



Máster Universitario en Gestión de Recursos Humanos, Trabajo y Organizaciones

Trabajo de Fin de Máster

Título: **Relaciones entre Trabajo Emocional de los supervisores y las reacciones de los trabajadores**

Orientación: Investigación

Estudiante: Carina Ariana Mocan Mocan

Tutor: Vicente Antonio Martínez Tur

Código OIR: 220222141012

Curso Académico: 2021/2022, convocatoria JUNIO



Universidad Miguel Hernández de Elche

ÍNDICE:

- RESUMEN	p.3
PALABRAS CLAVE.....	p.3
- INTRODUCCIÓN	
EL TRABAJO EMOCIONAL.....	p.4
LA EXPRESIÓN DE EMOCIONES Y AUTENTICIDAD.....	p.4-5
EXPERIENCIAS EMOCIONALES POSITIVAS Y NEGATIVAS.....	p.5
SATISFACCIÓN LABORAL.....	p.5-6
BURNOUT.....	p.6
ENGAGEMENT.....	p.7
RELACIÓN EXPRESIÓN DE EMOCIONES DE LOS SUPERVISORES CON LA REACCIÓN DE LOS COLABORADORES.....	p.7-8
- METODOLOGÍA	
OBTENCIÓN DE DATOS.....	p.8-9
MUESTRA Y PROCEDIMIENTO.....	p.9-10
MEDIDAS.....	p.10-12
ANÁLISIS REALIZADOS.....	p.12
- RESULTADOS	
RESULTADOS DESCRIPTIVOS.....	p.12
CORRELACIONES.....	p.13-14
ANÁLISIS DE REGRESIÓN.....	p.15-16
- CONCLUSIONES	p.16-17
- BIBLIOGRAFÍA	p.16

1. RESUMEN

El trabajo emocional se ha estudiado a lo largo del tiempo por su importancia en la atención a los clientes, ya que se entiende que expresar unas emociones positivas contribuye a ofrecer un servicio de más calidad a las personas con las que se interactúa.

En las interacciones sociales las personas intentan regular las emociones que expresan para ajustarlas a las que se entiende que son las adecuadas para dar una mejor impresión, de ahí viene que su estudio haya tenido tanta relevancia en la atención al cliente, sobre todo en las empresas de servicios.

Este intercambio de emociones no existe únicamente entre los trabajadores y el cliente, también existe entre los supervisores y sus colaboradores, y esto es en lo que se enfoca el presente estudio. Por una parte, se ha analizado si el trabajo emocional de los supervisores, en términos de expresión de emociones positivas, mantiene relaciones estadísticamente significativas con las reacciones de los colaboradores: experiencia de emociones positivas y las negativas, satisfacción laboral, burnout (agotamiento y cinismo). Por otra parte, se ha analizado también si el grado en que las emociones que expresan los supervisores son auténticas mantiene relaciones estadísticamente significativas con dichas reacciones de los colaboradores.

Para llevar a cabo este estudio hemos obtenido datos de una muestra de 104 personas, todas ellas laboralmente en activo a la hora de realizarlo.

Tras el análisis de los datos, hemos podido comprobar que existen relaciones estadísticamente significativas entre el trabajo emocional de los supervisores y las reacciones de los colaboradores. Más específicamente, hemos comprobado que la autenticidad de las emociones de los supervisores predomina a la hora de entender las reacciones de los colaboradores sobre la mera expresión de emociones positivas.

1.1 PALABRAS CLAVE:

Emociones, sinceridad, satisfacción, engagement, burnout

2. INTRODUCCIÓN

2. 1. EL TRABAJO EMOCIONAL

El trabajo emocional, definido como una regulación psicológica interna que incluye sobreactuar, suprimir o fingir emociones, una expresión emocional externa y una exigencia organizacional (Grandey, Diefendorff y Rupp, 2013), ha sido objeto de muchas investigaciones a lo largo del tiempo, atendiendo sobre todo a la perspectiva orientada a la relación de los trabajadores con los clientes.

Otra definición más específica para este concepto podría ser la que nos ofrece Martínez Íñigo (2001): Este autor define el trabajo emocional como todos aquellos procesos psicológicos y conductas conscientes y/o automáticas que se derivan de la existencia de normas organizacionales sobre la expresión emocional, sobre la experiencia emocional o sobre ambas, que regulan las distintas interacciones implicadas en el desempeño de un puesto y que pretenden facilitar la consecución de objetivos organizacionales sobre la expresión emocional asociados con el logro de otros objetivos, operativos y/o simbólicos de mayor orden.

