



UNIVERSIDAD DE JAÉN
Facultad de Humanidades y Ciencias de la Educación

Trabajo Fin de Grado

La influencia de la personalidad y la inteligencia emocional en el trabajo emocional

Alumno: Nazaret Bautista Aranda

Tutor: Prof. D. M^a Pilar Berrios Martos
Dpto: Departamento de Psicología

Julio, 2017

Índice

0. Resumen.....	3
1. Introducción	5
1.1. La importancia del Trabajo Emocional en el ámbito laboral	7
1.2. Concepto de Trabajo Emocional: principales definiciones, características y estrategias.....	8
1.3. Aspectos que influyen en el trabajo emocional	12
2. La personalidad en el ámbito laboral	17
3. Inteligencia emocional en el ámbito laboral.....	20
4. Objetivos e hipótesis	23
5. Metodología	23
5.1. Participantes	23
5.2. Procedimiento	24
5.3. Instrumentos de evaluación.....	24
5.3.1. Trabajo emocional.....	24
5.3.2. Personalidad	25
5.3.3. Inteligencia emocional	26
6. Resultados estadísticos.....	26
6.1. Estadísticos descriptivos y de correlaciones	26
6.2. Análisis de regresión	27
7. Discusión y conclusión.....	29
8. Referencias bibliográficas	32
9. Anexos.....	36

0. Resumen

El objetivo de este estudio ha sido comprobar si las diferentes dimensiones de la personalidad y la inteligencia emocional influyen en el uso de estrategias de actuación profunda y actuación superficial del trabajo emocional. Para ello se ha trabajado con una muestra de 230 empleados de diferentes empresas privadas de las provincias de Andalucía y Ciudad Real, de los cuales 123 eran hombre (53.5%) y 107 mujeres (46.5%) con edades comprendidas entre los 20 y 72 años de edad ($M = 41.3$ y $DT = 11.27$). El trabajo emocional fue evaluado con la “*Emotional Labour Scale*” (Brotheridge, 2003), la personalidad medida por “*Goldberg’s 50 bipolar adjectives*” (Goldberg, 1992), y para la inteligencia emocional se utilizó la versión corta “*Work Group Emotional Intelligence Scale*” (WEIP-S; Jordan y Lawrence, 2009). Los resultados más importantes indican que personas con alta puntuación en los rasgos de personalidad Amabilidad y Extraversión realizan un trabajo emocional en el que se utilizan más las estrategias de actuación profunda, mientras que las personas con alta puntuación en Neuroticismo usan más las estrategias de actuación superficial del trabajo emocional. Además, la inteligencia emocional también influye en la predicción de estrategias del trabajo emocional. Concretamente, la inteligencia emocional se relaciona positivamente con la actuación profunda y negativamente con la actuación superficial. Se discuten estos resultados y se plantean sugerencias para futuras investigaciones.

Palabras clave: Trabajo Emocional, Actuación Profunda, Actuación Superficial, Inteligencia Emocional.

Abstract

The main objectif of this study has been to check if the different dimensions of the personality and the emotional intelligence influence in the use of strategies of deep action and superficial action of the emotional work. For that, we have been working with 230 employees from different private enterprise from city of Andalucía and Ciudad Real, including 137 men (53.5%) and 107 women (46.5%) between the ages of 20 and 72 years ($M = 41.3$ and $SD = 11.27$). The emotional work was evaluated with the “*Emotional Labour Scale*” (Brotheridge, 2003); the personality evaluated with “*Goldberg’s 50 bipolar adjectives*” (Goldberg, 1992) and the emotional work measured

by “Work Group Emotional Intelligence Scale” version short (WEIP-S; Jordan y Lawrence, 2009). The most important results indicate that people with high punctuation in the traits of personality Agreeableness and Extraversion realize an emotional work in which the strategies of deep actions are more; and people with high punctuation in Neuroticism use more the strategies of superficial action of the emotional work. Additionally, the emotional intelligence also influence in the prediction of strategies of emotional work. Concretely, the emotional intelligence is positively related to the deep action and negatively to the superficial action. Both results are argued and some suggestions are raised for future investigations.

Key words: *Emotional Work, Deep Action, Superficial Action, Emotional Intelligence.*

1. Introducción

Según Aristóteles, “el hombre es un animal social”. Para comunicarnos con los otros hacemos uso de las emociones como principal herramienta para socializar, y para regular las interacciones. El mundo laboral es considerado uno de los contextos donde se pone de manifiesto todo tipo de respuestas afectivas. Además, el trabajo ocupa gran parte de nuestro tiempo y, en consiguiente, gran parte de las interacciones sociales que se hacen con supervisores, compañeros o subordinados, por lo que es inevitable la manifestación de emociones en la vida organizacional (Girbés y Martín, 2015).

Dentro de la organización, un mismo suceso puede ser interpretado por sus componentes de forma diferente y, a su vez, la respuesta emocional será diversa en éstos, al igual que la forma de afrontarlo. Y es que, como bien sabemos, cada persona es única y exclusiva. Por ejemplo, podemos encontrarnos con individuos que raramente muestra lo que sienten, otros que mantienen el control en situación de estrés, otros que nunca se enfadan; u otros, que rebosan felicidad y de pronto les domina la ira. Estos casos son prueba de que las emociones se manifiestan y forman parte de nuestra vida cotidiana. Si bien, las organizaciones están formadas por empleados que sienten continuamente, que tienen su forma de experimentar y expresar sus emociones. Además, cabe destacar que las emociones pueden afectar tanto positiva como negativamente a la organización, dependiendo del equilibrio emocional existente en cada uno de las personas que ejercen una función en la empresa, ya que si no regulamos las emociones adecuadamente, difícilmente podamos realizar actividades diarias productivas y conseguir metas eficientes.

En los últimos años, concretamente a partir de 1980, diversas investigaciones en la materia han considerado que las emociones tienen un papel relevante en el contexto laboral ya que afecta de muy diversas maneras en todas las personas que forman parte de una organización. En este ámbito cabe mencionar la labor de Goleman, quien publicó en 1956 el libro “Inteligencia Emocional” en el que considera las emociones elementos claves en el trabajo, destaca la importancia que tiene el uso y el control que los empleados hacen de sus emociones tanto a nivel intrapersonal como interpersonal. Tras éste y otros trabajos llevados a cabo en el contexto laboral, comenzó a considerarse que las emociones son un aspecto importante que contribuye el desarrollo de las

organizaciones (Meléndez, Cerdá, Arroyo y Serrano, 2004). Es por ello que las empresas comienzan a tomar conciencia de lo necesario que es conocer el funcionamiento de las emociones y las sensaciones que evocan en las personas. Y también, surge la necesidad de tener que cuidar la salud emocional de los trabajadores con el fin de mejorar su bienestar psicosocial y su rendimiento.

Muchas veces, se habla de control de las emociones puesto que hay momentos en los que se siente una emoción concreta pero tratamos de ajustarla a aquella emoción socialmente aceptada en la situación determinada en la que nos encontremos, mostrando solo las emociones que más útiles se consideran en dicha situación. Por ejemplo, la mayoría de nosotros cuando asistimos a un funeral se espera que estemos tristes independientemente de si consideramos o no que la muerte de la persona signifique una pérdida; o también, cuando asistimos a una boda se espera que estemos felices aún no siendo esto lo que sintamos. Pues bien, esto mismo ocurre también en el mundo laboral, especialmente en el sector servicio. Por ejemplo, en las aerolíneas se espera que los auxiliares de vuelo estén alegres, los doctores sean neutrales y los enterradores estén tristes. Por todo ello, el entendimiento de las emociones ha llegado a tener gran importancia dentro del campo organizacional (Judge y Robbinns, 2013). La regulación emocional que hacemos en nuestro puesto de trabajo se ha denominado “*trabajo emocional*”, que posteriormente se verá de manera más amplia, teniendo en cuenta aquellos factores o variables que influyen en él.

¿Por qué la expresión de emociones es importante en el mundo organizacional? ¿Qué es el trabajo emocional y cómo afecta en el ámbito laboral? ¿Cuáles son los factores que predicen el trabajo emocional? ¿Las variables disposicionales del empleado afectan a un trabajo emocional adecuado? ¿Y, la inteligencia emocional, también afecta al trabajo emocional? En el presente trabajo se intentará dar respuesta a estas cuestiones exponiendo los resultados obtenidos en una investigación llevada a cabo con profesionales de distintos sectores que habitualmente tienen contacto directo con clientes y/o usuarios.

1.1. La importancia del Trabajo Emocional en el ámbito laboral

El Ministerio de Trabajo y Asuntos Sociales señala que en la sociedad actual gran parte de las organizaciones pertenece al sector terciario. Esto implica que cada vez más personas se ven obligadas a interactuar socialmente en su actividad laboral, para lo que se requiere una serie de habilidades socio-emocionales.

