols. 999). Se refiere a la percepción que tiene el trabajador en cuanto a su capacidad para controlar la duración de las interacciones con los clientes –cuándo iniciarla, culminarla, cuánto tiempo dedicarle a un cliente– (Ortiz y cols., 2012); otorgándole la posibilidad al empleado de regular su expresión emocional con un cierto grado de autonomía (Martínez-Iñigo 2001).

La autonomía laboral se define como “el grado en que un trabajador tiene libertad e independencia para programar el trabajo y tomar decisiones, así como la libertad de elegir el método más adecuado para la realización de sus actividades” (García e Ibarra, 2012, p.34). Hackman y Oldham (1980), establecen que esta característica de los puestos de trabajo es importante, pues permite que el trabajador se responsabilice por los resultados de su trabajo, facilitando junto a otros factores: la motivación interna, el sentimiento de alta efectividad en el trabajo realizado o eficacia profesional y la satisfacción laboral (García e Ibarra, 2012).

Bandura (1997), indica que los trabajadores con altos niveles de autoeficacia se encuentran mejor en trabajos retadores y que les suponen responsabilidad, siendo el caso contrario el de los trabajadores con bajos niveles de autoeficacia (Grau y cols., 2000). En este sentido, considerando que los puestos de trabajo con mayor autonomía conllevan una actuación más independiente, mayores retos y responsabilidad por los errores, es una característica del trabajo valorada positivamente por los trabajadores que se perciben eficaces profesionalmente (Grau y cols., 2000).

Las creencias de eficacia inciden de forma positiva sobre el control percibido en la tarea; por lo que tener un fuerte sentido de eficacia potenciará el control sobre las tareas a realizar, y dicho control hace que el empleado perciba su trabajo como retador, lleno de significado y propósito (Ventura, Llorens y Salanova, 2006). De este modo, mientras los trabajadores que tienen una eficacia profesional positiva valoran la autonomía como un recurso, los trabajadores con baja eficacia profesional la perciben como una demanda, por lo que manifiestan un mayor agotamiento emocional a medida que aumentan los niveles de autonomía en su trabajo (Grau y cols., 2000).

Hechas estas observaciones, la relación directa de la eficacia profesional con el control de la interacción expresa que los empleados del sector turístico que tienen una percepción positiva sobre su eficacia profesional sentirán con más frecuencia que tienen el control de la interacción con el cliente, lo que favorecerá su sentido de autonomía laboral. Por su parte, aquellos trabajadores que con frecuencia perciben que más que cumplir con normas organizacionales de expresión emocional estrictas, realizan el trabajo emocional con un cierto grado de autonomía, como parte de sus habilidades en el manejo de las relaciones interpersonales, tenderán a tener una mayor eficacia profesional.

Llama la atención que aunque en la literatura la relación entre la disonancia emocional y el agotamiento emocional se considera inequívoca (Zapf, 2002), fundamento que se basa en los resultados de numerosos estudios empíricos en los que se ha encontrado que la disonancia y el agotamiento se relacionan positiva y significativamente (Zapf, 2002; Fischbach, 2003; Zapf y Holz, 2006), en esta investigación dicha relación no fue estadísticamente significativa, a pesar que los empleados del sector turístico reportan que a veces (una vez al día) tienen que expresar emociones que no son congruentes con lo que sienten.

La ausencia de relación encontrada entre la disonancia y el agotamiento emocional puede estar vinculada con los planteamientos de Pugh, Groth y Hennig-Thurau (2010). Fundamentándose en la teoría de la disonancia cognitiva de Festinger (1957), estos autores argumentan que aunque la disonancia emocional es usualmente considerada como generadora de consecuencias negativas para el empleado, como el agotamiento emocional y la insatisfacción laboral, dichas consecuencias son moderadas por aspectos

del autoconcepto del individuo, lo que implica que el efecto negativo de la disonancia varía entre los empleados.

Pugh y cols. (2010), señalan que Hochschild (1983), basada en la analogía con la teoría de la disonancia cognitiva, estableció que cuando las emociones sentidas difieren de las emociones expresadas, el individuo experimenta tensión psicológica; proposición que ha sido el punto de partida de gran parte de la investigación sobre el trabajo emocional (Erickson y Ritter, 2001) y, además, ha recibido soporte empírico en diversos estudios (ej. Grandey, 2003; Grandey y cols., 2005). Sin embargo, refieren, un aspecto que ha sido omitido por los investigadores, es que la teoría de la disonancia propone que su capacidad predictiva es más fuerte cuando se ven amenazados elementos que son importantes para el autoconcepto del individuo (Aronson, 1999^a, p.110).

De acuerdo con Pugh y cols. (2010), esto significa que “las cogniciones disonantes por sí mismas no son suficientes para producir los efectos de la disonancia” (p.2); por ejemplo, cuando los participantes son bien pagados por mentir, la disonancia no es elicitada porque existe suficiente justificación para tal comportamiento (Festinger y Carlsmith, 1959). Asimismo, refieren que Steele y Liu (1983), encontraron que las personas no tienen dificultades para tolerar la inconsistencia cognitiva si con ello pueden afirmar algún aspecto importante del sí mismo.

En efecto, Festinger (1957), establece “si dos elementos son disonantes, uno del otro, la magnitud de la disonancia estará en función de estos elementos. Mientras estos elementos sean más importantes o valorados por las personas, mayor será la magnitud de la relación disonante entre ellos” (p.16); además, la presencia de la disonancia conduce al individuo a tomar acciones para reducirla o eliminarla, de la misma manera que lo hace el estado de necesidad o tensión (Festinger, 1962, p.18).

Apoyándose en estas proposiciones, Pugh y cols. (2010), precisan que la disonancia emocional experimentada por la actuación superficial es más probable que produzca estrés, tensión o alienación cuando dicha disonancia amenaza el autoconcepto de alguna manera. Mientras que cuando la disonancia tiene pocas implicaciones negativas para el autoconcepto –ej. porque existe suficiente justificación para determinado comportamiento (Festinger y Carlsmith, 1959) –los efectos negativos en el bienestar serán menos probables.

A partir de estos planteamientos, Pugh y cols. (2010), examinaron empíricamente el papel del autoconcepto de los empleados del sector servicios en la relación entre el trabajo emocional y su bienestar. En un estudio con 528 trabajadores de contacto directo con el cliente, encontraron que la importancia que tiene para el empleado la expresión emocional auténtica y la evaluación de eficacia en cuanto a su capacidad para llevar a cabo la actuación superficial –aspectos del autoconcepto social y del autoconcepto de competencia, respectivamente– moderan la relación entre la disonancia emocional con el agotamiento y la satisfacción laboral.

Específicamente, el estudio evidenció que la relación entre la actuación superficial y el agotamiento, así como entre la actuación superficial y la satisfacción laboral, fue más fuerte en los empleados que reportaron darle alta importancia a la autenticidad y reportaron baja eficacia. En otras palabras, cuando los empleados creen que es importante la expresión de emociones auténticas y sinceras cuando interactúan con los clientes y cuando no creen en su habilidad para suprimir o fingir adecuadamente sus emociones, tener que emplear la actuación superficial es más probable que les produzca consecuencias negativas. En síntesis, las consecuencias negativas de la disonancia emocional serán más probables en aquellos empleados que sean más propensos a estresarse por fingir sus emociones (Pugh y cols., 2010).

Sobre la base de los hallazgos de Pugh y cols. (2010), puede inferirse que la ausencia de relación entre la disonancia y el agotamiento emocional reportada en la presente investigación pueda deberse, en parte, a que los empleados del sector turístico otorguen poca importancia a la expresión emocional auténtica en sus interacciones con los clientes y, además, se perciban a sí mismos autoeficaces para llevar a cabo la actuación superficial (ej. amplificar emociones positivas, suprimir emociones negativas).

En este caso particular, tal hallazgo podría responder a influencias culturales. Cerda-Hegerl (2006), refieren que la distinción entre la experiencia y la expresión de emociones puede ser mediada por la cultura, la cual puede: a) alentar a expresar ciertas emociones cuando se experimentan; b) desalentar a expresar ciertas emociones cuando se experimentan; c) alentar a expresar ciertas emociones aún cuando no se experimenten; y, d) desalentar a expresar emociones que no se experimenten.

Como fue mencionado anteriormente, los venezolanos suelen dar mayor importancia a la armonía y a las relaciones interpersonales explícitamente buenas (Cerda-

Hegerl, 2006), lo que puede implicar que den más importancia a tener una interacción satisfactoria con el cliente que a la expresión auténtica de sus emociones, por lo que la actuación superficial sería valorada como un recurso de afrontamiento adaptativo.

Aunado a esto, por lo general, cuando el trabajo emocional es ejecutado adecuadamente por el empleado, genera una interacción de servicio satisfactoria cliente-empleado, lo que potencialmente puede contrarrestar los posibles efectos negativos del trabajo emocional (Côté, 2005), lo cual es congruente con lo expresado por Hobfoll (1989), en cuanto a que experimentar relaciones sociales gratificantes en el trabajo amortigua el estrés y mejora la actitud hacia el trabajo (Hülshager y Schewe 2011).

Pugh y cols. (2010), refieren que los resultados de su investigación son consistentes con otros estudios que han evaluado la congruencia de la personalidad con las demandas de trabajo emocional. Por ejemplo, Bono y Vey (2007), reportan que la regulación emocional fue menos estresante para los individuos a quienes se les solicitó expresar emociones congruentes con su personalidad; en esta misma línea, Judge y cols. (2009), sostienen que el trabajo emocional fue más difícil para los introvertidos que para los extrovertidos (Pugh y cols. 2010). Por su parte, Grandey (2000), refiere que los individuos de alta auto-observación son menos reactivos a la disonancia emocional (Abraham, 1998).

Afirman Pugh y cols. (2010), en este sentido, que el trabajo emocional es más difícil y, consecuentemente produce mayores efectos negativos, cuando está en conflicto con disposiciones o actitudes personales. Sugieren que la preferencia por la consistencia (Cialdini, Trost y Newsom, 1995) así como también la conducta prosocial (Grant y Sonnentag, 2010) pueden ser potenciales moderadores de la relación entre la actuación superficial y la disonancia, en tanto los empleados que experimentan su trabajo en pro del beneficio de los clientes son más propensos a justificar la utilidad de la actuación superficial.

Por otra parte, una justificación cognitiva que atenúa los efectos negativos de la actuación superficial es la comprensión por parte de los empleados del rol que tiene el trabajo emocional para producir los resultados organizacionales deseados, lo que les lleva a considerar la actuación superficial parte vital de su trabajo (Pugh y cols., 2010). En congruencia con esto, expresan Manassero y cols., (2007), que los trabajadores del sector

turístico son conscientes de que su comportamiento en la atención a los clientes y la manifestación de emociones adecuadas, suponen una ventaja competitiva para su empresa –las organizaciones de sector turístico hacen énfasis y dan formación a sus empleados en este sentido–, y por esta razón, una manera de asegurar su empleo.

Este razonamiento resulta válido en el caso de los empleados del sector turístico, ya que como fue expuesto en el planteamiento del problema, la tasa de desempleo en el país es una de las más altas de Latinoamérica, además, en el caso específico de los meseros parte importante de sus ingresos lo conforman las propinas que reciben de los clientes, lo que se convierte en una justificación adicional para hacer uso de la actuación superficial. Ilustrando este punto, uno de los meseros a quien se le aplicó el cuestionario cara a cara expresó “sonrisa es igual a propina, y sin propinas el sueldo no alcanza para nada”.

Tabla 17. Correlaciones Burnout y Trabajo Emocional
Correlación de Pearson (N=148)

	Ag	Ci	Ep	EP	ENg	ENu	SR	DE	CI
Ag	1	0,388** ,000	0,052 0,534	-0,046 0,582	0,064 0,440	0,144 0,081	-0,061 0,465	0,114 0,166	0,025 0,074
Ci		1	-0,154 0,061	-0,080 0,334	0,393** 0,000	0,138 0,094	0,020 0,812	0,142 0,086	0,055 0,504
Ep			1	0,268** 0,001	-0,208* 0,011	0,113 0,173	0,304** 0,000	0,053 0,521	0,190* 0,021
EP				1	-0,052 0,533	0,149 0,071	0,468** 0,000	0,284** 0,000	0,205* 0,012
ENg					1	0,347** 0,000	0,055 0,507	0,200* 0,015	0,091 0,271
ENu						1	0,082 0,320	0,449** 0,000	0,111 0,179
SR							1	0,179* 0,030	0,069 0,405
DE								1	0,145 0,079
CI									1

Fuente: elaboración propia, a partir de los resultados obtenidos del análisis correlacional procesado con el programa *Statistical Package for the Social Sciences* (SPSS, versión 15.0 en español).