2. 2. LA EXPRESIÓN DE EMOCIONES Y SU AUTENTICIDAD

Para entender este concepto, es interesante conocer lo siguiente: las organizaciones tienen definido (implícita o explícitamente) un comportamiento que requieren de sus empleados y por tanto espera de ellos la expresión de esa determinada conducta porque tradicionalmente se piensa que una exteriorización de emociones positivas da una mejor imagen de la organización y más calidad en el servicio que se ofrece. Por otra parte, los empleados no siempre sentirán de manera auténtica esta emoción que se les requiere, independientemente de que estén interactuando con clientes o con sus supervisores. Si la emoción que ellos sienten es congruente con la que se les requiere, esto ayudará a que el trabajador rinda más dentro de la organización a través de una expresión de emociones auténtica. En cambio si la emoción sentida por el empleado y la requerida por la empresa no es congruente, estaríamos hablando de una disonancia emocional, que es una discrepancia entre las emociones sentidas y las emociones que son expresadas para ajustarse a las normas de expresión organizacionales (Hochschild, 1983).

Esto significa, que el trabajador a veces exteriorizará emociones de forma natural, pero que otras, lo hará de forma forzada para adecuarse al rol que tiene en ese momento y a las exigencias que le son requeridas por la organización. Se pueden distinguir, pues, dos factores en el trabajo emocional. Por una parte, la mera expresión de emociones positivas (p.e., en la interacción de un supervisor con sus colaboradores). Por otra parte, la autenticidad que perciben los demás (p.e., los colaboradores al interpretar cuán sincero es el supervisor en las emociones que expresa).

2. 3. EXPERIENCIAS EMOCIONALES POSITIVAS Y NEGATIVAS

En general, se asume que las personas experimentamos emociones negativas y positivas.

No se puede evitar sentir emociones negativas, pero este hecho también puede tener una parte buena en las relaciones laborales. El hecho de sentir alguna emoción desagradable puede ayudarnos a reflexionar, a marcar ciertos límites o corregir comportamientos inadecuados. Estas emociones son un poco más difíciles de manejar, pero es muy importante buscar la parte positiva de ellas para mejorar nuestras relaciones.

Las emociones positivas, también son contagiosas y sus beneficios pueden verse reflejados en un buen ambiente de trabajo, dado que se tiene un trato más agradable con los compañeros y aumenta la satisfacción laboral.

2. 4. SATISFACCIÓN LABORAL

Un trabajador normalmente empieza una relación laboral porque tiene una serie de expectativas que cumplir (Morgan, 1997) o necesidades que satisfacer mediante la organización.

Las empresas cada día están más concienciadas de que su factor más importante es el capital humano, y es por ello, que se preocupan de mantener satisfechos a sus trabajadores para que estos no se vayan.

Este aspecto no es muy fácil de tratar dado que la satisfacción laboral es muy subjetiva y cada trabajador tendrá unas expectativas diferentes a cumplir.

La satisfacción laboral podría definirse como el estado emocional placentero o positivo resultante de la experiencia misma del trabajo (Locke, 1969).

Se puede decir, por tanto, que la satisfacción laboral es el resultado entre las expectativas del trabajador, diferentes para cada individuo, y las propias características del trabajo.

La satisfacción influirá en la actitud del colaborador con su organización en general, así como también con su propio puesto de trabajo, dependiendo de si percibe que las características de la relación laboral satisfacen sus expectativas o necesidades.

Unos colaboradores más satisfechos, estarán más comprometidos con la organización y esto debería verse reflejado en los resultados de la empresa y en el ambiente de trabajo.

2. 5. BURNOUT

El burnout o síndrome de estar quemado por el trabajo es un síndrome derivado de la actuación del individuo con unas determinadas condiciones psicosociales nocivas de trabajo.

Puede entenderse por tanto como una respuesta al estrés laboral crónico integrada por actitudes y sentimientos negativos hacia las personas con las que se trabaja y hacia el propio rol profesional, así como por el sentimiento de encontrarse emocionalmente agotado (Fidalgo Vega, 200')

En este estudio nos centramos en los dos aspectos centrales del burnout: el agotamiento y el cinismo de los trabajadores.