En una organización, no suelen darse normas explícitas de cómo comportarse emocionalmente en su puesto de trabajo, pero sí aparecen formas implícitas en la cultura debido a que se intenta cumplir unas expectativas sociales en relación con las emociones que debe expresar un empleado con el cliente y/o usuario para que este que quede satisfecho (Martínez-Iñigo, 2001).

Los trabajos de prestación de servicios se caracterizan porque el trabajador tiene contacto directo con el cliente, paciente o usuario; como es el caso de profesores, médicos, enfermeros, teleoperadores, camareros, dependientes, etc. Por lo que, este colectivo realiza un trabajo físico e intelectual ya que hacen uso de destrezas corporales y cognitivas en su puesto de trabajo; pero además, se requiere de un trabajo emocional porque expresan emociones durante las interacciones, bien cara a cara o bien voz a voz con los usuarios que reciben el servicio (Judge y Robbins, 2013). Este apartado se centrará en el *Trabajo Emocional*, entendiéndolo como, *la expresión emocional que hace el individuo en congruencia a la emoción que pida su tarea laboral durante las interacciones interpersonales en el trabajo* (Gracia, y Martínez, 2004; Nogareda, Gracia, Martínez y Salanova, 2013; Picardo, López-Fernández y Abellán, 2013).

Las emociones que muestran estos sujetos normalmente no son reacciones naturales sino que se trata de una función exigida por su puesto de trabajo. Es decir, el ajuste de emociones a aquellas más adecuadas dentro de la sociedad, son una demanda laboral exclusiva en estos empleos que deberán realizar un esfuerzo adicional y obligatorio para que estas emociones sean congruentes con el contexto. Este tipo de demandas emocionales en el mundo laboral se conoce como Trabajo Emocional.

1.2. Concepto de Trabajo Emocional: principales definiciones, características y estrategias.

En este apartado se hará un breve recorrido sobre la trayectoria que ha seguido el constructo desde su aparición en 1983, además se expondrán cuáles son sus características principales y las estrategias que sigue del trabajo emocional.

La primera vez que se le puso nombre a la regulación de las emociones en el campo laboral fue en 1983, bajo el concepto de “*emotional labour*” en la obra de *The managed heart: commercialization of human feeling* escrita por la socióloga norteamericana *Arlie Russell Hochschild* (Martínez-Iñigo, 2007). El fenómeno se descubrió mientras la autora estudiaba los aspectos laborales de las azafatas de vuelo. Hochschild (1983) consideró que este puesto de trabajo requería pasar la mayor parte de la jornada laboral atendiendo a los clientes, siendo necesario expresar emociones en todo momento, incluso en aquellos momentos que no se sienten esas emociones en realidad. Las azafatas no solo realizaban tareas físicas y mentales sino también, debían regular sus emociones haciendo un verdadero trabajo expresándolas y controlándolas durante las interacciones sociales exigidas en este puesto de trabajo. Esta autora consideró que este tipo de características se podrían atribuir a todos los trabajos que implican una atención al cliente. A partir de este momento, el constructo en sí se ha convertido en un campo de investigación de creciente interés.

Según Hochschild (1993; cit. en Nogareda y cols. 2013) el Trabajo Emocional se da cuando el rol laboral incluye en su repertorio emocional algunas emociones que la persona debe de experimentar y expresar como parte de su tarea laboral. En este tipo de roles es necesario que la persona introduzca o elimine sentimientos para mantener una apariencia pública con el fin de producir en el cliente un estado mental apropiado. Por lo tanto, el trabajo emocional crea dilemas para los empleados cuando emociones reales y emociones expresadas no son las mismas dando lugar a una incongruencia emocional entre lo intrapersonal y lo interpersonal.

Es conveniente, sobre todo en el trabajo, separar las emociones que se sienten de aquellas que se manifiestan. Por ejemplo, hay gente que no le gusta su puesto de trabajo o sus compañeros y, a pesar de todo, en su puesto se requiere interacción con ellos, siendo necesario un control emocional haciendo que aparentemente todo sea agradable

para el individuo. Por tanto, es necesario separar las *emociones experimentadas* de las *emociones manifiestas*, siendo la primera aquellas emociones reales del individuo mientras que la segunda son aquellas que la organización impone y se consideran adecuadas en el mercado laboral (Judge y Robbins, 2013).

Con todo esto, se concluye que el control de las emociones se exige en la vida organizativa, pudiéndose considerar como una norma empresarial. Existe relación entre el constructo y las normas sobre las emociones, puesto que la organización establece los contenidos de estas con el fin de conseguir una mejor consecución de sus objetivos. Si bien, Hochschild (1979) argumenta que las expresiones emocionales quedan delimitadas, quedando claro cuáles son las emociones adecuadas a expresar en cada situación.

A partir de los trabajos de Hochschild (1983), el constructo ha sido definido de forma diferente por otros autores. A continuación veremos algunas de ellas.

Ashforth y Humphrey (1993; cit. en García y Martínez, 2004) propusieron una de las definiciones más citada considerando el trabajo emocional como *“la acción de expresar la emoción apropiada, entendiendo por apropiada aquella que prescriben las normas de expresión”*. Los autores se centran especialmente en la expresión, es decir, en aquellos aspectos observables directamente de la emoción ya que trae consecuencias en la calidad del servicio y lo que las normas emocionales exigen. Además, los autores señalan que existe una relación entre la expresión emocional y la experiencia emocional ya que, por un lado, la simulación de una emoción puede derivar en una experiencia de esta misma emoción y, por otro lado, la expresión emocional se puede emplear intencionadamente para el autocontrol emocional.

En la misma línea, Morris y Feldman (1996) proponen una definición más integrada de trabajo emocional. Según estos autores, el constructo se caracteriza por *“el esfuerzo, la planificación y control necesarios para expresar las emociones organizacionalmente deseables durante las transacciones interpersonales”*. Esta definición dice que la expresión es un resultado pretendido y considera al trabajo emocional como proceso para conseguir dicho objetivo.

Más tarde, Zapf, Vogt, Seifert, Mertini e Isic (1999) describieron el trabajo emocional como *“la regulación emocional que deben llevar a cabo los empleados para*

poder expresar las emociones que demanda su organización". Por tanto, el trabajo emocional determina qué tipo de emoción se tiene que expresar en su puesto de trabajo.

Para terminar esta revisión, la definición más actual viene dada por Martínez-Iñigo (2001) y, es una definición más integradora sobre el constructo, entendiendo el trabajo emocional como *"todos aquellos procesos psicológicos y conductas conscientes y automáticas que se derivan de la existencia de normas organizacionales sobre la expresión emocional, sobre la experiencia emocional o sobre ambas, que regulan las distintas interacciones implicadas en el desempeño de un puesto y que pretenden facilitar la consecución de objetivos organizacionales sobre la expresión emocional asociados con el logro de otros objetivos, operativos y lo simbólicos de mayor orden"*.

En la Tabla 1 se presentan las principales definiciones del Trabajo Emocional.

Tabla 1: Resumen de las principales definiciones de Trabajo emocional

Autores relevantes	Definiciones
Hochschild (1983)	<i>"El control de los sentimientos para crear manifestaciones corporales y faciales observables públicamente"</i> .
Ashforth y Humphrey (1993)	<i>"La acción de expresar la emoción apropiada, entendiendo por apropiada aquella que prescriben las normas de expresión"</i> .
Morris y Feldman (1996)	<i>"El esfuerzo, la planificación y control necesarios para expresar las emociones organizacionalmente deseables durante las transacciones interpersonales"</i> .
Zapf, y cols. (1999)	<i>"La regulación emocional que deben llevar a cabo los empleados para poder expresar las emociones que demanda su organización"</i> .
Martínez-Iñigo (2001)	<i>"Todos aquellos procesos psicológicos y conductas conscientes y automáticas que se derivan de la existencia de normas organizacionales sobre la expresión emocional, sobre la experiencia emocional o sobre ambas, que regulan las distintas interacciones implicadas en el desempeño de un puesto y que pretenden facilitar la consecución de objetivos organizacionales sobre la expresión emocional asociados con el logro de otros objetivos, operativos y lo simbólicos de mayor orden"</i> .

En definitiva, el trabajo emocional que realizan las personas trabajadoras en su puesto de trabajo implica mostrar emociones determinadas, reguladas por un conjunto de normas organizacionales con el fin de mejorar la calidad de las interacciones con los clientes y, a su vez, conseguir mayores niveles de productividad en la empresa.

Una vez conceptualizado el constructo, se hará hincapié en las principales características que ha de cumplir el trabajo emocional para diferenciarlo de otro tipo de trabajos. Según la Nota Técnica de Prevención 720 (NTP-720), para hablar de trabajo emocional deben cumplirse las siguientes:

- a) Ocurre en interacciones entre persona trabajadora y cliente.
- b) Las emociones de la persona trabajadora son mostradas para influir en las emociones, actitudes y conductas de otros.
- c) Se produce en el sector servicios donde supone el trato con otros y, por tanto, conlleva la existencia de relaciones interpersonales como parte del propio trabajo.
- d) Es una exigencia del empleo con la finalidad de facilitar la tarea laboral.
- e) Toda interacción social sigue ciertas pautas, y para cada situación existen emociones más apropiadas.