Nota: el índice de correlación corresponde al primer valor de cada celda; el segundo es la significación bilateral. Leyenda: **significativa al nivel 0,01 (bilateral); *significativa al nivel 0,05 (bilateral).

Los conocimientos teóricos aportados por esta investigación, así como los resultados obtenidos, son significativos para el asesor psicológico que tenga a cargo la atención individual y/o grupal de los empleados del sector turístico, ya que han permitido identificar algunas de las necesidades de este grupo poblacional en cuanto a prevención, intervención y desarrollo.

Asimismo, tales conocimientos son de interés e importancia para el área del Asesoramiento Psicológico y la Orientación en general, debido a que la labor del asesor psicológico cobra cada vez mayor relevancia en el mundo profesional. En la actualidad, el asesor psicológico se desempeña en diversos contextos ocupacionales: centros educativos –, colegios, universidades–, servicios de salud –hospitales, clínicas, centros de rehabilitación, etc. –, organizaciones e industrias, servicios comunitarios, entre otros.

El ejercicio profesional del asesor psicológico abarca funciones de asesoría – servicio directo a individuos y/o grupos–, consultoría y entrenamiento –servicio indirecto para clientes individuales o en grupo– y supervisión –inspección, dirección y evaluación de las actividades de asesoría y consultoría, para asegurar la calidad de los servicios prestados a los clientes–; abordando distintas temáticas de orden intra e interpersonal, ocupacional, organizacional, siendo los destinatarios de las intervenciones los individuos, grupos, organizaciones y/o comunidades (Drapela, 1983).

En este sentido, el asesor psicológico en formación y/o en ejercicio debe investigar y dominar conocimientos en torno a los distintos fenómenos sociales emergentes, sus variables antecedentes, sus posibles consecuencias y demás aspectos relacionados, como lo son, entre otros, el burnout y el trabajo emocional. Esto es de particular importancia en el caso de los asesores que se desempeñan profesionalmente en el sector salud o en el área organizacional, ya que de esta forma pueden contribuir, con sus conocimientos, habilidades y competencias, en la prevención y/o reducción de las consecuencias negativas de dichos fenómenos.

De hecho, el Asesoramiento Psicológico y la Orientación, tanto a nivel personal como organizacional, se considera de relevancia en las labores de prevención e intervención en el burnout. Al respecto, destaca Durán (2001), que los servicios de asesoramiento, en tanto facilitan que el individuo aumente su autoconocimiento en términos de sus objetivos, intereses, recursos y debilidades, pueden contribuir a la

prevención y reducción del burnout. A través de estos servicios, los trabajadores pueden examinar sus objetivos de carrera y hacerlos más concretos y realistas, identificar las características generales del trabajo que podrían aumentar la autoeficacia y realización personal, así como desarrollar las habilidades necesarias para el logro de esas características deseables.

Schaufeli (2006), señala que mediante el método activo de la Orientación, se busca que el trabajador retome el control sobre su vida (laboral) y fomenta que los empleados vuelvan a asumir las responsabilidades por su propio comportamiento. Comprende la gestión de crisis, identificación de los problemas laborales, elaboración de planes de acción para su solución y el seguimiento de su cumplimiento, así como el entrenamiento en habilidades para la prevención de recaídas.

Por ejemplo, en países como Inglaterra y Estados Unidos existe la modalidad del asesoramiento psicológico en el lugar de trabajo (*Counselling at Work*), la cual forma parte de un conjunto de servicios de soporte al empleado. El asesor psicológico organizacional presta su servicio tanto en la atención de problemas relacionados con el trabajo, como en el caso de problemas de orden personal, esto considerando el impacto que tienen los problemas laborales en la vida del individuo y viceversa (Hughes y Kinder, 2007).

En el caso de Inglaterra, expresan Hughes y Kinder (2007), el asesoramiento psicológico en el trabajo ha demostrado su efectividad en la reducción de la tasa de absentismo por enfermedad entre un 20 y 50 por ciento (McLeod, 2001); contribuye significativamente en la mejora de diversas actitudes hacia distintos factores laborales como: uso de habilidades, manejo de las demandas de trabajo, sentirse valorados, contacto interpersonal, satisfacción laboral, entre otras (Firth-Cozens & Hardy, 1992); asimismo, los Programas de Asistencia al Empleado han demostrado ser efectivos para reducir los niveles de enfermedad y sus costos asociados (*National Audit Office*, 2006).

Por otra parte, entre las competencias fundamentales del asesor psicológico se encuentran la facilitación del desarrollo de las competencias emocionales y comunicacionales del individuo, variables estrechamente relacionadas con el trabajo emocional, que pueden potenciar los efectos positivos encontrados en esta investigación.

Se exponen a continuación las conclusiones y limitaciones de la investigación, como también las recomendaciones correspondientes.

VII. CONCLUSIONES

El objetivo general de la presente investigación fue evaluar la relación existente entre el burnout y el trabajo emocional en una muestra de empleados del sector turístico. Para ello, se midieron los niveles en que se manifiestan cada una de las dimensiones del burnout y del trabajo emocional, encontrando lo siguiente:

- Presentan niveles medio-bajos de agotamiento emocional y cinismo; y un nivel alto de eficacia profesional.
- El sentimiento de estar agotados física y/o emocionalmente para enfrentar su jornada laboral es poco frecuente.
- Se mantienen conectados cognitiva y afectivamente con su trabajo y con los clientes.
- Es poco frecuente que manifiesten actitudes cínicas hacia su trabajo y/o hacia las personas a las que atienden.
- Se valoran como personas competentes, eficaces y productivas.
- A pesar de ser un grupo de riesgo a padecer burnout, no se encontró presencia del síndrome en esta muestra de trabajadores.
- El trabajo emocional que desempeñan los empleados del sector turístico durante su jornada laboral se caracteriza por la expresión frecuente de emociones positivas; la manifestación de sensibilidad y empatía durante las interacciones con los clientes; siendo menos frecuente la expresión de emociones neutras.
- Diariamente estos trabajadores, tienen que expresar emociones que no son congruentes con su experiencia interna, por lo que experimentan disonancia emocional.
- Frecuentemente perciben que tienen el control durante las interacciones con los clientes, es decir, que realizan el trabajo emocional con cierto grado de autonomía.

Al analizar la relación entre las dimensiones del burnout y las dimensiones del trabajo emocional se encontró que:

- La expresión de emociones positivas; la sensibilidad requerida; y la percepción del control en la interacción con el cliente, tiende a ser más frecuente en aquellos empleados que presentan alta eficacia profesional.

- La expresión de emociones positivas y la sensibilidad que deben manifestar los empleados del sector turístico durante las interacciones, son aspectos del trabajo emocional que incrementan su percepción de eficacia profesional.
- Realizar el trabajo emocional requerido con cierto grado de autonomía incrementa la eficacia profesional.
- La expresión de emociones negativas es más frecuente en aquellos empleados que presentan mayor niveles de cinismo y baja eficacia profesional.
- La expresión de emociones negativas puede favorecer la manifestación del cinismo y reducir la eficacia profesional de estos empleados.
- La disonancia emocional que experimentan los trabajadores como parte de los requerimientos de su trabajo, no se asoció con el agotamiento emocional.
- El trabajo emocional desempeñado por los empleados del sector turístico tiene efectos positivos para estos empleados, ya que contribuye a incrementar su eficacia profesional, la cual es un recurso personal que permite amortiguar los efectos de otros estresores laborales.

VIII. LIMITACIONES Y RECOMENDACIONES

La presente investigación constituye una importante contribución tanto a nivel teórico como empírico al estudio del burnout y del trabajo emocional, sin embargo presentó algunas limitaciones.

- A nivel metodológico, para la medición del burnout y del trabajo emocional fueron empleadas escalas adaptadas y validadas en población española. Se sugiere realizar la adaptación y validación de ambos instrumentos para población venezolana, a fin de conocer sus propiedades psicométricas (confiabilidad y validez) en dicha población. En particular en el caso del Inventario de Burnout de Maslach-GS, se apreció que algunos participantes presentaron dificultades para comprender algunos de sus ítems.
- La Escala de Trabajo Emocional de Frankfurt, no dispone de normas para la interpretación de las puntuaciones medias, en respuesta a lo cual se elaboró una escala de rangos *ad hoc*, como fue precisado en el marco metodológico. Cabe acotar que aunque la variable trabajo emocional es considerada por los autores del inventario como una escala de tipo ordinal (Ortiz y cols., 2012), se le da un tratamiento estadístico como variable de intervalo. En este sentido, se sugiere establecer rangos de interpretación que faciliten una mejor diferenciación entre las puntuaciones medias obtenidas.
- En general se apreció que la muestra de empleados del sector turístico, es de difícil accesibilidad, ya que durante la jornada laboral están constantemente en contacto con clientes, por lo que disponen de tiempo limitado para completar los cuestionarios. En muchos casos trabajan en turnos rotativos lo que dificulta programar la entrega y recepción de cuestionarios. Se recomienda a futuros investigadores tomar en cuenta estas observaciones al momento de planificar y programar las distintas fases de investigación. Adicionalmente, la fase de aplicación de la investigación (octubre-noviembre de 2014) coincidió con un período crítico en el sector turístico, especialmente para el sector de las líneas aéreas y agencias de viaje, lo que incrementó la dificultad para tener acceso a la muestra de estudio.

Por otra parte, tomando en cuenta las conclusiones de la presente investigación, se enuncian a continuación las recomendaciones pertinentes:

- Como fue documentado en este trabajo, los empleados del sector turístico se encuentran expuestos a diversos y numerosos factores de riesgo psicosocial. En este sentido, aunque no hubo presencia del síndrome de burnout en la muestra de estudio, los niveles medio-bajo encontrados en las dimensiones agotamiento y cinismo, sugieren la necesidad de llevar a cabo investigaciones que permitan identificar los distintos factores individuales, organizacionales y/o sociales, que puedan estar asociados a cada una de las dimensiones del burnout en los empleados del sector turístico, para de esta forma identificar necesidades de prevención, intervención y desarrollo en este grupo poblacional.
- En particular, dado que los estudios que evalúan la relación entre el burnout y las variables sociodemográficas son relativamente escasos y con hallazgos poco consistentes (Maslach, 2009), se sugiere realizar este tipo de investigaciones con empleados del sector turístico, lo cual se considera de relevancia en tanto estas variables pueden ser tanto facilitadoras como inhibidoras del burnout (Schaufeli y Buunk, 2003; Llaneza, 2009).
- Asimismo, considerando que el trabajo emocional desempeñado por los trabajadores del sector turístico tiene efectos positivos relacionados con la eficacia profesional, se sugiere diseñar, validar, aplicar y evaluar programas de asesoramiento psicológico dirigidos a este grupo poblacional, que tengan como objetivo el desarrollo y/o fortalecimiento de sus competencias emocionales (ej. inteligencia emocional, empatía, manejo de conflictos interpersonales y otras habilidades comunicacionales) y de su eficacia profesional. También se sugiere el desarrollo de programas para el manejo del estrés.
- En congruencia con lo anterior, se recomienda realizar estudios sobre las estrategias o procesos de regulación emocional que emplean los trabajadores del sector turístico, las variables antecedentes asociadas al trabajo emocional –en particular las disposicionales y actitudinales–, que permitan ampliar la información sobre los efectos que el trabajo emocional puede tener en la salud y bienestar de estos trabajadores.