Algunos síntomas del agotamiento laboral podrían ser el cansancio excesivo y un menor rendimiento en el desarrollo de la actividad laboral, sentimientos de irritabilidad, desmotivación y agotamiento mental, así como también malestares físicos.

Nos referimos a cinismo como una actitud negativa del trabajador hacia su organización que puede darse por diferentes motivos, entre ellos la insatisfacción laboral.

Es un factor importante a tener en cuenta, porque no solo tiene impacto en los resultados de la organización, también en el ambiente. Tiene consecuencias como el afecto negativo hacia la organización, la falta de compromiso y el sentimiento de querer abandonar la organización.

2. 6. ENGAGEMENT

El engagement laboral se define como el estado activo y positivo de compromiso con el trabajo. En nuestro trabajo nos vamos a centrar en sus dos aspectos centrales, el vigor y la dedicación.

Trabajar estos factores dará a la organización beneficios como son el compromiso de sus colaboradores con la empresa y con la actividad que realizan dentro de ella, dando que las personas se sentirán apasionadas e involucradas con lo que hacen.

Esta práctica va más allá de cumplir con el contrato entre las dos partes, se trata de fomentar el bienestar de las personas con las que se trabaja.

El nivel alto de compromiso de los colaboradores influirá en el desempeño y contribuye al objetivo general de la organización. Al demostrar vigor, los trabajadores demuestran que pueden enfrentar desafíos y mantener el entusiasmo y la energía a pesar de las adversidades que puedan surgir en el entorno laboral.

Se entiende por dedicación, la atención y el esfuerzo que una persona destina a una actividad, y la acción y efecto de entregarse intensamente a una profesión o trabajo.

2. 7. RELACIÓN EXPRESIÓN DE EMOCIONES DE LOS SUPERVISORES CON LA REACCIÓN DE LOS COLABORADORES

Este trabajo contribuye al conocimiento a través del análisis de la relación entre el trabajo emocional de los supervisores (en las facetas de expresión de emociones positivas y de autenticidad en la expresión emocional) y las reacciones de los trabajadores (experiencias de emociones positivas y negativas, satisfacción laboral, burnout y engagement).

La relación de la expresión de emociones positivas por parte de los supervisores con las reacciones de los colaboradores se basa la teoría del contagio emocional (Hatfield, Rapson y Le, 2009). Desde esta teoría se señala que, en las interacciones entre personas, la expresión de emociones se contagia de manera automática. Así, en el contexto de nuestro estudio, la expresión de emociones positivas por parte del supervisor se trasladaría de

manera automática a reacciones también positivas entre los colaboradores. Por ello, proponemos la siguiente hipótesis u objetivo:

H1: La expresión de emociones positivas por parte del supervisor irá acompañada de reacciones entre los colaboradores: mayor experiencia de emociones positivas, menor experiencia de emociones negativas, mayor satisfacción, menor burnout (agotamiento y cinismo) y mayor engagement (vigor y dedicación).

Sin embargo, hay autores que señalan que las personas no solo nos dejamos llevar por el contagio automático de las emociones. También somos capaces de realizar un análisis más consciente de la autenticidad de las emociones que expresa la otra parte con la que interactuamos Grandey et al. (2005). De acuerdo con ello, los colaboradores reaccionarían positivamente cuando perciben autenticidad en la expresión emocional de los supervisores. Por ello, proponemos la siguiente hipótesis u objetivo:

H2: La autenticidad en la expresión emocional por parte del supervisor irá acompañada de reacciones entre los colaboradores: mayor experiencia de emociones positivas, menor experiencia de emociones negativas, mayor satisfacción, menor burnout (agotamiento y cinismo) y mayor engagement (vigor y dedicación).

Finalmente, un tercer objetivo, implícito en las dos hipótesis planteadas, es examinar cuál de los mecanismos (contagio vs. procesamiento consciente de la autenticidad) predomina en la predicción de las reacciones de los trabajadores.

3. METODOLOGÍA

3. 1. OBTENCIÓN DE DATOS

Para la obtención de datos necesarios para esta investigación hemos preparado un cuestionario/encuesta.