De acuerdo con todo lo anterior, el Trabajo Emocional dentro de las organizaciones implica mucho más que un control emocional porque se debe tener en cuenta la situación concreta en la que la persona trabajadora se encuentra, las normas emocionales impuestas para dicha situación y, además, la experiencia emocional que tiene el propio individuo. La sincronización de los elementos anteriores se consigue mediante las estrategias que el individuo aplica. Según Martínez-Iñigo (2001), las principales estrategias individuales son tres:

- a) *Regulación espontánea/automática o emociones sentidas de forma natural.* Según Asforth y Humphrey (1993) se da en aquellas situaciones donde la expresión emocional y la experiencia coinciden con las normas organizacionales, de forma que la persona trabajadora no realiza un esfuerzo adicional para regular su expresión emocional. Produciéndose la llamada “*armonía emocional*”, es decir, la existencia de concordancia entre la emoción sentida por el individuo y la emoción esperada por la empresa.

b) *Actuación superficial*. Según Hochschild (1983) se da cuando la persona trabajadora reproduce la expresión de la emoción adecuada en su tarea laboral sin, realmente, experimentar dicha emoción. Por lo que, el individuo en todo momento intenta controlar los aspectos emocionales visibles de cara al público. En esta estrategia emocional da lugar a la “*disonancia emocional*”, es decir, no existe concordancia entre la emoción sentida por el sujeto y la emoción esperada por la empresa. En estas situaciones la organización espera que el trabajador no experimente las emociones que siente en realidad ya que puede influir en la calidad del servicio.

c) *Actuación profunda*. Según Hochschild (1983) se da cuando la persona trabajadora emplea diferentes métodos para adoptar una experiencia emocional congruente con la expresión emocional que exigen las normas emocionales. El individuo actúa así, como forma de mantener una coherencia conductual en su jornada laboral. En este caso, se regula tanto la expresión emocional como la experiencia de la emoción.

1.3. Aspectos que influyen en el trabajo emocional

Algunos estudios relevantes señalan los principales aspectos que influyen en el trabajo emocional. A continuación se verá las investigaciones más relevantes realizadas en este campo:

a) Uno de los factores más importantes que influyen en el trabajo emocional y puede tener importantes consecuencias para el empleado es la *frecuencia de la manifestación emocional*. Los primeros estudios a manos de Hochschild (1983) señalaban que una alta frecuencia continuada manifestando emociones no sentidas por parte del trabajador provoca graves repercusiones negativas en su salud psicosocial como puede ser el desgaste profesional. Además, algunos autores informan que la frecuencia emocional puede dar lugar a alienación y fatiga. En estudios más recientes como la investigación de Diefendorff, Croyle y Gosserand (2005), se ha encontrado que una alta frecuencia de expresión emocional correlaciona de forma

negativa con las emociones naturalmente sentidas; y, de forma positiva con las estrategias de actuación superficial y actuación profunda. Según Martínez-Iñigo (2001) cuanto mayor es la frecuencia de interacciones donde se deben expresar emociones continuamente, mayor será el trabajo emocional. En resumen, ante un trabajo donde sea necesario la exposición emocional de manera frecuente, va a conllevar al uso de estrategias con el fin de poder adecuar de manera eficaz nuestras emociones en función de aquellas exigidas por el tipo de empleo que realizamos.

b) Las interacciones sociales pueden caracterizarse por una corta o larga *duración de la exhibición emocional*. Si la interacción entre la persona trabajadora y cliente es de duración breve, el empleado expresará emociones de manera estandarizada; ahora bien, si la interacción es de duración larga, la persona trabajadora no puede seguir un patrón de respuesta emocional automático sino que debe ir adaptando la respuesta emocional a la situación y/o el cliente dado. En esta última, hay mayor probabilidad de que surjan un mayor número de emociones sentidas por la persona trabajadora y, en consecuencia, sea más difícil su control. Por lo tanto, en las interacciones de larga duración se requiere un mayor esfuerzo para llevar a cabo el trabajo emocional (Martínez-Iñigo, 2001; Ortiz, 2015). Siguiendo la misma línea, se han encontrado investigaciones donde indican que a mayor duración de la exhibición emocional en las interacciones sociales, mayores son las consecuencias negativas que se producen. Por ejemplo, Erikson y Ritter (2001) informan que cuanto más largas sean las interacciones, la persona trabajadora sufre mayores niveles de Burnout o desgaste emocional; y, Diefendorff, y cols. (2005) indican que la duración de las interacciones correlaciona de manera positiva con el uso de la estrategia de actuación profunda.

c) Las *características del puesto de trabajo* influyen también en el trabajo emocional. Más concretamente se puede señalar que la complejidad y el control que la persona trabajadora tiene en su tarea laboral se relacionan de forma negativa con el trabajo emocional. En el estudio de Diefendorff, y cols. (2005) informan que la rutina de las interacciones laborales correlacionan, por un lado, de forma positiva con la estrategia de actuación

superficial y, por otro lado, de forma negativa con la estrategia de actuación profunda y la manifestación de emociones sentidas de un modo natural.

d) En algunos puestos de trabajo se exige la manifestación de unas determinadas emociones y no de otras. Por ello, según el puesto de trabajo se tendrá una *variedad de expresiones a expresar* diferente puesto que para unos trabajos se requiere una emoción concreta y para otros implican una gran diversidad. Además, esta variedad emocional correlaciona positivamente con la variedad de la tarea. Por ejemplo, ante tareas laborales como las de un docente requiere mayor variación emocional puesto que debe mostrar diferentes emociones dependiendo de la situación con respecto a los estudiantes ya que implica emociones como compasión, seriedad y/o alegría mientras que, en el lado opuesto, tareas como las que realiza una persona encargada de la caja en un supermercado solo requiere expresar emociones agradables (Martínez-Iñigo, 2001; Ortiz, 2015). En consecuencia, a una mayor variedad emocional una repercusión de peores consecuencias (Nogareda y cols. 2013).

e) Dentro de la gran variedad de emociones que podemos expresar, el *tipo de emoción* se considera un factor influyente en el trabajo emocional. Por un lado, Fisher y Ashkanasy (2000) señalaron que las causas y los efectos son diferentes tanto si suprimimos emociones de carácter negativos como si manifestamos emociones positivas pero no sentidas. Por ello, algunos autores informan que en ambos casos provocan síntomas físicos aunque de manera diferente. Por ejemplo, teniendo en cuenta la existencia de un bajo compromiso empresarial junto a la manifestación de emociones positivas se sufren mayores repercusiones negativas que si el compromiso empresarial es elevado. También, el hecho de suprimir emociones de carácter negativo sufren más síntomas físicos si presentan afectividad negativa. Por otro lado, Erickson y Ritter (2001) estudiaron que experimentar emociones positivas de manera automática y natural, favorece la salud laboral y además, disminuye el Burnout. Por último, en la investigación de Diefendorff, y cols. (2005) indican que si el tipo de empleo exige manifestar emociones positivas correlaciona positivamente con el uso de la estrategia de actuación profunda; pero si el tipo de empleo exige inhibición de emociones negativas

correlaciona positivamente con el uso de la estrategia de actuación superficial.

f) Otro factor que influye en el trabajo emocional de manera relevante es la *motivación*. Por ejemplo, en el estudio de Truta (2014 cit. en Ye y Chen, 2015) encontró que la motivación intrínseca influye sólo en relación al uso de la estrategia de actuación profunda, mientras que para el uso de la estrategia de actuación superficial no existe ninguna asociación en cuanto a la motivación. A pesar de todo ello, también indica que para que haya actuación profunda no sólo basta con la motivación intrínseca sino que esta tiene poder predictivo cuando se asocia a otros antecedentes organizacionales.

g) Algunos estudios señalan que hay diferencias de *género* ante el control emocional y las consecuencias en la salud y bienestar psicológico. Varios autores señalan que las mujeres desarrollan niveles de trabajo emocional mayores que los hombres (Gracia y Martínez, 2004), quizás se deba al rol de expertas en emociones, con altas expectativas en sus capacidades interpretativas de emociones ajenas y una alta frecuencia de mujeres en empleos que requieren un alto nivel de trabajo emocional (Martínez-Iñigo, 2001). Por ejemplo, Liu (2007; cit. en Ye y Chen, 2015) encontró que las mujeres hacían mayor uso de las expresiones emocionales de forma realmente sentidas que los hombres pero no encontró diferencias de género en el uso de las estrategias de actuación profunda y actuación superficial. Más tarde, Chen (2010; cit. en Ye y Chen, 2015) señaló que no existían diferencias de género en el trabajo emocional pero que el uso de la actuación superficial es más característico en hombre y el uso de la expresión de emociones naturalmente sentidas es más característico en mujeres.