REFERENCIAS

- Agencia Europea para la Seguridad y Salud en el Trabajo (2009). European Risk Observatory Report. *OSH in figures: stress at work- facts and figures*. Recuperado el 10 de enero de 2014 de https://osha.europa.eu/en/publications/reports/TE-81-08-478-EN-C_OSH_in_figures_stress_at_work
- Al-Serkal, A. (2006). *Stress, Emotional labor, and Cabin Crew: Does emotional labor influence the well-being and retention of cabin crew?* (Tesis doctoral, no publicada, The University of Leeds). Recuperado el 10 de agosto de 2014 de http://etheses.whiterose.ac.uk/763/1/uk_bl_ethos_485906.pdf
- Álvarez, E. y Fernández, L. (1991). El Síndrome de "Burnout" o el desgaste profesional (1): revisión de estudios. *Revista de la Asociación Española de Neuropsiquiatría*. 11(39), pp. 257-265. Recuperado el 18 de Julio de 2014 de <http://www.e-thinkingformacion.es/wp-content/uploads/2014/03/bournout.pdf>
- Anderson, B., Provis, C. y Chappel, S. (2002). *The Recognition and Management of Emotional Labour in the Tourism Industry* [Versión electrónica]. Gold Coast, Australia: CRC-Tourism. Recuperado el 20 de diciembre de 2014 de http://www.crctourism.com.au/wms/upload/resources/bookshop/EmotionalLabour_v5.pdf
- Arias, P. y Castro, M. (2013). *Prevalencia del Síndrome de Burnout y factores sociodemográficos y laborales asociados en enfermeros (as) profesionales del Hospital Nacional de Niños durante el mes de Setiembre 2012* (Tesis de maestría no publicada, Universidad de Costa Rica). Recuperado el 10 de enero de 2014 de <http://www.binasss.sa.cr/bibliotecas/bhp/textos/tesis38.pdf>
- Ashforth, B. y Humphrey, R. (1993). Emotional Labor in Service Roles: The Influence of Identity [Version electrónica]. *The Academy of Management Review*, 18(1), pp. 88-115. Obtenido a través de la Biblioteca "Marcel Roche" del Instituto Venezolano de Investigaciones Científicas (IVIC), Caracas – Venezuela el 9 de enero de 2015.
- Asociación de Líneas Aéreas de Venezuela (2014, 1 de octubre). Ordenan "resolver de raíz" la crisis de líneas aéreas [Versión electrónica]. *El Universal*. Recuperado el 10 de octubre de 2014 de <http://www.eluniversal.com/economia/141001/ordenan-resolver-de-raiz-la-crisis-de-lineas-aereas>
- Asociación Venezolana de Agencias de Viajes (2014). Comunicado público (28 de abril de 2014). Recuperado el 02 de mayo de 2014 del sitio WEB de la Asociación Venezolana de Agencias de Viajes (AVAVIT): <http://www.avavit.com/upload/archivos/609026-2014%20Informacion%20actualizada%20abril%202014.pdf>
- Asociación Venezolana de Agencias de Viajes (2014). Comunicado público (28 de abril de 2014). Recuperado el 02 de mayo de 2014 del sitio WEB de la Asociación

Venezolana de Agencias de Viajes (AVAVIT):
http://www.avavit.com/noticias2.php?id_noticia=935

- Bandura, A. (1987). *Pensamiento y acción: fundamentos sociales*. Barcelona, España: Martínez Roca.
- Benevides, A., Moreno, B., Garrosa, E. y González, J. (2002). La evaluación específica del síndrome de Burnout en psicólogos: el "inventario de Burnout de psicólogos". *Clínica y Salud*, 13(3), pp. 257-283. Recuperado el 10 de enero d 2014 de <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=180618090002>
- Brotheridge, C. y Grandey, A. (2002). Emotional Labor and Burnout: Comparing Two Perspectives of "People Work". *Journal of Vocational Behavior*, 60(1), pp. 17–39. Recuperado el 10 de agosto de 2014 de <http://www.personal.psu.edu/aag6/Brotheridge%26GrandeyJVB.pdf>
- Burisch, M. (1993). In Search of theory: some ruminations of the nature and etiology of burnout. [Versión electrónica]. En W. Schaufeli, C. Maslach, C. y T. Marek (Eds.). *Professional Burnout: Recent Developments in Theory and Research* (pp. 75-93). Washington, DC: Taylor & Francis. Recuperado el 20 de enero de 2014 de <http://books.google.co.ve/books?id=4kEbMr8B4NMC&pg=PA88&lpg=PA88&dq>
- Caballero, C., Hederich, C y Palacio, J. (2009). El burnout académico: delimitación del síndrome y factores asociados con su aparición. *Revista Latinoamericana de Psicología*, 42(1), pp. 131-146. Recuperado el 10 de enero de 2014 de <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=80515880012>
- Carlin, M. y Garcés, E. (2010). El síndrome de burnout: Evolución histórica desde el contexto laboral al ámbito deportivo. *Anales de psicología*, 26(1), pp. 169-180. Recuperado el 9 de febrero de 2014 de http://www.um.es/analesps/v26/v26_1/20-26_1.pdf
- Casado, E. (1995). De la Orientación al Asesoramiento Psicológico: Una Selección de Lecturas. [Versión Electrónica]. Caracas: Universidad Central de Venezuela. Recuperado el 10 de marzo de 2014 del <http://books.google.co.ve/books?id=5P7wn80JLYQC&printsec=frontcover#v=onepage&q&f=false>
- Castejón, O. (2011). *Diseño y análisis de experimentos con Statistix* [Versión electrónica]. Universidad Rafael Urdaneta: Fondo Editorial Biblioteca. Recuperado el 20 de diciembre de 2014 de <http://www.uru.edu/fondoeditorial/libros/pdf/manualdestatistix/ocompleto.pdf>
- Cerda-Hegerl, P. (2006). *Dimensiones centrales de la cultura y la comunicación en América Latina hoy*. Actas del Programa de formación para profesorado de español como Lengua Extranjera (2005-2006). Instituto Cervantes de Múnich. Recuperado el 18 de diciembre de 2014 del

http://cvc.cervantes.es/ensenanza/biblioteca_ele/publicaciones_centros/PDF/munch_2005-2006/05_cerda-hegerl.pdf.

- Chu, KH. (2002). *The Effects of Emotional Labor on Employee Work Outcomes* (Tesis doctoral, no publicada, Instituto Politécnico de Virginia y la Universidad Estatal). Recuperado el 28 de febrero de 2014 de <http://scholar.lib.vt.edu/theses/available/etd-06302002-164031/unrestricted/Chuetd.pdf>
- Chuapetcharasopon, P. (2014). *Emotional Labour in the Global Context: The Roles of Intercultural and Intracultural Service Encounters, Intergroup Anxiety, and Cultural Intelligence on Surface Acting* (Tesis doctoral, no publicada, University of Waterloo). Recuperado el 24 de octubre de 2014 del https://uwspace.uwaterloo.ca/bitstream/handle/10012/8668/Chuapetcharasopon_Pylin.pdf?sequence=1
- Cohen, E. (2013, 27 de mayo). Chefs superan escasez de insumos con creatividad [Versión electrónica]. *Ultimas Noticias*. Recuperado el 30 de mayo de 2014 de <http://www.ultimasnoticias.com.ve/noticias/ciudad/parroquias/chefs-superan-escasez-de-insumos-con-creatividad.aspx#ixzz3MZRUEB5u>
- Comisión Económica para América Latina y el Caribe –CEPAL– (2015, enero). *Perfiles Nacionales*. Recuperado el 11 de enero de 2015 del sitio Web www.cepal.org, Base de Datos y Publicaciones Estadísticas CEPALSTAT: http://interwp.cepal.org/cepalstat/WEB_cepalstat/Perfil_nacional_social.asp?Pais=VEN&idioma=e
- Consejo Superior de Turismo de Venezuela –Conseturismo– (2014, 22 de mayo). Conseturismo: 250.000 empleos están en riesgo por crisis de aerolíneas [Versión electrónica]. *2001.com.ve*. Recuperado el 30 de mayo de 2014 de <http://www.2001.com.ve/con-la-gente/conseturismo--250-000-empleos-estan-en-riesgo-por-crisis-de-aerolineas.html>
- Conte, J., Ringenbach, K., Moran, S. y Landy, F. (2001): Criterion-validity evidence for time urgency: associations with burnout, organizational commitment, and job involvement in travel agents. *Applied Human Research Management*, 6(2), pp.129-134. Recuperado el 30 de abril de 2014 del <http://applyhrm.asp.radford.edu/2001/Conte.pdf>
- Côté, S. (2005). A Social Interaction Model of the Effects of Emotion Regulation on Work Strain. *Academy of Management Review* 30(3), pp. 509–530. Obtenido a través de la Biblioteca "Marcel Roche" del Instituto Venezolano de Investigaciones Científicas (IVIC), Caracas – Venezuela el 07 de enero de 2014.
- Dormann, C. y Zapf, D., (2004). Customer-Related Social Stressors and Burnout. *Journal of Occupational Health Psychology*, 9(1), pp. 61–82. Recuperado el 24 de julio de 2014 de la base de datos PsyArticles. DOI: 10.1037/1076-8998.9.1.61

- Durán, M. (2001). *El Síndrome de Burnout en organizaciones policiales: Una aproximación secuencial* (Tesis doctoral, no publicada. Universidad de Málaga). Recuperado el 20 de abril de 2014 de <http://www.biblioteca.uma.es/bbldoc/tesisuma/16272675.pdf>
- Drapela, J. (1983). Counseling, Consultation and Supervision: A visual clarification of the relationships. *The Personnel and Guidance Journal*, 62(3), pp. 158-162. Obtenido a través de la Biblioteca "Marcel Roche" del Instituto Venezolano de Investigaciones Científicas (IVIC), Caracas – Venezuela el 30 de septiembre de 2014.
- Erkal, S. y Şahin, H. (2012). The Level of Burnout of Housekeeping Personnel in Accommodation Facilities. *British Journal of Humanities and Social Sciences*, 4(1), pp. 47-54. Recuperado el 28 de febrero de 2014 del [http://www.ajournal.co.uk/HSpdfs/HSvolume4\(1\)/HSVol.4%20\(1\)%20Article%2006.pdf](http://www.ajournal.co.uk/HSpdfs/HSvolume4(1)/HSVol.4%20(1)%20Article%2006.pdf)
- Escalona, E., Estanga, I., González, A. y Escalante, M. (2011). “Prevalencia del Síndrome de Desgaste Profesional en Médicos Residentes de Postgrado” ID 1968. Recuperado el 18 de enero de 2014 de <http://xa.yimg.com/kq/groups/8655011/427625865/name/ID+1968+Sindrome+De+sgaste+Profesional.pdf>
- Feldman, L. y Blanco, G. (2012). Una aproximación al estudio de los factores psicosociales laborales en Venezuela. [Versión electrónica]. *Salud de los Trabajadores*, 20(1), pp. 75-92. Recuperado el 02 de marzo de 2014 de http://www.scielo.org.ve/scielo.php?pid=S1315-01382012000100007&script=sci_arttext
- Feresín, C. y Aguilar, L (2009, septiembre). *Nuevas consideraciones sobre Burnout o Síndrome de Quemarse por el Trabajo (SQT)*. VI Jornadas Universitarias y III Congreso Latinoamericano de Psicología del Trabajo. Universidad de Buenos Aires, Argentina. Recuperado el 15 de mayo de 2014 del http://23118.psi.uba.ar/academica/carrerasdegrado/psicologia/informacion_adicional/obligatorias/040_trabajo1/cdcongreso/CD/TRABAJOS%20LIBRES/SALUD%20MENTAL/1.pdf
- Fernández, J. (2011). *El burnout: Identificación y evaluación del riesgo en neumonólogos de los hospitales públicos asturianos* (Tesis doctoral, no publicada, Universidad de Oviedo). Recuperado el 28 de enero de 2014 del <http://hdl.handle.net/10651/12754>
- Fernández, Carrera, Sánchez y Páez (2004). Interacción y Comunicación Emocional. [Versión electrónica]. En D. Páez, I. Fernández, S. Ubillos, y E. Zubieta (Eds.). *Psicología Social, Cultura y Educación* (pp. 469-510). Madrid: Pearson Prentice