Un cuestionario “es un documento formado por un conjunto de preguntas que deben estar redactadas de forma coherente y organizada, secuenciada y estructurada, de acuerdo con una determinada planificación con el fin de que sus respuestas nos puedan ofrecer toda la información necesaria” (Euroinnova Business School, 2021).

El cuestionario empleado ha sido rediseñado en Google Forms, para poder tenerlo en formato online y hacerlo llegar a bastantes personas y tener una muestra de cierto tamaño a la hora de hacer el estudio.

Está encabezado por un apartado donde los participantes dan su consentimiento para que los datos obtenidos puedan ser utilizados como parte de esta investigación, por supuesto siempre de manera anónima. El estudio cuenta con el permiso de la Oficina de Investigación Responsable de la Universidad Miguel Hernández.

Hemos diferenciado entre el sexo, la edad y el sector laboral al que pertenecen los participantes, y le siguen diferentes preguntas en relación con la expresión de emociones positivas por parte del supervisor, la sinceridad en la expresión de emociones por parte del supervisor y las reacciones de los colaboradores: el burnout o síndrome de estar quemado en el trabajo (agotamiento y cinismo), engagement o compromiso con el trabajo (vigor y dedicación), las emociones positivas y negativas que experimentan los trabajadores y la satisfacción en el ámbito laboral.

3.2. MUESTRA Y PROCEDIMIENTO

El proceso a seguir ha sido el siguiente: tomando como base un cuestionario con medidas de constructos que son objeto de este trabajo, lo hemos rediseñado en Google Forms para tenerlo en formato online.

El cuestionario lo han contestado 104 personas mediante el enlace formado en Google Forms, siendo el 54,8% de ellas mujeres, 43,3% hombres y una pequeña minoría que no ha querido revelar su sexo.

Los participantes tenían edad comprendidas entre 20 y 53 años, siendo el grupo con más representación compuesto por participantes entre 20 y 29 años. El promedio de edad de la muestra es 32 años.

El envío se ha realizado mediante redes sociales (WhatsApp, grupos de Facebook, Instagram). La única condición para participar era la de estar empleado en el momento de contestar el cuestionario.

Entre los sectores de los que más hemos obtenido datos podemos destacar recursos humanos, administración, transporte, sanidad, servicios, fuerzas y cuerpos de seguridad del

estado, aunque también han participado personas del sector retail, diseño de moda, bancario, auditoría y venta online de productos, entre otros sectores.

Una vez obtenidos los datos de las encuestas se ha procedido a la extracción de dichos datos a Excel, y posteriormente a IBM SPSS STATISTICS para poder determinar la fiabilidad de los datos, crear las distintas variables, calcular los estadísticos descriptivos, así como las correlaciones bivariadas y los análisis de regresión. En definitiva, para poder trabajar con los datos que hemos obtenido de los cuestionarios y poder dar respuesta a los objetivos planteados, poniendo a prueba las hipótesis.

3 3. MEDIDAS

Entre las variables que hemos medido y que han formado parte del cuestionario que hemos pasado podemos distinguir entre variables dependientes e independientes. Las variables dependientes fueron: satisfacción laboral, engagement (vigor, dedicación), burnout (agotamiento y cinismo), emociones negativas de los trabajadores y emociones positivas de los trabajadores. Las variables independientes fueron: expresión de emociones positivas por parte del supervisor y sinceridad en la expresión emocional. Se controlaron dos variables: sexo y edad de los participantes. En todos los casos, se preguntó a los trabajadores. En el caso de las medidas independientes debían contestar considerando a su supervisor.

Expresión de emociones positivas por parte del supervisor. La medida estuvo compuesta por tres ítems:

- Mi supervisor me sonríe cuando interactuamos
- Mi supervisor es simpático conmigo
- Mi supervisor es agradable conmigo

Los tres ítems con una escala de respuesta del 1 (totalmente en desacuerdo) al 5 (totalmente de acuerdo).

Autenticidad de la expresión emocional del supervisor. Medida en tres ítems:

- Normalmente noto que mi supervisor/a me expresa emociones completamente sinceras
- Normalmente noto que mi supervisor/a me expresa emociones totalmente naturales
- Normalmente noto que mi supervisor/a me expresa emociones que se ajustan completamente a lo que él/ella realmente siente

Los tres ítems con una escala de respuesta de 1 (totalmente en desacuerdo) a 7 (totalmente de acuerdo).