h) La *experiencia* que la persona trabajadora tiene en las interacciones laborales también influye en su trabajo emocional. Por ejemplo, Brown, Horner, Kerr y Scanlon (2014; cit. en Ye y Chen, 2015) y Liu (2007; cit. en Ye y Chen, 2015) encontraron una relación relevante entre la antigüedad del usuario y el trabajo emocional. Explícitamente, indicaron que la antigüedad correlaciona de manera positiva con el uso de la estrategia de la actuación profunda, por lo que la persona tras varios años trabajando siente las emociones exigidas por el empleo como propias.

i) Las *variables disposicionales* que posee la persona trabajadora se consideran buenos predictores del uso de estrategias del trabajo emocional. En el estudio de Diefendorff y cols. (2005) se señala que la extraversión correlaciona de manera negativa con el uso de la estrategia de actuación superficial; y, el neuroticismo correlaciona de manera positiva con el uso de la estrategia de actuación superficial y de manera negativa con la manifestación de emociones sentidas naturalmente. Años más tarde, Basim, Begenirbas y Yalcin (2013; cit. en Ye y Chen, 2015), en su investigación con docentes, trató de estudiar cuáles serían los rasgos de personalidad que podían predecir el trabajo emocional. Se encontró que el neuroticismo predecía significativamente el uso de la estrategia de actuación superficial; la apertura de la experiencia pronosticaba significativamente el uso de la estrategia de actuación superficial; y, por último, la amabilidad predecía significativamente el uso de la estrategia de la expresión de la emoción naturalmente sentida. Es decir, dentro del campo organizacional, el control emocional que use cada uno de los componentes del colectivo laboral va a depender de sus variables de personalidad.

j) Finalmente, una de las variables que mayor influencia tiene sobre el trabajo emocional es la *inteligencia emocional*. Según Grandey (2000) el trabajo emocional es modulado por la habilidad del empleado para reconocer y usar toda información emocional dada en las interacciones sociales. Posteriormente, Gou (2014; cit. en Ye y Chen, 2015) encontró que hay una correlación significativamente positiva entre la inteligencia emocional y el uso de la estrategia de actuación profunda y expresión de emociones naturalmente sentidas.

De acuerdo con todo lo anterior, se puede decir que los factores que influyen en el trabajo emocional son múltiples y variados. No obstante, el presente estudio se centrará en los dos últimas variables. Es decir, se analizará si características de la personalidad y la inteligencia emocional influyen en las estrategias de las personas cuyos empleos requieren un trabajo emocional.

2. La personalidad en el ámbito laboral

Los factores de personalidad juegan un papel importante en la predicción del éxito profesional. Como señaló Scheneider (1987, p.437), *“las atributos de las personas, no de naturaleza ambiental externa, tecnología organizacional o estructura organizacional, son los determinantes fundamentales del comportamiento organizacional”*. El modelo de Goldberg (1992) es considerado el más adecuado en cuanto a la descripción y comprensión de la personalidad humana, conocido como el *Modelo de los Cinco Grandes (Five-Factor Personality Model)*. Los factores que engloba dicho modelo han sido estudiados en gran parte de las investigaciones.

Para comenzar, Pai (2009) definió la personalidad como *“las características fisiológicas y psicológicas de una persona: como la ambición, la timidez, el entusiasmo, la pereza y la lealtad”*. A tales características se denominaron con el nombre de rasgos. La personalidad no se forma por una sola característica sino por varias, dando lugar a los rasgos de la personalidad. Por consiguiente, la personalidad no es considerada como una simple acumulación del crecimiento psicológico y desarrollo personal, sino que la personalidad determina una forma de interacción tanto con los demás como con el ambiente (Yu-Hsien, 2015).

Diferentes investigadores dividieron la personalidad en varias dimensiones. A partir de la investigación de Cattell (1940; cit. en Yu-Hsien, 2015) surgieron las dimensiones para los rasgos de personalidad. Este autor distinguió dieciséis dimensiones, y posteriormente Norman (1961; cit. en Yu-Hsien, 2015) estableció una clasificación de cinco factores. Actualmente, el Modelo de los Cinco Grandes se considera el más apropiado para medir los rasgos de la personalidad. Partiendo de este modelo, Goldberg (1990) estableció cinco características: 1) estabilidad emocional, 2) extraversión, 3) apertura de la experiencia, 4) amabilidad y, 5) responsabilidad. A continuación, se definirá cada dimensión de manera explícita:

a) *Neuroticismo (Neuroticism)*

Esta dimensión representa el ajuste emocional, se considera el opuesto a la estabilidad emocional. El neuroticismo es la tendencia de experimentar preocupación en diferencias individuales de la cognición y estilos de comportamiento (Yu-Hsien, 2015).

Las personas con alta puntuación en esta dimensión son propensos, de forma general, al malestar psicológico, tienen ideas poco realistas, necesidades exageradas y dificultades a la hora de tolerar la frustración (Hernangómez y Fernández, 2011).

b) Extraversión (Extraversion)

Esta dimensión representa el grado de comodidad del individuo dentro de las interacciones sociales (Yu-Hsien, 2015). La extraversión se caracteriza por la sociabilidad, la tendencia a la diversión y el positivismo. Por ello, la extraversión se asocia a la felicidad, el afecto positivo y el bienestar personal (Hernangómez y Fernández, 2011).

c) Apertura a la Experiencia (Intellect)

Esta dimensión representa los intereses y preferencias del individuo (Yu-Hsien, 2015). Por tanto, en la apertura a la experiencia se evalúa la búsqueda de nuevas experiencias, el placer por lo desconocido y la motivación por la exploración y la novedad. Se puede decir, que una persona con alta puntuación en esta dimensión se caracteriza por ser original, imaginativo, de amplios intereses y atrevido (Hernangómez y Fernández, 2011).

d) Amabilidad o cordialidad (Agreeableness)

Esta dimensión representa la conformidad del individuo ante las reglas reguladas por otros o por la organización, se considera el opuesto al oposicionismo (Yu-Hsien, 2015). Una persona que puntúa alto en amabilidad es empático y además, cree que los demás se comportan de manera similar a él, por lo que es fiable y cooperativo. Por el contrario, quien puntúa bajo es una persona cínica, poco cooperativa, irritable, insensible y oposicionista (Hernangómez y Fernández, 2011).

e) Responsabilidad (Conscientiousnes)

Representa, concretamente, la concentración y el enfoque del individuo al perseguir sus objetivos (Yu-Hsien, 2015). Es decir, se refleja el grado de organización, persistencia, control, seguridad y motivación de la persona dirigida hacia metas propuestas. Por tanto, una persona con alta responsabilidad se caracteriza por ser auto-disciplinada y deliberante (Hernangómez y Fernández, 2011).

Las cinco grandes dimensiones se componen de rasgos de menor orden. (Véase Tabla 2).

Tabla 2: Resumen de los rasgos menores que componen cada dimensión

Neuroticismo	Extraversión	Apertura de la Experiencia	Cordialidad	Seguridad
Ansiedad	Afecto	Fantasía	Franqueza	Competencia
Hostilidad	Asertividad	Estética	Altruismo	Orden
Depresión	Gregarismo	Sentimientos	Modestia	Necesidad de logro
Timidez	Actividad	Acciones	Confianza	Sentido del deber
Impulsividad	Búsqueda de emociones	Ideas	Actitud conciliadora	Deliberación
Vulnerabilidad	Emociones positivas	Valores	Sensibilidad a los demás	Auto-disciplina

Nota: Tomada de Hernangómez y Fernández, 2011).

De acuerdo con todo lo anterior, se puede decir que las características disposicionales que posea una persona influyen en su actitud y su comportamiento organizacional. Por tanto, cada dimensión aporta o bien aspectos positivos o bien aspectos negativos en el campo laboral, por lo que es fundamental tener en cuenta y estudiar las características de la personalidad del empleado para conseguir realizar una función empresarial exitosa. Para una revisión más amplia sobre los rasgos de personalidad que predicen el éxito laboral véase Haro (2014). Los principales resultados de esta revisión son los siguientes:

La responsabilidad, extraversión y estabilidad emocional se relacionan de manera positiva con el desempeño laboral, el salario y la ganancia de estatus profesional. Por el contrario, el neuroticismo sería una dimensión que se relaciona de manera negativa con estos criterios.

La amabilidad es considerada como un factor influyente en el ámbito laboral ya que se relaciona negativamente con indicadores de éxito en la carrera, como por ejemplo la remuneración económica; y muestra una relación positiva con la satisfacción general, el desempeño laboral y el éxito en la búsqueda de trabajo.