- Hall. Recuperado el 18 de diciembre de 2014 de <http://www.ehu.es/documents/1463215/1504276/CapituloXIV.pdf>
- Fernández, I., Zubieta, E. y Páez, D. (2000). Expresión e inhibición emocional en diferentes culturas [Versión electrónica]. En D. Páez y M. M. Casullo (Eds.), *Cultura y alexitimia: ¿Cómo expresamos aquello que sentimos?* (pp. 73-98). Buenos Aires: Paidós Ibérica. Recuperado el 18 de diciembre de 2014 de <http://www.uned.es/dpto-psicologia-social-y-organizaciones/paginas/profesores/Itziar/FernandezCLPaidos.pdf>
- Festinger, L. (1962). *A theory of cognitive dissonance*. Stanford, CA: Stanford University Press. Recuperado el 20 de diciembre de 2014 de http://books.google.es/books/about/A_Theory_of_Cognitive_Dissonance.html?id=voeQ-8CASacC
- Fischbach, A. (2003). *Determinants of Emotion Work* (Tesis doctoral, no publicada, Universidad de Göttingen). Recuperado el 24 de octubre de 2014 de <https://ediss.uni-goettingen.de/bitstream/handle/11858/00-1735-0000-000D-F17D-D/fischbach.pdf?sequence=1>
- Forbes, R. (2011). El síndrome de burnout: síntomas, causas y medidas de atención en la empresa. *Éxito Empresarial*. No. 160. Recuperado el 18 de enero de 2014 de http://www.cegesti.org/exitoempresarial/publicaciones/publicacion_160_160811_es.pdf
- Fredrickson, B. (2001). The Role of Positive Emotions in Positive Psychology: The Broaden-and-Build Theory of Positive Emotions. *American Psychology*, 56(3), pp. 218–226. Recuperado el 20 de diciembre de 2014 de <http://www.ncbi.nlm.nih.gov/pmc/articles/PMC3122271/>
- Freudenberger, H. (1974). Staff burnout. *Journal of Social Issues*, 30(1), pp. 159-165. Obtenido a través de la Biblioteca "Marcel Roche" del Instituto Venezolano de Investigaciones Científicas (IVIC), Caracas – Venezuela el 30 de agosto de 2014.
- García, J. y Herrero, S. (2010). Revisión teórica del síndrome de burnout y su investigación en el contexto penitenciario. *Apuntes de Psicología*, 28(1), pp. 83-107. Recuperado el 10 de enero de 2014 de <http://www.apuntesdepsicologia.es/index.php/revista/article/view/204/206>
- García, M. e Ibarra, L. (2012). Diagnóstico de Clima Organizacional del Departamento de Educación de la Universidad de Guanajuato. [Versión Electrónica]. Editado por la Fundación Universitaria Andaluza Inca Garcilaso para eumed.net. Recuperado el 20 de diciembre de 2014 de <http://www.eumed.net/libros-gratis/2012a/1158/>
- García, E. y Martínez, I. (2004). El control de las emociones en el trabajo: una revisión teórica del trabajo emocional. *Jornades de Foment de la Investigació*. Universitat

Jaume I, España. Recuperado el 28 de abril de 2014 de <http://repositori.uji.es/xmlui/handle/10234/78950>

Gascón, S., Olmedo, M. y Ciccotelli, H. (2003). La prevención del burnout en las organizaciones: el chequeo preventivo de Leiter y Maslach (2000). *Revista de Psicopatología y Psicología Clínica*, 8(1), pp. 55-66. Recuperado el 05 de marzo de <http://e-spacio.uned.es/fez/eserv.php?pid=bibliuned:Psicopat-2003-000BAFD3-E78A-9B20-9335-7B6AE680E2CB&dsID=PDF>

Gil-Monte, P. (2010). Situación actual y perspectiva de futuro en el estudio del estrés laboral: la Psicología de la Salud Ocupacional. *Informació Psicològica*, vol.100, pp. 68-83. Recuperado el 10 de enero de 2014 de http://www.uv.es/unipsico/pdf/Publicaciones/Articulos/03_RRPS/2010_Informacio_Psicologica.pdf

Gil-Monte, P. (2009). Algunas razones para considerar los riesgos psicosociales en el trabajo y sus consecuencias en la salud pública. *Revista Española de Salud Pública*, 83(2), pp. 169-173. Recuperado el 20 de enero de 2014 de <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=17083203>

Gil-Monte, P. y Marucco, M. (2008). Prevalencia del “síndrome de quemarse por el trabajo” (burnout) en pediatras de hospitales generales [Versión electrónica]. *Rev. Saúde Pública*, 42(3), pp. 450-6. Recuperado el 10 de marzo de 2014 de <http://www.scielo.br/pdf/rsp/v42n3/6278.pdf>

Gil-Monte, P. (2007). Aproximación psicosocial al estudio del síndrome de quemarse por el trabajo (burnout). En M. A. Carrión, F. López y J. Tous (Eds.). *Evaluación e intervención psicosocial* (pp. 15-32). Barcelona: AEPA. Recuperado el 10 de enero de 2014 de http://www.uv.es/unipsico/pdf/Publicaciones/Capitulos/01_SQT/2007_AEPA.pdf

Gil-Monte, P. (2006). El síndrome de quemarse por el trabajo (burnout). Factores antecedentes y consecuentes. En P. R. Gil-Monte, M. Salanova, J. L. Aragón y W. Schaufeli (Eds.). *Jornada “El Síndrome de quemarse por el trabajo en Servicios Sociales”* (pp. 11-25). Valencia, España: Diputación de Valencia. Recuperado el 10 de enero de 2014 del http://www.uv.es/unipsico/pdf/Publicaciones/Capitulos/01_SQT/2006_Diputacion_capitulo.pdf

Gil-Monte, P. (2005). El síndrome de quemarse por el trabajo (burnout). Factores antecedentes y consecuentes. En P.R. Gil-Monte, M. Salanova, J. Aragón y W. Schaufeli. *Jornada “El síndrome de quemarse por el trabajo en servicios sociales”* (pp. 11-25). Valencia, España: Diputación de Valencia. Recuperado el 02 de abril de 2014 de <http://www.dival.es/bienestar-social/sites/default/files/sindrome-quemarse-por-el-trabajo-en-servicios-sociales.pdf>
<http://www.dival.es/bienestar-social/sites/default/files/sindrome-quemarse-por-el-trabajo-en-servicios-sociales.pdf>

- Gil-Monte, P. (2003). *Burnout syndrome: ¿síndrome de quemarse por el trabajo, desgaste profesional, estrés laboral o enfermedad de Tomás?* *Revista de Psicología del Trabajo y de las Organizaciones*, 19(2), pp.181-197. Recuperado el 10 de enero de 2014 de http://www.uv.es/unipsico/pdf/Publicaciones/Articulos/01_SQT/2003_RPTO_denominacion.pdf
- Gil-Monte, P. (2003)^b. El síndrome de quemarse por el trabajo (síndrome de burnout) en Profesionales de Enfermería. Ponencia presentada en el I Seminario Internacional sobre Estrés e Burnout. Curitiba (Brasil), Agosto 30-31, 2002. *Revista electrónica Interacão Psy*. 1(1), pp. 19-33. Recuperado el 15 de mayo de 2014 de <http://www.bvsde.ops-oms.org/bvsacd/cd49/artigo3.pdf>
- Gil-Monte, P. (2002). Validez factorial de la adaptación al español del Maslach Burnout Inventory-General Survey. *Revista Salud Pública de México*, 44(1), pp. 33-40 1, 1, pp. 19-33. Recuperado el 10 de abril de 2014 de <http://bvs.insp.mx/rsp/articulos/articulo.php?id=000230>
- Gil-Monte, P. (2001). El síndrome de quemarse por el trabajo (síndrome de burnout): aproximaciones teóricas para su explicación y recomendaciones para la intervención. *PsicoPediaHoy*, 3(5). Recuperado el 10 de enero de 2014 de <http://psicopediahoy.com/burnout-teoria-intervencion/>
- Gil-Monte, P. y Peiró J. (1999). Perspectivas teóricas y modelos interpretativos para el estudio del Síndrome de quemarse por el trabajo. *Anales de Psicología*. 15(2), pp. 261-268. Recuperado el 10 de Octubre de 2014, de <http://digitum.um.es/xmlui/handle/10201/10184>
- Gil-Monte, P. y Peiró, J. (1998). A model of burnout process development: An alternative from appraisal models of stress. *Comportamento Organizacional e Gestao*, 4(1), pp. 165-179. Recuperado el 10 de Julio de 2014 de http://www.uv.es/gilmonte/Pedrogil_archivos/Articulos/1998_Portugal.pdf
- Glouberman, D. (2007). *The Joy of Burnout: How the end of the world can be a new beginning*. [Versión electrónica]. Recuperado el 15 de mayo de 2014 de http://books.google.co.ve/books?id=K_sIrbTj2ZkC&pg=PA34&lpg=PA34&dq=Los+Buddenbrooks+%2B+burnout&source=bl&ots=h0dVZk-FCj&sig=kiOkvuLH04tJGS9EX__AY1pkbiU&hl=es&sa=X&ei=RMTfU-KQEeHgsAT614HADg&ved=0CCsQ6AEwAg#v=onepage&q=Los%20Buddenbrooks%20%2B%20burnout&f=false
- Goleman, D. (1996). *Inteligencia Emocional* (Trabajo original publicado en 1995) Santafé de Bogotá, Colombia: Javier Vergara Editor.
- Gómez, G. (2011). Estrés laboral, trabajo emocional y salud en profesionales del área de la rehabilitación. *Revista Cubana de Salud y Trabajo*, 12(2), pp. 35-45.

Recuperado el 10 de agosto de 2014 de http://bvs.sld.cu/revistas/rst/vol12_2_11/rst05211.htm

- Grandey, A., Diefendorff, J. y Rupp, D. (2013). *Emotional Labor in the 21st Century: Diverse Perspectives on Emotion Regulation on Work*. [Versión electrónica]. New York: Taylor & Francis. Recuperado el 10 de Julio de 2014 de http://books.google.co.ve/books?id=770dWcfa0AoC&printsec=frontcover&source=gbs_ge_summary_r&cad=0#v=onepage&q&f=false
- 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(1), pp. 86-96. Obtenido a través de la Biblioteca "Marcel Roche" del Instituto Venezolano de Investigaciones Científicas (IVIC), Caracas – Venezuela el 12 de diciembre de 2014.
- Grandey, A. (2000). La regulación emocional en el lugar de trabajo: Una nueva forma de conceptualizar el trabajo emocional. *Revista de psicología de la salud ocupacional*, 5(1), pp. 95-110. Recuperado el 20 de octubre de 2014 de <http://php.scripts.psu.edu/users/a/a/aag6/GrandeyJOHP.pdf>
- Grau, R. y Burriel, R. (2005). Los recursos humanos en el sector turístico nicaragüense: análisis de necesidades [Versión electrónica]. En D. López (Eds.). *El sistema turístico en Nicaragua: Desarrollo turístico integrado para la Región del Norte Departamentos de Estelí y Nueva Segovia* (pp. 169-196). Castellón de la Plana: Universitat Jaume I. Recuperado el 30 de abril de 2014 de <http://books.google.co.ve/books?hl=es&id=lQefbMEtuqWC&q=burnout#v=snippet&q=burnout&f=false>
- Grau, R., Salanova, M. y Peiró, J.M. (2000). Efectos moduladores de la autoeficacia en el estrés laboral. *Apuntes de Psicología*, 18(1), pp. 57-75. Recuperado el 20 de diciembre de 2014 de <http://www.apuntesdepsicologia.es/index.php/revista/article/viewFile/414/334>
- Gross, J. (2008). Emotion Regulation [Versión Electrónica]. En M., Lewis, J. Haviland-Jones y E. Feldman (Eds.). *Handbook of emotions* (pp. 497-512). 3a. ed. New York: The Guildford Press. Recuperado el 20 de septiembre de 2014 de <http://raulkoffman.com/wp-content/uploads/2012/07/Handbook-of-Emotions.pdf>
- Guerrero, E. (2000). Una investigación con docentes universitarios sobre el afrontamiento del estrés laboral y el síndrome del “quemado” [Versión electrónica]. *Revista Iberoamericana de Educación*. Recuperado el 15 de mayo de 2014 de <http://www.rieoei.org/deloslectores/052Barona.PDF>
- Gutiérrez, G., Celis, M., Moreno, S., Serratos, F. y Suárez, J. (2006). Síndrome de burnout [Versión electrónica]. *Medigraphic Artemisa, Arch Neurocién (Mex)*, 11(4), pp. 305-309. Recuperado el 20 de enero del 2014 de <http://www.medigraphic.com/pdfs/arcneu/ane-2006/ane064m.pdf>