Por último, los resultados más inconsistentes se han obtenido con la dimensión de apertura a la experiencia debido a que para un mismo criterio se encuentran tanto estudios que indican una relación positiva como estudios que señalan una relación negativa. Por ejemplo, en cuanto a criterios como el éxito de la carrera profesional o la satisfacción en el trabajo, se han encontrado estudios que muestra relación positiva, negativa o ausente.

Ahora bien, centrándonos en las variables de estudio del presente trabajo, es importante destacar la relación existente con el trabajo emocional. Pues, como anteriormente se indicó, las características de la personalidad van a determinar el uso de una u otra estrategia del trabajo emocional. Según Diefendorff y cols. (2005) se encuentra que la extraversión correlaciona de manera negativa con el uso de la estrategia de actuación superficial; y, el neuroticismo correlaciona positivamente con el uso de la estrategia de actuación superficial y negativamente con la manifestación de emociones sentidas naturalmente. Basim y cols. (2013; cit. en Ye y Chen, 2015) también obtuvieron que el neuroticismo predecía significativamente el uso de la estrategia de actuación superficial; la apertura de la experiencia pronosticaba significativamente el uso de la estrategia de la actuación superficial, y la amabilidad predecía significativamente el uso de la estrategia de la expresión de la emoción naturalmente sentida.

3. Inteligencia emocional en el ámbito laboral

El constructo de Inteligencia Emocional (IE) ha sido estudiado en números investigaciones cuyos resultados han indicado que tiene capacidad para predecir tanto el éxito académico como el profesional. Más concretamente, en la actualidad existe un amplio cuerpo de investigación que señala que la EI es fundamental en las competencias sociales y emocionales que se dan en cualquier empleo (Haro, 2014).

Desde que Salovey y Mayer (1990) introdujeron este concepto, la IE ha sido objeto de numerosas investigaciones en las dos últimas décadas. La IE es definida como *“el resultado de una interacción adaptativa entre la emoción y la cognición que incluye la habilidad para percibir, asimilar, comprender y manejar las propias emociones y la*

capacidad para detectar e interpretar las emociones de los demás” (Mayer y Salovey, 1997; Brotheridge, 2006; López-Zafra, Pulido, Berrios y Augusto-Landa, 2012).

Mayer y Salovey (1995) señalaron que las personas emocionalmente inteligente eran más adaptativas a la hora de regular sus emociones y, además eran más predispuestos a presentar emociones aceptadas socialmente y más flexibles en la regulación emocional para apropiar las emociones a una situación concreta. También, indicaron que las personas con niveles bajos de IE eran más predispuestas a responder de un modo emocionalmente defensivo, rígido e inflexible. Por lo tanto, ante individuos con alta IE eran más propensos a utilizar emociones de forma congruente a la situación dada, usando la reformulación y otros métodos de respuesta emocional adaptativa. Y, a su vez, eran individuos capaces de regular sus emociones adecuadamente, al contrario que los individuos con baja IE.

Por todo ello, multitud de organizaciones con renombre tiene un alto interés por la aplicación de la IE dentro de sus negocios. De hecho, los directivos de estas organizaciones han declarado que el futuro es prometedor si se usa la IE como estrategia. Por ejemplo, el director de la organización mexicana FedEx señala que tras realizar un nuevo servicio con el fin de mejorar las habilidades emocionales en los líderes al cargo de departamentos problemáticos tan solo aumentando los niveles de IE en empleados y teniendo en cuenta los problemas que se detectaron. Otro ejemplo sería, el presidente de Southwest Airlines, el cuál declaró que la IE de sus empleados es fundamental puesto que tiene efectos sobre el trabajo grupal y sobre la creación una ve dadas situaciones nuevas (López-Zafra, Pulido y Augusto-Landa, 2013).

En esta misma línea, se han encontrados diferentes estudios, dentro del contexto organizacional, donde se señala que la IE influye en el logro del éxito laboral consiguiéndose, a su vez, climas positivos que facilitan el rendimiento laboral, las relaciones sociales y el bienestar personal. No obstante, las variables mayormente estudiadas han sido el rendimiento individual y grupal, el liderazgo, el estrés y la satisfacción laboral. En primer lugar, Law, Worg y Song (2002) indican que la IE predice el rendimiento en el área de trabajo; García- Izquierdo, García-Izquierdo y Ramos-Villagrasa (2007) indican que la IE predice un buen rendimiento grupal; y, Rice (1999) señala que los grupos de trabajo con un alto nivel en IE son mejores evaluados por clientes y gerentes. En segundo lugar, en cuanto a la relación entre la IE y el

liderazgo, Côté, López y Salovey (2005) señalan que son mejores líderes aquellos individuos emocionalmente inteligentes; y, Brown y Keeping (2005) concluyeron que el líder de un grupo debe ser emocionalmente inteligente y disponga de un estilo transformacional. En tercer lugar, las habilidades para afrontar una situación estresante dentro del campo laboral son importantes para efectuar una tarea adecuada, por ello Oginska-Bulik (2005) concluyen que las habilidades emocionales juegan un papel importante a la hora de vencer eficazmente el estrés ocupacional debido al uso de estrategias de afrontamiento. En cuarto y último lugar, en relación al IE junto a la satisfacción en el trabajo, Abraham (2000) señala que las personas con alto nivel en IE están más satisfechas; y, Berrios, Augusto-Landa y Aguilar-Luzón (2006) concluyen que entre la regulación de emociones y la satisfacción intrínseca en el trabajo existe una relación positiva.

Por otra parte, otro claro ejemplo organizacional donde consideran la IE como un componente relevante en el trabajo es el caso de la organización Disney Company. Aquí, pretenden que sus empleados presenten un estereotipo donde estén sonriendo constantemente porque con ello transmiten sus emociones a los visitantes de Walt Disney World. Para esto, esta organización trabaja la regulación emocional a través de la actuación superficial en sus empleados para que expresen emociones positivas aún no siendo reales (López-Zafra y cols. 2013). Es decir, que toda organización expuesta al público exige a su colectivo de trabajadores una expresión emocional concreta y congruente al puesto de trabajo que ocupen.

Por otra parte, también se ha analizado la relación entre la IE y el trabajo emocional. Concretamente, Brotheridge (2006) encuentra que la capacidad para percibir, entender y manejar las emociones se relaciona positivamente con el uso de estrategias de actuación profunda pero no se relacionan con el uso de estrategias de actuación superficial. Solamente la habilidad más básica de la IE, esto es, la percepción emocional se relaciona positivamente con la actuación superficial. Las principales conclusiones de este estudio son: 1) que los individuos con una alta IE usan la estrategia de actuación profunda para modular y expresar las emociones esperadas en las relaciones interpersonales, y 2) que la estrategia de actuación profunda es la más adecuada dentro del mundo organizacional puesto que se caracteriza por una alta satisfacción personal y un sentimiento real de la emoción que genera un aspecto de

autenticidad, mientras que, en el lado opuesto, la actuación superficial se caracteriza por un agotamiento emocional y una despersonalización.

4. Objetivos e hipótesis

Esta investigación tiene como *objetivo general* examinar la posible influencia de la Inteligencia Emocional (IE) en el Trabajo Emocional (TE), controlando el efecto de los factores que tradicionalmente se han asociado al TE, como son las variables sociodemográficas y las características de personalidad. En términos más concretos, los *objetivos específicos* son: 1) comprobar si existe relación entre la personalidad, la IE y la TE, y 2) analizar si la IE predice el TE una vez controladas las variables sociodemográficas y la personalidad.

Teniendo en cuenta los resultados de otras investigaciones, de los objetivos anteriores se derivan las siguientes hipótesis de trabajo:

Hipótesis 1. Existirá una relación positiva significativa entre las características de personalidad, la IE y el TE de los empleados.

Hipótesis 2. La IE tendrá poder predictivo sobre el TE una vez controladas las variables sociodemográficas y las características de personalidad.

5. Metodología

5.1. Participantes

La muestra de esta investigación está formada por 230 empleados de diferentes empresas privadas de diferentes provincias de Andalucía y Ciudad Real pertenecientes al sector servicio, de los cuales 123 eran hombre (53.2%) y 107 mujeres (46.5%) con edades comprendidas entre los 20 y 72 años (Media = 41.3 y Desviación típica = 11.27). El 8,7% de los empleados llevaba menos de 1 año trabajando en la empresa, el 26,5%

llevaba trabajando entre 1 y 6 años, el 18,7% entre 6 y 12 años, el 15,7% entre 12 y 17 años, el 8,7% entre 17 y 23 años, el 8,2% entre 23 y 28 años, el 7% llevaba entre 28 y 33 años, y el 6,5% más de 33 años.

5.2. Procedimiento

Los cuestionarios fueron repartidos durante el mes de abril del año en curso a 230 empleados pertenecientes a diferentes grupos de trabajo de empresas del sector servicios. Antes de repartir los cuestionarios, los participantes fueron informados sobre los fines de la investigación y sobre la importancia de su participación. La evaluación se llevó a cabo en una sola pasación cuya duración fue de 20 minutos. Al finalizar la realización del cuestionario, a cada uno de los sujetos se le agradeció su interés y colaboración.

El análisis de datos se llevó a cabo con el paquete estadístico SPSS versión 2.0 y se realizaron tanto análisis descriptivos y de correlación, como análisis de regresión.

5.3. Instrumentos de evaluación

En el siguiente apartado se describirán los cuestionarios usados para evaluar cada una de las variables del estudio:

5.3.1. Trabajo emocional

Se han desarrollado varios instrumentos de medición para el trabajo emocional pero en este estudio dicha variable se midió con la *Emotional Labour Scale o Escala de Trabajo Emocional (ELS)*; de Brotheridge y Lee, 2003). Se ha seleccionado el ELS porque, a diferencia de otros instrumentos, está diseñado para medir el trabajo emocional en actuación profunda y superficial, lo que va a permitir centrarnos en el

proceso de regulación de emociones usado por los sujetos en sus respectivos puestos de trabajo.

La ELS es una medida auto-informe que se utiliza para medir diversas características de las emociones en el ámbito laboral. Contiene 15 ítems que miden 6 dimensiones relacionadas con las expresiones emocionales en el trabajo. Las dimensiones que mide son: frecuencia, intensidad, variedad, duración, actuación superficial y actuación profunda (Brotheridge y Lee, 2003).

En este estudio sólo se utilizan las sub-escalas que miden la *actuación superficial* y la *actuación profunda*. Ambas dimensiones contienen tres preguntas y se evalúa en una escala de 5 puntos que va desde "nunca" = 1 a "siempre" = 5. La sub-escala de *actuación superficial* informa si el empleado muestra emociones que no siente en realidad, falsificando la expresión de sus emociones en la interacción con el cliente. El coeficiente alfa de Cronbach de esta sub-escala fue informado en 0.85. La dimensión de *acción profunda* evalúa el grado en que el empleado expresa emociones que siente en realidad. La fiabilidad de esta sub-escala en el instrumento original fue de 0,82. Todas las confiabilidades se calcularon mediante el coeficiente alfa de Cronbach (Picardo y cols. 2013). (Véase Anexo 1).

5.3.2. Personalidad

El instrumento que se utiliza para evaluar los rasgos de personalidad es la adaptación española de García, Aluja y García (2004) del *Goldberg's 50 Bipolar Adjectives* (Goldberg, 1992). Esta escala evalúa 5 dimensiones de personalidad: Extraversión (Surgency), Amabilidad (Agreeableness), Responsabilidad (Conscientiousness), Estabilidad Emocional (Emotional Stability), y Apertura a la Experiencia (Intellect) a través de 25 ítems. Presenta un formato de respuesta tipo Likert de 9 puntos (1= alto en rasgo A, 5= ni rasgo A ni rasgo B, y 9= alto en rasgo B). El autor señala que la Extraversión, Amabilidad, Responsabilidad y Estabilidad Emocional mantienen un modelo factorial robusto, mientras que el factor Apertura a la Experiencia presenta un modelo factorial discreto y bastante disperso. Por último, los coeficientes de fiabilidad alfa que se obtienen en la muestra original americana son: 0.81 en

Extraversión, 0.72 en Amabilidad, 0.78 en Responsabilidad, 0.85 en Estabilidad Emocional, y 0.79 en Apertura a la Experiencia (Golberg, 1992) (Véase Anexo 2).

5.3.3. Inteligencia emocional

Para la medición de la Inteligencia Emocional se ha usado la versión corta del *Work Group Emotional Intelligence Scale (WEIP-S*; Jordan y Lawrence, 2009) adaptación española de López-Zafra y cols. (2012). Concretamente, se usa la versión española comprendida por 16 ítems enmarcados en cuatro dimensiones. Estas cuatro dimensiones son: a) comprensión de las propias emociones (ítems 1-4); b) manejo de las propias emociones (ítems 5-8); c) comprensión de las emociones de los demás (ítems 9-12); y, d) manejo de las emociones de los demás (ítems 13-16). En este cuestionario, el orden de los ítems y el rango de respuesta fue la misma que la versión original. Por tanto, el formato de respuesta es tipo likert que va desde 1 (muy en desacuerdo) hasta 7 (muy de acuerdo). (Véase Anexo 3).

6. Resultados estadísticos

6.1. Estadísticos descriptivos y de correlaciones

En la tabla 3 se presentan las puntuaciones medias, desviaciones típicas, correlaciones y coeficientes de Cronbach de todas las variables del estudio. Como puede observarse, la Amabilidad, la Extraversión y la IE se relacionan positiva y significativamente con el TE profundo. Por otra parte, la Amabilidad, la Responsabilidad y la IE se relacionan negativamente con el TE superficial. (Véase Tabla 3).

Tabla 3: Media, desviaciones típicas y coeficientes α y correlaciones entre diferentes medidas

	1	2	3	4	5	6	7	8
1. Actuación profunda	-							
2. Actuación superficial	0.17**	-						
3. Amabilidad	0.26**	-0.14*	-					
4. Apertura de la Experiencia	0.12	0.00	0.39**	-				
5. Extraversión	0.29**	-0.11	0.47**	0.48**	-			
6. Estabilidad emocional	0.11	-0.09	0.37**	0.25**	0.27**	-		
7. Responsabilidad	0.05	-0.14*	0.35**	0.48**	0.26**	0.38	-	
8. Inteligencia emocional	0.24**	-0.25**	0.39**	0.30**	0.32**	0.26**	0.24**	-
M	7.49	7.14	6.82	6.41	7.58	21.31	3.37	2.60
DT	0.98	1.02	1.23	1.33	1.03	3.19	0.86	0.75
α	0.73	0.73	0.77	0.79	0.85	0.80	0.84	0.90

Notas: *** $p \leq 0.001$; ** $p \leq 0.01$; * $p < 0.05$

6.2. Análisis de regresión

Para examinar la posible influencia de la IE en el TE, controlando el efecto de las variables sociodemográficas (género, edad y antigüedad) y las características de personalidad (Extraversión, Amabilidad, Responsabilidad, Estabilidad Emocional y Apertura de la Experiencia), se ha llevado a cabo un análisis de regresión lineal por pasos. Los resultados de este análisis se muestran en la Tabla 4.

Tabla 4: *Análisis de regresión de la IE sobre el TE controlando el efecto de las variables sociodemográficas y las características de personalidad.*

Predictores	Actuación profunda				Actuación superficial			
	β	R ²	ΔR^2	F	β	R ²	ΔR^2	F
Paso 1: Variables socio-demográficas		0.02	-	1.97		0.02	-	1.63
Género	0.04				-0.10			
Edad	0.24**				0.04			
Antigüedad en la empresa	-0.14				-0.02			
Paso 2: Rasgos de personalidad		0.14***	0.12	4.74		0.06	0.04	1.90
Amabilidad	0.15*				-0.02			
Apertura de la experiencia	-0.03				0.17*			
Extraversión	0.24**				-0.07			
Estabilidad emocional	-0.01				-0.00			
Responsabilidad	-0.10				-0.14			
Paso 3: Inteligencia emocional		0.16*	0.02	4.69		0.10***	0.04	2.95
IE_total	0.13*				-0.23***			

Notas: *** $p \leq 0.001$; ** $p \leq 0.01$; * $p < 0.05$

En la Tabla 4 podemos observar que el modelo de regresión explica un total de 16% de la varianza del TE en actuación profunda ($R^2 = 0.16$; $F(1.5) = 4.69$, $p < 0.05$). En el primer paso, el género ($\beta = 0.04$, $p > 0.05$) y la antigüedad ($\beta = -0.14$, $p > 0.05$) no predijeron el TE en actuación profunda, mientras que la edad ($\beta = 0.24$, $p \leq 0.01$) si alcanzó una significación estadística en la predicción del TE profundo. En el segundo paso, la Amabilidad ($\beta = 0.15$, $p < 0.05$) y la Extraversión ($\beta = 0.24$, $p \leq 0.01$) tuvieron un coeficiente de regresión significativo en la predicción del TE profunda, mientras que la Apertura de la Experiencia ($\beta = -0.03$, $p > 0.05$), la Estabilidad Emocional ($\beta = -0.01$, $p > 0.05$) y la Responsabilidad ($\beta = -0.10$, $p > 0.05$) no predijeron el TE profundo. En el paso último, la IE ($\beta = 0.13$, $p < 0.05$) obtuvo un coeficiente de regresión que alcanzó

significación estadística, indicando que la IE predice el TE en actuación profunda ($\Delta R^2 = 0.02$).