- Heiman, M. (1981). BURN-OUT: El alto costo de Alto Logro-por Herbert J. Freudenberger [Resumen]. *Psychiatric Services*. 32(5). Artículo de Revisión. Recuperado el 10 de julio de 2014 del <http://ps.psychiatryonline.org/article.aspx?articleID=67649>
- Hernández, R., Fernández, C. y Baptista, P. (2006). *Metodología de la Investigación*. México, DF: Mc-Graw-Hill.
- Hobfoll, S. y Freedy, J. (1993). Conservation of resources: A general stress theory applied to burnout. En W.Schaufeli, C. Maslach, y T. Marek (Eds.), *Professional burnout: Recent developments in theory and research* (pp. 115–129). Washington, DC: Taylor & Francis. Recuperado el 20 de diciembre de 2014 de <http://books.google.co.ve/books?id=4kEbMr8B4NMC&pg=PA88&lpg=PA88&dq#v=onepage&q&f=false>
- Hobfoll, S. (1989). Conservation of resources: A new attempt at conceptualizing stress [Versión electrónica]. *American Psychologist*, 44(3), pp. 513–524. Recuperado el 20 de diciembre de 2014 de <http://www.personal.kent.edu/~shobfoll/Files/pdfs/AP1989CORnewattempt.pdf>
- Hochschild, A. (1983). *The Managed Heart: Comercialization of Human Feeling*. 20th Anniversary Edition. University of California [Versión Electrónica]. Recuperado el 10 de julio de 2014 del <https://caringlabor.files.wordpress.com/2012/09/the-managed-heart-arlie-russell-hochschild.pdf>
- Hughes, R. y Kinder, A. (2007). *Guidelines for counselling in the workplace*. Association for Counselling at Work. British Association for Counselling & Psychotherapy. Recuperado el 10 de abril de 2014 del http://www.bacp.co.uk/admin/structure/files/pdf/3805_acw_guidelines_web.pdf
- Hülshager, U. y Schewe, A. (2011). On the Costs and Benefits of Emotional Labor: A Meta-Analysis of Three Decades of Research. *Journal of Occupational Health Psychology*, 16(3), pp. 361–389. Recuperado el 20 de octubre de 2014 de <http://www.lib.sun.ac.za/Library/eng/finding/CPDWell%282012%29/Hulshager.pdf>
- Instituto Nacional de Prevención, Salud y Seguridad Laborales (INPSASEL). Registro de Enfermedades Profesionales (2002-2006). Recuperado el 02 de marzo de 2014 del sitio Web de INPSASEL: http://www.inpsasel.gob.ve/moo_medios/sec_estadisticas.html
- Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el Trabajo (2006). Nota Técnica de prevención 732 Síndrome de estar quemado por el trabajo o burnout (III): instrumento de medición (NTP732). Recuperado el 15 de marzo de 2014 del sitio WEB del Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el Trabajo (INSHT), del Ministerio de Trabajo y Asuntos Sociales del Gobierno de España: http://www.insht.es/InshtWeb/Contenidos/Documentacion/FichasTecnicas/NTP/Ficheros/701a750/ntp_732.pdf

- Johnson, H. (2007). "Service with a smile: Antecedents and consequences of emotional labor strategies" (Tesis doctoral, no publicada, Universidad del Sur de Florida). Recuperado el 10 de octubre de 2014 de <http://scholarcommons.usf.edu/cgi/viewcontent.cgi?article=3230&context=etd>
- Jonker, C. (2012). *Measures of emotion work: factor structure and group differences in a care-giving population in South Africa*. WEI International European. Academic Conference Proceedings. Recuperado el 24 de octubre de 2014 de <http://www.westeastinstitute.com/wp-content/uploads/2012/10/ZG12-180-Cara-Jonker-Full-Paper.pdf>
- Juárez, A., Idrovo, A., Camacho, A. y Placencia, O. (2014). Síndrome de burnout en población mexicana: Una revisión sistemática. *Salud Mental*, 37(2), pp.159-176. Recuperado el 15 de mayo de 2014 de <http://www.scielo.org.mx/pdf/sm/v37n2/v37n2a10.pdf>
- Karatepe, O. (2011). Role Stress, Emotional Exhaustion, and Job Satisfaction in the Hotel Industry: The Moderating Role of Supervisory Support. *Hospitality Review*, 28(2), pp. 48-66. Recuperado el 28 de febrero del 2014 de <http://digitalcommons.fiu.edu/cgi/viewcontent.cgi?article=1487&context=hospitalityreview>
- Kaschka, W., Korczak, D. y Broich, K. (2011). Burnout: a fashionable article. *Dtsch Arztebl Int*, 108(46), pp. 781-7. Recuperado el 15 de mayo de 2014 de <http://www.burnout.nl/docs/burnout-ICD-10-Nov2011-DeutschesAerzteblattInternational.pdf>
- Kerlinger, F. y Lee, H. (2002). *Investigación del Comportamiento*. (4ª.ed.). México, DF: McGraw-Hill/Hispanoamericana.
- Kiliç, G., Pelit, E. y Altunöz, Ö. (2011). The Relationship between Managerial Ethics Perception and Professional Burnout Levels of Employee: A Comparative Study of Five-Star Hotels' Employees between Turkey and Italy. *İşletme Araştırmaları Dergisi*, 3(1), pp. 122-139. Recuperado el 28 de febrero de 2014 de <http://www.isarder.org/isardercom/2011vol3no1/f66.pdf>
- Kim, J. (2008). Hotel service providers' emotional labor: The antecedents and effects on burnout. *International Journal of Hospitality Management*, 27(2), pp.151-161. Recuperado el 28 de febrero de 2014 de <http://shfzxy.hutc.zj.cn/sykc/bchm/UPLOADFILES/0001.PDF>
- Kim, T., Paek, S., Choi, C. y Lee, G. (2012). Frontline service employees' customer-related social stressors, emotional exhaustion, and service recovery performance: customer orientation as a moderator. *Service Business*, 6(4), pp. 503-526. Obtenido de Springer-Verlag Editors: DOI 10.1007/s11628-012-0164-8
- Kim, E. y Yoon, D. (2012). Why Does Service with a Smile Make Employees Happy? A Social Interaction Model. *Journal of Applied Psychology*, 97(5), pp.1059-1097.

- Recuperado el 20 de diciembre de 2014 de http://scheller.gatech.edu/directory/faculty/kim.e/pubs/Kim_Yoon_JAP_2012.pdf
- Koch, U. y Broich, K. (2012). Das Burn-out-Syndrom. *Bundesgesundheitsbl*, vol. 55, pp.16-163. Recuperado el 23 de febrero de 2014 de http://www.rki.de/DE/Content/Service/Sozialberatung/BGBL_Burnout.pdf?__blob=publicationFile
- Kusluvan, S. (2003). *Managing Employee Attitudes and Behaviors in the Tourism and Hospitality Industry* [Versión electrónica]. New York: Nova. Recuperado el 10 de mayo de 2014 del http://books.google.co.ve/books?id=eQp1t_IHgzwC&printsec=frontcover&hl=es#v=onepage&q&f=false
- Lee, YH. (2012). *Antecedents and Consequences of Emotional Labor in Head Coaches of NCAA* (Tesis doctoral, no publicada, Universidad del Estado de Ohio). Recuperado el 14 de octubre de 2014 de https://etd.ohiolink.edu/!etd.send_file?accession=osu1338400126&disposition=inline
- Llaneza, J. (2009). *Ergonomía y Psicosociología Aplicada: Manual para la formación del especialista*. 12a. ed. [Versión Electrónica]. Valladolid, España: Lex Nova. Recuperado el 2 de marzo del http://books.google.co.ve/books?id=BnCtJjxWTL0C&pg=PA522&lpg=PA522&q=factores+antecedentes+del+burnout&source=bl&ots=l8CwgQpCuY&sig=SDp6n8y9oEE1Gyh7uqEY02TcVpo&hl=en&sa=X&ei=1MohU_2FGIajkQf434CYBQ&ved=0CFEQ6AEwBQ#v=onepage&q=factores%20antecedentes%20del%20burnout&f=false
- Loggioldice, Z. (2010). *La Gestión del Conocimiento como ventaja competitiva para las agencias de viajes y turismo en la nueva cadena de distribución turística. Caso de estudio: Venezuela*. Andalucía: Fundación Universitaria Andaluza Inca Garcilaso; editado para eumed.net. Recuperado el 03 de mayo de 2014 de <http://www.eumed.net/tesis-doctorales/2012/zll/index.htm>
- Losada, J. (1994). La Psicología humanista hoy. *Psicología*, 19(1/2), pp. 102-117.
- Mababu, R. (2012). El constructo de Trabajo Emocional y su relación con el Síndrome del Desgaste Profesional. *International Journal of Psychology and Psychological Therapy*, 12(2), pp. 219-244. Recuperado el 10 de agosto de 2014 de <http://www.ijpsy.com/volumen12/num2/328/el-constructo-de-trabajo-emocional-y-su-ES.pdf>
- McCrae, R. y Costa, P. (1987). An introduction to the five-factor model and its applications [Version electrónica]. *Journal of personality and social psychology*, 52(1), pp. 81-90. Recuperado el 20 de diciembre de 2014 de

<http://www.psychometric-assessment.com/wp-content/uploads/2013/01/5FMPeerValidationCostaMcCrea.pdf>

- Mackenzie, S. y Kerr, J. (2013). Stress and emotions at work: An adventure tourism guide's experiences. *Tourism Management*, vol.36, pp. 3-14. Recuperado el 30 de abril de 2014 de http://digitalcommons.calpoly.edu/cgi/viewcontent.cgi?article=1030&context=rpta_fac
- Manassero, M., Ramis, C., García, E., 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-Jiménez (Eds.). *“El síndrome de quemarse por el trabajo (burnout)”* (pp. 245-259). Madrid: Pirámide
- Manso, S. (2006). *El Síndrome de Burnout en trabajadores de la Salud* (Tesis de maestría, no publicada, Universidad Católica Andrés Bello). Recuperado el 10 de enero de 2014 de <http://biblioteca2.ucab.edu.ve/anexos/biblioteca/marc/texto/AAQ5015.pdf>
- Martínez, A. (2010). El síndrome de Burnout. Evolución conceptual y estado actual de la cuestión. *Vivat Academia*, vol.112, pp.1-40. Recuperado el 10 de enero de 2014 de <http://www.ucm.es/info/vivataca/numeros/n112/DATOSS.htm>
- Martínez-Iñigo, D. (2001). Evolución del concepto de trabajo emocional: dimensiones, antecedentes y consecuentes. Una revisión teórica. *Revista de Psicología del Trabajo y de las Organizaciones*, 7(2), pp. 131-153. Recuperado el 10 de agosto de 2014 de <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=231324550001>
- Martínez-Tur, V., Moliner, C., Ramos, J., Luque, O. y Gracia, E. (2014). Quality and Well-Being in Service Organizations: the Role of Service Climate and Organizational Justice. *Papeles del Psicólogo*, 35(2), pp. 99-106. Recuperado el 20 de diciembre de 2014 de <http://www.papelesdelpsicologo.es/english/2360.pdf>
- Maslach, C. (2009). Comprendiendo el Burnout. *Ciencia y Trabajo*, 11(32), pp. 37-43. Recuperado el 28 de febrero de 2014 de https://www.academia.edu/2102140/Efectos_de_los_Conflictos_Interpersonales_Sobre_el_Desarrollo_del_Sindrome_de_Quemarse_por_el_Trabajo_Burnout_y_su_Influencia_Sobre_la_Salud._Un_Estudio_
- Maslach, C., Schaufeli, W. y Leiter, M. (2001). Job Burnout. *Annual Review of Psychology*, vol. 52, pp. 397-422. Descargado del www.annualreviews.org, por el Instituto Venezolano de Investigaciones Científicas (IVIC) el 20 de agosto de 2014.
- Maslach, C. y Schaufeli, W. (1993). Historical and Conceptual Development of Burnout [Versión electrónica]. En W., Schaufeli, C. Maslach, y T. Marek (Eds.) *Professional Burnout: Recent Developments in Theory and Research* (pp. 1-16.)

- Washington, DC: Taylor & Francis. Recuperado el 20 de enero de 2014 de <http://books.google.co.ve/books?id=4kEbMr8B4NMC&pg=PA88&lpg=PA88&dq>
- Mayer, J., Caruso, D. y Salovey, P. (1999). Emotional intelligence meets traditional standards for intelligence. *Intelligence*, 27(4), 267-298. Recuperado el 20 de diciembre de 2014 de http://www.unh.edu/emotional_intelligence/EIAssets/EmotionalIntelligenceProper/EI1999MayerCarusoSaloveyIntelligence.pdf
- Millán, A. y D'Aubeterre, M. (2012). Propiedades psicométricas del Maslach Burnout Inventory-GS en una muestra multiocupacional venezolana. *Revista de Psicología*, 30(1), pp.103-128. Recuperado el 02 de abril de 2014 de <http://www.scielo.org.pe/pdf/psico/v30n1/a05v30n1>
- Moliner, C., Potocnik, K., Peiró, J. M. (2010). Relaciones de las dimensiones funcional y relacional de la calidad de servicio con la satisfacción y lealtad del cliente: el efecto modulador del motivo de viaje en hoteles. *Revista Electrónica de Motivación y Emoción*, 13(35 y 36), pp.124-138. Recuperado el 20 de abril de 2014 del <http://reme.uji.es/articulos/numero35/article6/article6.pdf>
- Moreno, B., Rodríguez, R. y Redonda, E. (2001). La evaluación del burnout profesional. Factorialización del MBI-GS: una análisis preliminar. *Ansiedad y Estrés*, 7(1), pp. 69-78. Recuperado el 02 de abril de 2014 de <http://www.uam.es/gruposinv/esalud/Articulos/Salud%20Laboral/MBI-GS-Adaptacion-espaf1ola.pdf>
- Moreno, B., Rodríguez, A. Garrosa, E. y Morante, M (2005). Breve Historia del Burnout a través de sus Instrumentos de Evaluación. En M. Martínez (Ed). *“Quemarse en el trabajo: 11 perspectivas del burnout* (pp. 161-182). Zaragoza: Egido. Recuperado el de febrero del 2014 de http://www.researchgate.net/publication/256296176_Breve_historia_del_burnout_a_traves_de_sus_instrumentos_de_evaluacion_-2
- Morrill, W. Oetting, E. y Hurst, J. (1974). Dimensions of counselor functioning. *The Personnel and Guidance Journal*, 52(6), pp. 354-359. Obtenido a través de la Biblioteca "Marcel Roche" del Instituto Venezolano de Investigaciones Científicas (IVIC), Caracas – Venezuela el 7 de enero de 2014.
- Morris, J. y Feldman, D. (1996). The Dimensions, Antecedents, and Consequences of Emotional Labor. *The Academy of Management Review*, 21(4), pp. 986-1010. Obtenido a través de la Biblioteca "Marcel Roche" del Instituto Venezolano de Investigaciones Científicas (IVIC), Caracas – Venezuela el 9 de enero de 2015.
- Olivares, V. y Gil-Monte P. (2009). Análisis de las Principales Fortalezas y Debilidades del “Maslach Burnout Inventory” (MBI). *Ciencia y Trabajo*, 11(31), pp. 160-167. Recuperado el 27 de febrero de https://www.academia.edu/2102140/Efectos_de_los_Conflictos_Interpersonales_

Sobre_el_Desarrollo_del_Sindrome_de_Quemarse_por_el_Trabajo_Burnout_y_s
u_Influencia_Sobre_la_Salud._Un_Estudio_

- Oramas, A., González, A. y Vergara, A. (2007). El desgaste profesional. Evaluación y factorialización del MBI-GS. *Revista Cubana de Salud y Trabajo*; 8(1), pp. 37-45. Recuperado el 02 de abril de 2014 de http://bvs.sld.cu/revistas/rst/vol8_1_07/rst06107.pdf
- Organización Internacional del Trabajo (2012, julio). *Por qué importa el estrés en el trabajo*. Recuperado el 18 de enero de 2014 del sitio Web de la Organización Internacional del Trabajo (OIT): http://www.ilo.org/global/about-the-ilo/newsroom/comment-analysis/WCMS_184830/lang-es/index.htm
- Organización Internacional del Trabajo (2009). *Documento de información técnica sobre las enfermedades que plantean problemas para su posible inclusión en la lista de enfermedades profesionales que figura como anexo de la Recomendación sobre la lista de enfermedades profesionales, 2002 (núm. 194)*. Recuperado el 18 de enero de 2014 del sitio Web de la Organización Internacional del Trabajo (OIT): http://www.ilo.org/wcmsp5/groups/public/@ed_protect/@protrav/@safework/documents/meetingdocument/wcms_116916.pdf
- Organización Internacional del Trabajo (2003). *Sectoral Activities Programme Geneva: Violence at Work in hotels, catering and tourism*. Recuperado el 28 de febrero de 2014 del sitio Web de la Organización Internacional del Trabajo (OIT): http://www.ilo.org/wcmsp5/groups/public/@ed_dialogue/@sector/documents/publication/wcms_161998.pdf
- Organización Internacional del Trabajo (2001). *Informe para el debate de la Reunión tripartita sobre el desarrollo de los recursos humanos, el empleo y la mundialización en el sector de la hotelería, la restauración y el turismo: El desarrollo de los recursos humanos, el empleo y la globalización en el sector de la hotelería, la restauración y el turismo*. Ginebra. Recuperado el 28 de febrero de 2014 de http://sistemanacionaldecapacitacion-turismo.stps.gob.mx/sncst/pdf/9_desarrollo_recursos_humanos_empleo_mundializacion.pdf
- Organización Mundial de la Salud (2008). *Sensibilizando sobre el Estrés Laboral en los Países en Desarrollo: Un riesgo moderno en un ambiente de trabajo tradicional. Consejos para empleadores y representantes de los trabajadores*. Serie Protección de la Salud de los Trabajadores, No. 6. Recuperado el 18 de enero de 2014 del sitio Web de la Organización Mundial de la Salud (OMS): http://whqlibdoc.who.int/publications/2008/9789243591650_spa.pdf
- Organización Panamericana de la Salud y Organización Mundial de la Salud (2012). Estudio comparativo de las condiciones de trabajo y salud de los trabajadores de la salud en: Argentina, Brasil, Costa Rica y Perú. Recuperado el 10 de marzo de 2014 del sitio Web de la Organización Mundial de la Salud (OMS):

http://new.paho.org/hq/index.php?option=com_docman&task=doc_download&gid=17341&Itemid=

- Ortega, C. y López, F. (2004). El burnout o síndrome de estar quemado en los profesionales sanitarios: revisión y perspectivas. *International Journal of Clinical and Health Psychology*, 4(1), pp. 137-160. Recuperado el 1 de marzo de 2014 de http://www.aepc.es/ijchp/articulos_pdf/ijchp-100.pdf
- Ortiz, S., Navarro, C., García, E., Ramis, C. y Manassero, M. (2012). Validación de la versión española de la Escala de Trabajo Emocional de Frankfurt. *Psicothema*, 24(2), pp. 337-342. Recuperado el 20 de mayo de 2014 de <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=72723578025>
- Parker, S., Williams, H., y Turner, N. (2006). Modeling the antecedents of proactive behavior at work. *Journal of Applied Psychology*, 91(3), pp. 636-652. Recuperado el 20 de diciembre de 2014 de https://www.umanitoba.ca/faculties/management/faculty_staff/media/parker_williams_turner.pdf
- Peiró, J. (2009). Nuevas Tendencias en la Investigación sobre Estrés Laboral y sus Implicaciones para el Análisis y Prevención de los riesgos Psicosociales. Lección Magistral presentada durante la apertura del Año Académico 2009-2010, de la Universidad de Valencia. Recuperado el 20 de enero de 2014 de http://www.ivie.es/downloads/2009/09/Leccion_magistral_JMPeiro.pdf
- Ponce, C., Bulnes, M., Aliaga, J., Atalaya, M. y Huertas, R. (2005). El “Síndrome del Quemado” por Estrés Laboral Asistencial en Grupos de Docentes Universitarios. *Revista IIPSI*, 8(2), pp. 87-112. Recuperado el 10 de enero de dialnet.unirioja.es/descarga/articulo/2238169.pdf
- Pugh, S., Groth, M., y Hennig-Thurau, T. (2010). Willing and Able to Fake Emotions: A Closer Examination of the Link between Emotional Dissonance and Employee Well-Being [Versión electrónica]. *Journal of Applied Psychology*, 96(2), pp. 377-90. Recuperado el 20 de diciembre de 2014 del http://www.marketingcenter.de/lmm/research/publications/download/Pugh_Groth_Hennig-Thurau_JAP_2010-willing-and-able-online-first.pdf
- Quiceno, J. y Vinaccia, S. (2007). Burnout: “síndrome de quemarse en el trabajo (SQT)”. *Acta Colombiana de Psicología*, 10(2), pp.117-125. Recuperado el 18 de enero de 2014 de http://portalweb.ucatolica.edu.co/easyWeb2/acta/pdfs/v10n2/art-11_117-125.pdf
- Quiros, S. (2013). *Bournout y Afrontamiento en un Grupo de Agentes de Tráfico del aeropuerto* (Tesis de grado, no publicada., Pontificia Universidad Católica del Perú). Recuperado el 28 de febrero de 2014 de http://tesis.pucp.edu.pe/repositorio/bitstream/handle/123456789/5098/QUIROS_S_EMINARIO_SILVANA_BURNOUT_AFRONTAMIENTO.pdf?sequence=1

- Ramis, C., Manassero, M., y García, E. (2009). Consecuencias del Trabajo Emocional en el Sector Turístico: ¿Riesgos Psicosociales o Salud Laboral? [Versión electrónica]. *Ciencia y Trabajo*, 11(32), pp. 85-95. Recuperado el 18 de marzo de 2014 de http://www.researchgate.net/publication/238667279_Consecuencias_del_Trabajo_Emocional_en_el_Sector_Turstico_Riesgos_Psicosociales_o_Salud_Laboral_CONSEQUENCES_OF_EMOTION_WORK_IN_TOURISTIC_SERVICES_PSYCHOSOCIAL_RISKS_OR_HEALTH
- Ramos, M. (2012). *Bienestar Psicológico y Burnout en profesionales de la salud que trabajan con pacientes en rehabilitación* (Tesis de grado, no publicada, Universidad del Aconcagua). Recuperado el 10 de enero de 2014 de http://bibliotecadigital.uda.edu.ar/objetos_digitales/386/tesis-2670-bienestar.pdf
- Rivas, F. (1995). *Manual de Asesoramiento y Orientación Vocacional*. Madrid: Síntesis.
- Rogers, C. (1966). *Psicoterapia Centrada en el Cliente*. Buenos Aires, Argentina: Paidós.
- Rogers, C. (1961). *El proceso de convertirse en persona*. Barcelona, España: Paidós.
- Rothland, M. (2013). *Belastung und Beanspruchung im Lehrerberuf: modele, befunde, interventionen*. [Versión electrónica]. Münster, Germany: Springer-Springer-Verlag. Recuperado el 10 de marzo de 2014 del <http://books.google.co.ve/books?id=4zf6VrfrhYQC&pg=PA121&lpg=PA121&dq=The+problem+of+the+Burned+out+executive+Von+Ginsburg&source=bl&ots=oAB0hUYKjw&sig=hDK09eJbK3MDKnMfHWRXLJCzgSs&hl=es&sa=X&ei=q64DVPXWI4W7ggSoiYHQDg&ved=0CCYQ6AEwAQ#v=onepage&q=The%20problem%20of%20the%20Burned%20out%20executive%20Von%20Ginsburg&f=false>
- Şahin, H. (2012). The Level of Burnout of Kitchen Personnel in Accommodation Facilities. *International Journal of Business and Social Science*, 3(7), pp. 116-120. Recuperado el 30 de abril de http://ijbssnet.com/journals/Vol_3_No_7_April_2012/13.pdf
- Salanova, M. y Llorens, S. (2008). Estado actual y retos futuros en el estudio del burnout. *Papeles del Psicólogo*, 9 (1), pp. 59-67. Recuperado el 10 de enero de 2014 de <http://www.papelesdelpsicologo.es/pdf/1539.pdf>
- Salanova, M., Schaufeli, W., Llorens, S., Peiró, J., y Grau, R. (2000). Desde el “burnout” al “engagement”: ¿una nueva perspectiva? *Revista de Psicología del Trabajo y de las Organizaciones*, 16 (2), pp.117-134. Recuperado el 20 de septiembre de 2014 de <http://www.wilmarschaufeli.nl/publications/Schaufeli/152.pdf>
- Schaufeli, W. (2006). Intervenciones Sobre el síndrome de burnout. En P. Gil-Monte, M. Salanova, J. Aragón, y W. Schaufeli (Eds.). *El Síndrome de quemarse por el trabajo en Servicios Sociales* (pp. 63-75). Valencia Diputació de Valencia.