Por otra parte, el segundo modelo de regresión explica un total del 10% de varianza del TE superficial ($R^2 = 0.10$; $F(4,3) = 2.95$, $p \leq 0.001$). En el primer paso, el género ($\beta = -0.10$, $p > 0.05$), la edad ($\beta = 0.04$, $p > 0.05$) y la antigüedad en la empresa ($\beta = -0.02$, $p > 0.05$) no predijeron el nivel de TE superficial. En el segundo paso, características de personalidad como Amabilidad ($\beta = -0.02$, $p > 0.05$), Extraversión ($\beta = -0.07$, $p > 0.05$), Estabilidad Emocional ($\beta = -0.00$, $p > 0.05$) y Responsabilidad ($\beta = -0.14$, $p > 0.05$) no predijeron el nivel de TE en actuación superficial, pero la Apertura a la Experiencia ($\beta = 0.17$, $p < 0.05$) tuvo un coeficiente de regresión significativo en la predicción del TE superficial. En el último paso, la IE también tuvo un coeficiente de regresión significativo ($\beta = -0.23$, $p \leq 0.001$), que indica que la IE influye negativamente el TE superficial ($\Delta R^2 = 0.04$).

7. Discusión y conclusión

El objetivo fue examinar la posible influencia de la IE en el TE, controlando el efecto de los factores que tradicionalmente se han asociado al TE, como son las variables sociodemográficas y las características de personalidad. Es decir, se ha comprobado si existe relación entre la personalidad, la IE y el TE y, si la IE predice el TE una vez controladas las variables sociodemográficas y la personalidad.

Los principales resultados han indicado que, por un lado, en cuanto a la posible relación existente entre la personalidad, la IE y el TE comprobamos que la Amabilidad, la Extraversión y la IE se relacionan significativa y positivamente con el TE profundo, mientras que la Amabilidad, la Responsabilidad y la IE se relacionan negativamente con el TE superficial. Por otro lado, en cuanto a la posible predicción de la IE sobre el TE una vez controladas las variables sociodemográficas y de la personalidad comprobamos que la IE predice el TE profundo e influye negativamente sobre el TE superficial.

Con los resultados obtenidos se puede concluir que las hipótesis planteadas en este estudio son aceptadas puesto que se ha visto que existe relación entre personalidad,

la IE y la TE y, también, la IE tiene poder predictivo sobre el TE una vez controladas las variables sociodemográficas y las características de personalidad. Más concretamente:

En la primera hipótesis se pretende que exista relación positiva significativa entre las características de personalidad, la IE y TE de los empleados y los resultados obtenidos han sido que características de personalidad como Amabilidad y Extraversión, la IE muestran una relación positiva con el TE profundo. Esto es, si un empleado posee alto grado de conformidad ante las reglas organizacionales, un alto grado de comodidad en las interrelaciones sociales y/o un alto grado en el manejo y comprensión de las emociones propias y ajenas usará TE profundo, es decir, sentirá como suya aquella emoción exigida en su trabajo, manteniéndose una coherencia conductual. Por el otro lado, se ha obtenido también que características de personalidad como Amabilidad y Responsabilidad y la IE muestran una relación negativa con respecto al TE superficial. Esto es, si un empleado posee un alto grado de conformidad ante las reglas organizacionales, un alto grado de motivación ante el cumplimiento de metas laborales y/o un alto grado en el manejo y comprensión de las emociones propias y ajenas no usará un TE superficial, es decir, que si posee alguna de estas características no usará la estrategia en la cual se controlan las emociones sentidas en el trabajo por aquellas exigidas debido a la existencia de incongruencia entre ambas.

La segunda hipótesis plantea que la IE tendrá poder predictivo sobre el TE una vez controladas las variables sociodemográficas y las características de personalidad y los resultados obtenidos son que la IE predice el TE en actuación profunda y que influye negativamente sobre el TE en actuación superficial. Esto quiere decir que, controladas las variables sociodemográficas y la personalidad, la IE predice el TE de los empleados puesto que si existe IE se hará uso del TE profundo y no se hará uso del TE superficial. Esto es, un empleado con altos niveles en manejo y comprensión de las emociones tanto propias como ajenas usa estrategias del TE para modular y expresar las emociones exigidas en la organización de forma que tanto emoción manifiesta y expresada sean congruentes dando lugar a armonía emocional.

En conclusión, las organizaciones pertenecientes al sector terciario están interesadas en que sus empleados usen el TE profundo puesto que se gana satisfacción personal, sentimiento emocional real y además, en el cliente genera aspecto de autenticidad. Ahora bien, sabemos tras los resultados de este estudio que la IE juega un

papel importante en la predicción de TE profundo por lo que es conveniente que los empleados que están de cara al cliente y/o usuario tengan altos niveles en IE. Para conseguir esto se debe formar emocionalmente al empleado, explicarle cuál es su importancia y motivarles a conseguir estos niveles ya que el equilibrio emocional va a permitir ser productivo y conseguir metas eficientes donde se beneficie tanto el empleado como la organización.

Para finalizar, el presente estudio cuenta con limitaciones como el tamaño de la muestra debido a que se han sacado conclusiones con los datos obtenidos de 230 sujetos. También, se han conseguido los datos, sólo, a través de la pasación de cuestionarios y, por último, no se ha tenido en cuenta otras variables relevantes que podrían influir para entender más específicamente los resultados como, por ejemplo, el coeficiente intelectual (CI). Para futuras investigaciones es conveniente que se tenga en cuenta las limitaciones que este estudio ha tenido y así conseguir resultados más influyentes en el campo organizacional.

8. Referencias bibliográficas

- Abraham, R. (2000). The rol of job control as a moderator of emotional dissonance and emotional intelligence-outcome relationship. *Journal of Psychology*, 134 (2), 169-184.
- Ashforth, B. E., y Humphrey, R. H. (1993). Emotional labor in service roles: the influence of identity. *Academy of Management Review*, 181, 88-115.
- Berrios, M. P., Augusto-Landa, J. M. y Aguilar-Luzón, M. C. (2006). Inteligencia emocional percibida y satisfacción laboral en contextos hospitalarios: Un estudio exploratorio con profesionales de enfermería. *Index de Enfermería*, 15(54), 30-34.
- Côte, S., Lópes, P. N. y Salovey, P. (2005). Emotional Intelligence and vision formulation and articulation. Manuscrito sometido a revisión para publicación.
- Brotheridge, C.M. y Lee, R.T., (2003). Development and validation of the emotional labour scale. *Journal of Occupational and Organizational Psychology* 76 (3), 365–379.
- Brotheridge, C. M. (2006). The role of emotional intelligence and other individual difference variables in predicting emotional labor relative to situational demands. *Psicothema*, 18, 139-144.
- Brown, D. J. y Keeping, L. M. (2005). Elaborating the construct of transformational leadership; The role of affect. *The Leadership Quarterly*, 16 (2), 245-272.
- Diefendorff, J. M., Croyle, M. H., y Gosserand, R. H. (2005). The dimensionality and antecedents of emotional labor strategies. *Journal of Vocational Behavior*, 66(2), 339-357.
- Erickson, R. J., y Ritter, C. (2001). Emotional labor, burnout, and inauthenticity: Does gender matter?. *Social Psychology Quarterly*, 146-163.
- Fisher, C. D., y Ashkanasy, N. M. (2000). The emerging role of emotions in work life: An introduction. *Journal of organizational Behavior*, 123-129.

- García, O., Aluja, A., y García, L. F. (2004). Psychometric Properties of Goldberg's 50 Personality Markers for the Big Five Model: A Study in the Spanish Language. *European Journal of Psychological Assessment*, 20(4), 310-319.
- Gracia, E., y Martínez, I. M. (2004). El control de emociones en el trabajo: una revisión teórica del trabajo emocional. *Universidad Jaime I*, (Jornades de Foment de la Investigació).
- García-Izquierdo, A. L, García-Izquierdo, M., y Ramos-Villagrasa, P.J (2007). Aportaciones de la inteligencia emocional y de la autoeficacia: Aplicaciones para la selección de personal. *Anales de Psicología*, 23 (2), 231-239.
- Girbés, B., y Martín, M., (2015). Celos y envidia en el trabajo: una revisión de los últimos 20 años. *Apuntes de Psicología*, 33(3), 127-136.
- Grandey, A. A. (2000). Emotion Regulation in the Workplace: A New Way to Conceptualize Emotional Labor. *Journal of Occupational Health Psychology*, 5, (1), 95-110.
- Goldberg, L. R. (1990). An alternative" description of personality": the big-five factor structure. *Journal of personality and social psychology*, 59(6), 1216.
- Goldberg, L.R. (1992). The development of markers for the Big Five structure. *Psychological Assessment*, 4, 26-42.
- Haro, J. M. (2014). *El papel de la inteligencia general, la personalidad y la inteligencia emocional en el éxito profesional al inicio de la carrera* (Tesis de doctorado).Universidad de Alicante, Alicante.
- Hernangómez, L. y Fernández, C., (2011). *Psicología de la personalidad y diferencial*. Madrid: CEDE.
- Hochschild, A. R. (1983). *The Managed Heart. TheComerzialitation of Human Feeling*. Los angeles, CA: University of California Press.
- Jordan, P.J., y Lawrence, S.A. (2009). Emotional intelligence in teams: Development and initial validation of the short version of the Workgroup Emotional Intelligence Profile (WEIP-S). *Journal of Management and Organization*, 15(4), 452-469.