Recuperado el 10 de enero de 2014 de <https://www.dival.es/bienestar-social/sites/default/files/sindrome-quemarse-por-el-trabajo-en-servicios-sociales.pdf>

Schaufeli, W. y Buunk, B. (2003). Burnout: An Overview of 25 Years of Research and Theorizing. En M. Schabracq, J. Winnubst y C. Cooper (Eds.). *The Handbook of Work & Health Psychology* (pp. 383-425), 2ed. Chichester, England: WILEY. Recuperado el 10 de enero de 2014 de <http://www.wilmarschaufeli.nl/publications/Schaufeli/181.pdf>

Schaufeli, W. y Enzmann, D. (1998). *The burnout companion to study & practice*. [Versión electrónica]. Philadelphia: Taylor & Francis. Recuperado el 10 de enero de 2014 de http://books.google.co.ve/books?id=cL88XbNVv8QC&printsec=frontcover&source=gbgbs_ge_summary_r&cad=0#v=onepage&q&f=false

Schaufeli, W., Leiter, M. y Maslach, C. (2009). Burnout: 35 years of research and practice. *Career Development International*, 14(3), pp. 204-220. Recuperado el 18 de enero de 2014 de <http://www.deepdyve.com/lp/emerald-publishing/burnout-35-years-of-research-and-practice-EImYs0J0V1>

Schaufeli, W y Taris, T., (2005). The conceptualization and measurement of burnout: Common ground and worlds apart. *Work & Stress*, 19(3), pp. 256-262. Recuperado el 10 de enero de 2014 de <http://www.wilmarschaufeli.nl/publications/Schaufeli/240.pdf>

Schein, E. (1978). *Perspectiva del desarrollo de carrera. Dinámica de la carrera empresarial*. México: Fondo Educativo Interamericano, S.A.

Shirom, A. (2009). Acerca de la Validez del Constructo, Predictores y Consecuencias del Burnout en el Lugar de Trabajo. *Ciencia y Trabajo*, 11(32), pp. 44-54. Recuperado el 27 de febrero de https://www.academia.edu/2102140/Efectos_de_los_Conflictos_Interpersonales_Sobre_el_Desarrollo_del_Sindrome_de_Quemarse_por_el_Trabajo_Burnout_y_su_Influencia_Sobre_la_Salud._Un_Estudio_

Schwartz, M. y Will, G. (1953). Low morale and mutual withdrawal on a mental hospital ward [Resumen]. *Psychiatry: Journal for the Study of Interpersonal Processes*, vol. 16, pp. 337-353. Recuperado el 15 de mayo de 2014 de <http://psycnet.apa.org/index.cfm?fa=search.displayRecord&UID=1954-06372-001>

Schwartzmann, L. (2004). Estrés laboral, síndrome de desgaste (quemado), depresión: ¿Estamos hablando de lo mismo? [Versión electrónica]. *Ciencia y Trabajo*, 6 (14), pp.174-84. Recuperado el 10 de octubre de 2014 de <http://www.cienciaytrabajo.cl/pdfs/14/pagina%20174.PDF>

- Snyder, M. (1974). Self-monitoring of expressive behavior. *Journal of personality and social psychology*, 30(4), pp. 526-537. Recuperado el 20 de diciembre de 2014 de http://www.communicationcache.com/uploads/1/0/8/8/10887248/self-monitoring_of_expressive_behavior.pdf
- Super, D. (1962). *Psicología de la Vida Ocupacional*. Madrid, España: Rialp.
- Unda, M. (2009). Agotamiento Emocional en empleados de una Agencia Constructora (Trabajo de grado, no publicado, Universidad Rafael Urdaneta, Maracaibo). Recuperado el 20 de marzo de 2014 de <http://200.35.84.131/portal/bases/marc/texto/3201-09-02883.pdf>
- Unión General de Trabajadores (2013). *Guía Prevención de Riesgos Psicosociales: Estrés en Agencias de Viajes*. Observatorio de Riesgos Psicosociales. Edita Secretaría de Salud Laboral y Medio ambiente UGT-CEC. Recuperado el 28 de febrero de 2014 del sitio Web de la Unión General de Trabajadores (UGT): http://www.ugt.es/saludlaboral/observatorio/publicaciones/cuader_guias/2006_Guia_sectorial_hosteleria.pdf
- Unión General de Trabajadores (2006). *Guía Prevención de Riesgos Psicosociales en el Sector Hostelería*. Observatorio de Riesgos Psicosociales. Recuperado el 28 de febrero de 2014 del sitio Web de la Unión General de Trabajadores (UGT): http://www.ugt.es/saludlaboral/observatorio/publicaciones/cuader_guias/2006_Guia_sectorial_hosteleria.pdf
- Valecillo, M., Quevedo, A., Lubo, A., Dos Santos, A., Montiel, M., Camejo, M., y Sánchez, M. (2009). Síntomas musculoesqueléticos y estrés laboral en el personal de enfermería de un hospital militar. *Salud de los trabajadores*, 17(2), pp. 85-95. Recuperado el 18 de enero de 2014 del <http://www.scielo.org.ve/pdf/st/v17n2/art02.pdf>
- Ventura, M., Llorens, S. y Salanova, M. (2006). El rol de la Autoeficacia en el Estudio del Engagement. *Jornades de Foment de la Investigació*. Universitat Jaume I, España. Recuperado el 20 de diciembre de 2014 de <http://www.uji.es/bin/publ/edicions/jfi12/4.pdf>
- Wang, G., Seibert, S. y Boles, T. (2011). Synthesizing what we know and looking ahead: a meta-analytical review of 30 years of emotional labor research [Version electrónica]. En C. Härtel, N. Ashkanasy, y W. Zerbe (Eds.). *Research on emotions in organizations: what have we learned ten years on*, Vol. 7 (pp. 15-43). Bingley, Reino Unido: Emerald Group Publishing. Recuperado el 01 de noviembre de 2014 de http://books.google.co.ve/books?id=PfqS-rlven4C&printsec=frontcover&hl=es&source=gbs_ge_summary_r&cad=0#v=onepage&q&f=false

- Yuanlaiet, S. (2010). *The Emotional Exhaustion, Motivation and Job Outcomes: A Study of Hotel Frontline Employees in Phuket* (Tesis doctoral, no publicada, Oklahoma State University). Recuperado el 28 de febrero de 2014 de https://shareok.org/bitstream/handle/11244/7287/School%20of%20Hotel%20and%20Restaurant%20Administration_90.pdf?sequence=1
- Zapf, D., Vogt, C., Seifert, C., Mertini, H., e Isic, A. (1999). Emotion work as a source of stress: The concept and development of an instrument [Resumen]. *European Journal of Work and Organizational Psychology*, 8(3), pp. 371 – 400. Recuperado de la base de datos Taylor & Francis online: <http://www.tandfonline.com/doi/abs/10.1080/135943299398230#.VLCdI9KG-So>
- 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(5), pp. 527-545. Obtenido el 15 de septiembre de 2014 de la base de datos Taylor & Francis Group. DOI: 10.1080/08870440108405525.
- Zapf, D. (2002). Emotion work and psychological well-being: a review of the literature and some conceptual considerations. *Human Resources Management Review*, vol. 12, pp. 237-268. Obtenido a través de la Biblioteca "Marcel Roche" del Instituto Venezolano de Investigaciones Científicas (IVIC), Caracas – Venezuela el 28 de noviembre de 2014.
- 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), pp. 1 – 28. Obtenido el 15 de septiembre de 2014 de la base de datos Psychology Press, DOI: 10.1080/13594320500412199.
- Zhi-Fei, L. y Qin, C. (2012). Research on the Affecting Factors of Job Burnout for Travel Agency Managers [Resumen]. *Tourism Tribune*, 27(6), pp. 92-100. Recuperado el 28 de abril de 2014 de la base de datos EBSCO: <http://connection.ebscohost.com/c/articles/78404476/research-affecting-factors-job-burnout-travel-agency-managers>
- Zopiatis, A., Constanti, P y Pavlou, I. (2010, julio). Investigating the Association of Burnout and Personality Traits of Hotel Managers. International CHRIE Conference-Refereed Track. Recuperado el 18 de febrero de 2014 de http://scholarworks.umass.edu/refereed/CHRIE_2010/Friday/11

ANEXOS

Apéndice A

Cronograma del Proyecto de Investigación

Actividades		CRONOGRAMA DEL PROYECTO DE INVESTIGACIÓN																		
		SEPTIEMBRE 2014				OCTUBRE 2014				NOVIEMBRE 2014				DICIEMBRE 2014				ENERO 2015		
		SEMANA				SEMANA				SEMANA				SEMANA				SEMANA		
		1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3
Fase Preparatoria	Revisión y selección definitiva de Instrumentos de Medición	■	■																	
	Elaboración del Cuestionario		■	■																
	Elaboración de Carta Explicativa y Consentimiento Informado				■															
	Establecimiento de contactos para muestra				■	■	■													
	Reproducción de Cuestionarios y otros materiales.				■	■	■													
Fase de Ejecución	Administración de cuestionarios y Recolección de datos						■	■	■	■	■	■	■							
	Generación y llenado de la base de datos en Excel						■	■	■	■	■	■	■							
Fase de Evaluación	Migración de la base de datos a SPSS														■					
	Procesamiento de Datos en SPSS														■					
	Análisis y Discusión de Resultados															■	■	■		
	Revisión general de los resultados de la investigación																	■	■	

Apéndice B
Cuestionario



Proyecto de Investigación:

Burnout y trabajo emocional en empleados del sector turístico-hotelero.

El presente cuestionario tiene como propósito obtener datos sociodemográficos, personales, profesionales, laborales e información sobre actitudes y situaciones emocionales relacionadas con el trabajo. El cuestionario tiene un total de 5 páginas, impresas por ambas caras de cada hoja.

Su colaboración consistirá en responder cada una de las preguntas allí planteadas, de acuerdo con las instrucciones suministradas. El tiempo estimado para responder la totalidad del cuestionario es de 20 minutos.

Gracias por su valiosa colaboración

En caso de tener alguna duda o inquietud por favor envíe un e-mail,
a la atención de Iliana Jiménez, a la siguiente dirección:
iliana.jimenez.ucv@gmail.com

Indique una dirección e-mail de contacto:

Instrucciones: complete los datos solicitados

DATOS SOCIODEMOGRÁFICOS

Género Femenino Masculino

Edad años

Situación sentimental

Actualmente me encuentro en:

una relación estable

sin una relación estable

Estado Civil

Soltero Divorciado

Unido Separado

Casado Viudo

Número de Hijos

Si no tiene hijos coloque cero (0)

Nivel de estudios más alto que ha logrado al día de hoy

Primaria Licenciatura

Bachillerato Posgrado

Técnico Superior Universitario Doctorado

OTROS DATOS

Área de Profesionalización

Profesionalizado en el área del Turismo y/o la Hotelería

Profesionalizado en un área distinta al Turismo y/o la Hotelería

Ocupación laboral en la que se desempeña actualmente:Recepcionista de un hotel Agente de Viaje Atención al pasajero
en una Línea Aérea Mesonero/Camarero Otra: _____
Especifique:**Tiempo que lleva desempeñándose en su cargo actual**

Coloque el número de años. Si tiene menos de un año coloque cero (0)

Tiempo que lleva desempeñándose laboralmente en el Sector Turístico-Hotelero

Coloque el número de años. Si tiene menos de un año coloque cero (0)

Número de horas que labora a la semana

Horario de trabajo

Fijo Rotativo **Durante la mayor parte de mi jornada laboral estoy en contacto directo,
“cara a cara” o “voz a voz”, con los clientes**

Sí	No
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Mi trabajo actual satisface mis expectativas de desarrollo profesional

Sí	No
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

**Siento inquietud por las condiciones laborales actuales del sector
para el que trabajo**

Sí	No
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

**Siento inquietud por las condiciones laborales futuras del sector
para el que trabajo**

Sí	No
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>



INVENTARIO DE BURNOUT DE MASLACH-ESCALA GENERAL (MBI-GS)

Instrucciones: este cuestionario tiene como objetivo evaluar diversas actitudes relacionadas con su trabajo. Marque una X en la casilla que mejor represente la frecuencia con que experimenta cada una de las 15 afirmaciones que se listan.

		Nunca/ Ninguna vez	Casi Nunca/Pocas veces al año	Algunas veces/ Una vez al mes o menos	Regularmente/ Pocas veces al mes	Bastantes veces/ Una vez por semana	Casi siempre/Pocas veces por semana	Siempre/ Todos los días
1	Estoy emocionalmente agotado por mi trabajo.							
2	Estoy "consumido" al final de un día de trabajo							
3	Estoy cansado cuando me levanto por la mañana y tengo que afrontar otro día en mi puesto de trabajo.							
4	Trabajar todo el día es una tensión para mí.							
5	Puedo resolver de manera eficaz los problemas que surgen en mi trabajo.							
6	Estoy "quemado" por el trabajo.							
7	Contribuyo efectivamente a lo que hace mi organización.							
8	He perdido interés por mi trabajo desde que empecé en este puesto.							
9	He perdido entusiasmo por mi trabajo.							
10	En mi opinión soy bueno en mi puesto.							
11	Me estimula conseguir objetivos en mi trabajo.							
12	He conseguido muchas cosas valiosas en este puesto.							
13	Me he vuelto más cínico respecto a la utilidad de mi trabajo.							
14	Dudo de la trascendencia y valor de mi trabajo.							
15	En mi trabajo, tengo la seguridad de que soy eficaz en la finalización de las cosas.							

Referencia: Versión Española del *Maslach Burnout Inventory-General Survey* (Schaufeli, Leiter, Maslach y Jackson, 1996), validada por Salanova, M., Schaufeli, W.B., Llorens, S., Peiró, J.M., Y Grau, R. (2000).

ESCALA DE TRABAJO EMOCIONAL DE FRANKFURT (FEWS)

Instrucciones: este cuestionario tiene como objetivo evaluar el trabajo emocional relacionado con su labor profesional. Marque una X en la casilla que mejor represente la frecuencia con que ocurren determinadas situaciones emocionales **en su trabajo**, indicadas en cada una de las 21 preguntas que se listan.

		Muy raramente/ Nunca	Raramente (una vez por semana)	A veces (una vez al día)	A menudo (varias veces al día)	Muy frecuentemente (varias veces en una hora)
1	¿Tiene que expresar emociones agradables hacia los clientes (por ejemplo, amabilidad)?					
2	¿Tiene que poner a los clientes de buen humor (por ejemplo, complaciendo a un cliente)?					
3	¿Tiene que expresar, según la situación, diferentes emociones positivas (por ejemplo, entusiasmo, simpatía y cortesía)?					
4	¿Tiene que dar la impresión de estar de buen humor en el trato con los clientes (por ejemplo, alegre)?					
5	¿Tiene que expresar emociones desagradables hacia sus clientes (por ejemplo, enfadarse si no se respetan las reglas)?					
6	¿Tiene que poner a los clientes de un humor negativo (por ejemplo, inquietarles o provocar miedo)?					
7	¿Tiene que expresar, según la situación, diferentes emociones negativas (por ejemplo, enfado, decepción o ser estricto)?					
8	¿Tiene que dar la impresión de estar de mal humor en el trato con los clientes (por ejemplo, enfadado)?					
9	¿Tiene que actuar de forma muy severa y estricta con los clientes (por ejemplo, cuando no siguen ciertas reglas)?					
10	¿Tiene que expresar emociones que no son ni positivas ni negativas hacia los clientes (por ejemplo, imparcialidad)?					
11	¿Tiene que poner a los clientes en un estado de humor neutral/imparcial (por ejemplo, tranquilizar a un cliente)?					

Continuación del cuestionario:

		Muy raramente/ Nunca	Raramente (una vez por semana)	A veces (una vez al día)	A menudo (varias veces al día)	Muy frecuentemente (varias veces en una hora)
12	¿Tiene que dar la impresión de ser neutral e imparcial en el trato con los clientes?					
13	¿Es necesario que simpatice con las emociones de los clientes?					
14	¿Es importante saber cómo se sienten los clientes en ese momento?					
15	¿Es necesario ponerse en el lugar de los clientes?					
16	¿Tiene que reprimir sus emociones para aparentar neutralidad/ tranquilidad?					
17	¿Tiene que expresar emociones que no se corresponden con lo que siente en ese momento concreto hacia los clientes?					
18	¿Tiene que expresar emociones agradables (por ejemplo, cordialidad) o emociones desagradables (por ejemplo, ser estricto) cuando en realidad se siente indiferente?					
19	¿Tiene que expresar emociones que no coinciden con sus verdaderos sentimientos?					
20	¿Le permite su trabajo terminar la conversación con los clientes si usted lo considera apropiado?					
21	¿Puede decidir usted mismo la cantidad de tiempo que le dedica a un cliente, independientemente de las necesidades de éste?					

Referencia: Versión Española del *Frankfurt Emotion Work Scale* (Zapf, D., Vogt, C., Seifert, C., Mertini, H. e Isic, A. (1999), validada por Ortiz, S., Navarro, C., García, E., Ramis, C. y Manassero, M. (2012).

Apéndice C
Carta Explicativa



UNIVERSIDAD CENTRAL DE VENEZUELA
FACULTAD DE HUMANIDADES Y EDUCACIÓN
ESCUELA DE PSICOLOGÍA
OPCIÓN ASESORAMIENTO PSICOLÓGICO Y ORIENTACIÓN

Me dirijo a Ud. en ocasión de solicitar su colaboración voluntaria, en calidad de participante en el proyecto de investigación titulado “Burnout y trabajo emocional en una muestra de empleados del sector turístico-hoteler, siendo éste proyecto una tesis de grado a ser presentada como requisito indispensable para optar al título de Licenciada en Psicología de la Universidad Central de Venezuela. La investigación está siendo realizada bajo la tutoría de la Profesora Mariemma Antor.

El objetivo general de la investigación es “evaluar la relación entre las dimensiones del burnout y del trabajo emocional en una muestra de empleados del sector turístico-hoteler”. Su participación consistirá en responder a un cuestionario que tiene como propósito obtener datos sociodemográficos, aspectos personales, e información sobre actitudes y situaciones emocionales relacionadas con el trabajo.

A modo informativo, el burnout es una de las posibles respuestas al estrés laboral crónico, la cual puede tener diversas consecuencias a nivel individual, organizacional y social (Schaufeli, Leiter y Maslach, 2009; Maslach, Schaufeli y Leiter, 2001; Gil-Monte, 2006; Guerrero, 2000; Gil-Monte y Peiró, 1999). Por su parte, el trabajo emocional es entendido como el esfuerzo, planificación y control necesario para expresar las emociones organizacionalmente deseables durante las transacciones interpersonales en el trabajo (Morris y Feldman, 1996), el cual puede tener tanto efectos positivos como negativos en la organización y en el bienestar del trabajador (Wharton, 1993; Zapf, 2002).

Es de relevancia llevar a cabo esta investigación considerando que tanto el burnout como el trabajo emocional se relacionan estrechamente con la gestión de calidad en la atención al cliente, siendo éste un punto focal en el sector turístico-hotelerero. Aunado a ello, cabe destacar que, las investigaciones realizadas desde el campo de la psicología en el sector se enfocan en su mayoría en estudiar el comportamiento y las necesidades psicológicas de los turistas (Pearce, 2011), siendo notablemente escasas las investigaciones orientadas a la fuerza laboral de este sector, en particular en el caso de Venezuela.

En atención a ello, es parte de los propósitos de este estudio, fomentar la investigación desde el campo de la psicología en el sector turístico-hotelerero, que permita identificar las posibles necesidades de formación, prevención y desarrollo de su talento humano, lo cual contribuirá a su vez con el desarrollo y crecimiento de este importante sector de la economía venezolana.

Mariemma Antor
Lic. en Psicología
M. Sc. en Psicología
Profa. Asistente
Jefe de Cátedra de Psicología Experimental

Iliana T. Jiménez Romero
Investigadora Responsable del Estudio
Estudiante del Decimo Semestre

Apéndice D
Consentimiento Informado



**UNIVERSIDAD CENTRAL DE VENEZUELA
FACULTAD DE HUMANIDADES Y EDUCACIÓN
ESCUELA DE PSICOLOGÍA
OPCIÓN ASESORAMIENTO PSICOLÓGICO Y ORIENTACIÓN**

DECLARACIÓN DE CONSENTIMIENTO INFORMADO

Caracas, ____ de _____ de 2014

Yo, _____, titular de la Cédula de Identidad N° _____ acepto colaborar de manera voluntaria con el proyecto de investigación titulado “Burnout y trabajo emocional en una muestra de empleados del sector turístico-hotelero”, siendo esta investigación parte de los requisitos para optar al grado de licenciatura en psicología de la Universidad Central de Venezuela, por lo que la misma es de carácter académico. Declaro que he sido debidamente informado sobre el objetivo de esta investigación, a saber: “evaluar la relación entre las dimensiones del burnout y del trabajo emocional en una muestra de empleados del sector turístico-hotelero”. Asimismo, se me ha informado que los datos aportados por cada participante al completar los cuestionarios administrados, así como los resultados obtenidos a partir de éstos, se emplearán para fines exclusivamente académicos y serán tratados de forma anónima y con estricta confidencialidad, de acuerdo a lo establecido por el código de ética del ejercicio de la psicología en sus Artículos 57, 60, 69 y 85. En consecuencia, los resultados de la investigación “serán informados de manera individual únicamente a solicitud de cada participante y siempre se usarán con fines estadísticos, conservando el anonimato del participante”.

Participante

Iliana T. Jiménez Romero
Investigadora Responsable del Estudio

Apéndice E
Estadísticos Descriptivos de Muestra de Estudio

Variable	Categoría	fi	%	Variable	Categoría	fi	%	
Sexo	Femenino	72	48,60	Edad	18-25 años	40	27,03	
	Masculino	76	51,40		26-35 años	71	47,97	
Situación Sentimental	Relación Estable	89	60,10		36-45 años	26	17,57	
	Sin relación estable	37	25		> 45 años	11	7,43	
	No contestó	22	19,9	Ocupación	Recepcionista	13	8,8	
Estado Civil	Soltero	83	56,10		Agente Viajes	36	24,3	
	Unido	28	18,90		Agente Tráfico	51	34,5	
	Casado	29	19,60		Mesonero (a)	48	32,4	
	Divorciado	6	4,10	Contacto directo con el cliente	Sí	146	98,60	
	Separado	2	1,40		No	2	1,40	
	Viudo	0	0,00	Tipo de Horario	Fijo	83	56,10	
Hijos	Sí	67	45,30		Rotativo	65	43,90	
	No	81	54,70	Horas de trabajo semanales	40 hrs.	118	79,73	
Número de Hijos (N=67)	1	35	52,24		< 40 hrs.	12	8,11	
	2	24	35,82		> 40 hrs.	18	12,16	
	3	4	4,48	Antigüedad Cargo Actual	0-5 años	109	73,65	
	4	3	5,97		6-15 años	31	20,95	
	5	1	1,49		16-25 años	5	3,38	
Profesionalizado	Sí	88	59,50		26-39 años	3	2,02	
	No	56	37,80	Antigüedad en el Sector	0-5 años	67	45,27	
	No contestó	4	2,70		6-15 años	62	41,89	
Área Profesional (N=88)	Turismo/ Hotelería	53	69,23		16-25 años	13	8,78	
	Distinta del Turismo/Hot.	35	39,77		26-39 años	6	4,06	
Nivel de Estudios	Primaria	1	0,68	Satisfacción Exp. Des.Porf.	Sí	112	75,70	
	Bachillerato	57	38,51		No	36	24,30	
	TSU	70	47,30	Inquietud Cond. Actuales	Sí	96	64,90	
	Licenciatura	18	12,16		No	52	35,10	
	Posgrado	2	1,35	Inquietud Cond. Futuras	Sí	110	74,30	
	Doctorado	0	0		No	38	25,70	
Otros estadísticos descriptivos de interés:								
Edad	Media	Dt	Antigüedad Cargo Actual	Media	Dt	Antigüedad en el Sector	Media	Dt
	31,64	8,62		4,51	6,12		7,94	1,53
	Asimetría	Curtosis		Asimetría	Curtosis		Asimetría	Curtosis
	0,91	0,94		2,87	10,14		1,53	2,61