- Law, K. S., Wong, C. S., y Song, L. J. (2004). The construct and criterion validity of emotional intelligence and its potential utility for management studies. *Journal of applied Psychology*, 89(3), 483.
- Lopez-Zafra, E., Pulido, M., Berrios, M. P., y Augusto-Landa, J. M. (2012). Psychometric properties of the Spanish version of the work group emotional intelligence profile-short version. *Psicothema*, 24(3), 495-505.
- Lopez-Zafra, E., Pulido, M., y Augusto-Landa, J. M. (2013). Inteligencia emocional en el trabajo. Madrid: Síntesis.
- Martínez-Iñigo, D. (2001). Evolución del concepto de trabajo emocional: dimensiones, antecedentes y consecuencias. Una revisión teórica. *Revista de Psicología del Trabajo y las Organizaciones*, 17(2), 131-153.
- Martínez-Iñigo, D. (2007). Las demandas emocionales, una asignatura pendiente. *Revista Gestión Práctica de Riesgos Laborales*, 34, 36-43
- Mayer, J.D. y Salovey, P. (1995). Emotional intelligence and the construction and regulation of feelings. *Applied and Preventive Psychology*, 4(3), 197-208.
- Mayer, J.D. y Salovey, P. (1997). What is emotional intelligence. In P. Salovey y D. Sluyter (eds.): *Emotional development, emotional literacy and emotional intelligence: implications for educators* (pp. 3-31). New York: Basic Books
- Meléndez, J. C., Cerdá, C., Arroyo, L., y Serrano, P. (2004). El factor emocional: Fortaleza de futuro en la empresa. *Informació Psicológica*, (85-86), 91-96.
- Morris, J. A., y Feldman, D. C. (1996). The dimensions, antecedents, and consequences of emotional labor. *Academy of management review*, 21(4), 986-1010.
- Nogareda, C., Gracia, E., Martínez, I. M., y Salanova, (2013) M. NTP 720: El trabajo emocional: concepto y prevención. *Ministerio de trabajo y asuntos sociales*. Recuperado de:
https://www.researchgate.net/profile/Esther_Gracia/publication/239926293_NTP_720_El_trabajo_emocional_concepto_y_preencion/links/0deec5201e8df4c72200000.pdf

- Oginska-Bulik, N. (2005). Emotional intelligence in the workplace: exploring its effects on occupational stress and health outcomes in human service workers. *International Journal of occupational medicine and environmental health*, 18(2), 167-175.
- Ortiz, S. (2015). *El trabajo emocional y sus consecuencias sobre el bienestar de los empleados y los clientes de organizaciones turísticas* (Tesis de doctorado). Universitat de Valencia, Valencia.
- Pai, C.W. (2009). Application of job satisfaction to human resource management in enterprises. *Human Resources Development Association of Republic of China*, 188, 2-3.
- Picardo, J. M., López-Fernández, C., y Hervás, M. J. (2013). The Spanish version of the Emotional Labour Scale (ELS): A validation study. *Nurse education today*, 33(10), 1130-1135.
- Ride, C. L. (1999). *A quantitative study of emotional intelligence and its impact on team performance* (Tesis no publicada). Pepperdine University, Malibú, CA
- Robbins, S. P. y Judge, T. A. (2013). *Comportamiento organizacional*. Pearson Educación: México.
- Salovey, P., y Mayer, J. D. (1990). Emotional intelligence. *Imagination, cognition and personality*, 9(3), 185-211.
- Schneider, B. (1987). The people make the place. *Personnel Psychology*, 40, 437-454
- Ye, M., y Chen, Y. (2015). A Literature Review on Teachers' Emotional Labor. *Creative Education*, 6(20), 2232.
- Yu-Hsien, C. (2015). Effects of Personality Traits on Quality of Service of Service Staff in Catering Industry-Aspect of Emotional Labor. *Revista de Cercetare si Interventie Sociala*, 51, 216.
- Zapf, D., Vogt, C., Seifert, C., Mertini, H. & Isic, A. (1999). Emotion Work as a Source of Stress: The Concept and Development of an Instrument. *European Journal of Work and Organizational Psychology*, 8 (3), 371-400

9. Anexos

Anexo 1: *Medición de la actuación superficial y profunda con la escala Emotional Labour Scale (ELS)*

Un día normal en el trabajo ¿con qué frecuencia realiza cada una de las siguientes actividades/acciones cuando se relaciona con los usuarios/as externos/as o los/las miembros internos/as de la organización? Por favor, rodee con un círculo el número que mejor refleje su opinión.

Siempre
A menudo
A veces
Raramente
Nunca

Hago un esfuerzo por sentir realmente las emociones que necesito mostrarle a los/as demás.

Oculto mis verdaderos sentimientos sobre una situación.

Intento sentir de verdad las emociones que tengo que mostrar como parte de mi trabajo.

Me resisto a expresar mis verdaderos sentimientos.

Finjo sentir emociones que verdaderamente no siento.

Trato de experimentar realmente las emociones que debo mostrar.

Anexo 2: Cuestionario de 50 adjetivos bipolares de Goldberg

A continuación, le presentamos un listado de “pares de adjetivos”. Para cada par de adjetivos debe marcar el lugar entre los dos adjetivos que mejor defina su manera habitual de ser, pensar o actuar.

Frio/a	Afectuoso/a
Poco amable	Amable
Poco cooperativo/a	Cooperativo/a
Desagradable	Agradable
Tacaño/a	Generoso/a
Poco inteligente	Inteligente
Poco curioso/a	Curioso/a
Poco imaginativo/a	Imaginativo/a
Poco creativo/a	Creativo/a
Inculto/a	Culto/a
Introvertido/a	Extravertido/a
Poco enérgico/a	Enérgico/a
Callado/a	Hablador/a
Tímido/a	Osado/a
Inhibido/a	Espontáneo/a
Irritable	No irritable
Tenso/a	Relajado/a
Nervioso/a	Tranquilo/a
Inestable	Estable
Inseguro/a	Seguro/a
Desorganizado/a	Organizado/a
Irresponsable	Responsable
Negligente	Conciencioso/a
Descuidado/a	Cuidadoso/a
Derrochador/a	Ahorrador/a

Anexo 3: Cuestionario Word Group Emocional Intelligence (WEIP-S)

Indique su grado de acuerdo con cada afirmación. Para ello utilice la siguiente escala y marque con un “X” la respuesta que considere se ajusta más a su opinión sobre lo que se le pregunta, donde: 1) totalmente en desacuerdo 2) bastante en desacuerdo 3) algo en desacuerdo 4) ni acuerdo ni desacuerdo 5) algo de acuerdo 6) bastante de acuerdo 7) totalmente de acuerdo

- 1 Puedo expresar mis emociones a los/las miembros del grupo
 - 2 Puedo explicar mis emociones a los/las otros/as miembros del grupo
 - 3 Si me siento bajo/a de ánimo, les puedo decir a los/las miembros de mi grupo de trabajo qué me haría sentir mejor
 - 4 Puedo hablar con otros/as miembros de mi grupo de trabajo sobre lo que siento
 - 5 Respecto las opiniones de los/las miembros de mi grupo, incluso aunque piense que están equivocados/as
 - 6 Cuando estoy frustrado/a con algún/a compañero/a del grupo de trabajo, puedo sobreponerme a mi frustración
 - 7 Cuando hay que decidir sobre un conflicto, intento ver todos los lados del desacuerdo antes de llegar a una conclusión
 - 8 Escucho de forma imparcial las ideas de los/las miembros de mi grupo
 - 9 Me doy cuenta de sus “verdaderos sentimientos”, incluso aunque intenten ocultarlos
 - 10 Soy capaz de describir con precisión como se sienten los/las miembros del grupo
 - 11 Cuando hablo con un/a miembro del grupo puedo evaluar su “verdaderos sentimientos” a través de su lenguaje corporal
 - 12 Puedo deducir cuando mis compañeros/as de equipo dicen cosas en las que no creen
 - 13 Mi entusiasmo puede contagiarse a los/las miembros del equipo
 - 14 Soy capaz de animar a los/las miembros del equipo cuando se sienten decaídos/as
 - 15 Puedo conseguir que los/as miembros del equipo compartan mi entusiasmo en un proyecto
 - 16 Puedo proporcionar la “chispa” para conseguir que los/las miembros del equipo se entusiasmen
-