Experiencia de emociones positivas por parte del colaborador. Medida en cuatro ítems:

- Animado/a
- Alegre
- Relajado/a
- Calmado/a

Todos con una escala de respuesta de 1 (nada) a 7 (muchísimo).

Experiencia de emociones negativas por parte del colaborador. Medido en cuatro ítems:

- Tenso/a
- Enfadado/a
- Triste
- Aburrido/a

Todos con una escala de respuesta de 1 (nada) a 7 (muchísimo).

Satisfacción laboral, medida en un ítem con una escala de respuesta de 1 (totalmente en desacuerdo) a 7 (totalmente de acuerdo):

- Me siento satisfecho en mi trabajo

Burnout. Se consideraron dos ítems, uno para agotamiento y otro para cinismo.

El ítem que midió el agotamiento fue:

- Me siento emocionalmente agotado en mi trabajo, con una escala de respuesta de 1 (totalmente en desacuerdo) a 7 (totalmente de acuerdo).

Mientras que el utilizado para medir el cinismo fue:

- Siento que mi trabajo no tiene sentido (con la misma escala de respuesta: de 1 a 7).

Engagement. Se consideraron dos ítems, uno para vigor y otro para dedicación.

Vigor: -Normalmente me siento lleno de energía (con una escala de respuesta de 1: totalmente en desacuerdo a 7: totalmente de acuerdo).

Dedicación: -Me noto entusiasmado con mi trabajo (con una escala de respuesta de 1: totalmente en desacuerdo a 7: totalmente de acuerdo).

El análisis de fiabilidad SPSS se realiza para conocer a través del Coeficiente Alfa de Cronbach el promedio de las correlaciones entre los ítems del cuestionario (SPSS: ANÁLISIS DE FIABILIDAD, 2010), y conocer así si un determinado grupo de preguntas del cuestionario miden lo mismo y esto es fiable. En general, los coeficientes Alpha en las medidas con más de un ítem fueron satisfactorios, con valores muy cercanos o superiores a 0,70 (ver Tabla 1)

TABLA 1

Análisis de fiabilidad	
Coeficiente de Cronbach	
Sinceridad	,87
Emociones del jefe	,90
Emociones negativas de los trabajadores	,68
Emociones positivas de los trabajadores	,73

4 4. ANÁLISIS REALIZADOS

Los estadísticos descriptivos se han calculado para conocer la media y la desviación típica de las medidas. Esto nos ha ayudado a cuantificar los promedios, así como la dispersión de datos de una variable y ver si hay mucha disparidad en las opiniones que los trabajadores nos dan sobre una misma cuestión (ver Tabla 2).

La desviación típica nos dará un número igual o superior a 0. Cuando más cerca está el número resultante de 0 significará que las respuestas que hemos obtenido en relación al ítem medido han sido más próximas a la media y por tanto más homogéneas. Cuando mayor sea el indicador de la desviación típica nos indicará lo contrario, que hay más disparidad de opiniones en cuanto a esa cuestión.

Hemos calculado también las correlaciones entre las variables. Las correlaciones bivariadas permiten observar si existe relación estadísticamente significativa entre cualesquiera dos variables. Nos permite tener una primera aproximación general a las hipótesis u objetivos del trabajo.

Finalmente, hemos llevado a cabo análisis de regresión. Estos análisis nos permiten llegar a conclusiones más sólidas sobre los resultados, ya que se consideran todas las variables independientes a la vez a la hora de predecir cada variable dependiente.

4. RESULTADOS

4. 1. RESULTADOS DESCRIPTIVOS

Tabla 2. Resultados Descriptivos

Estadísticos descriptivos					
	N	Mínimo	Máximo	Media	Desv. típ.
Sinceridad	104	2,00	7,00	5,3718	1,32465
Emociones_jefe	104	1,00	5,00	4,0513	,99813
Emociones_negativas_trabajadores	104	1,00	7,00	2,4423	1,06820
Emociones_positivas_trabajadores	104	1,00	7,00	4,8389	1,05947

13. Me siento satisfecho en mi trabajo	104	2	7	5,75	1,453
14. Normalmente me siento lleno de energía	104	2	7	5,25	1,378
15. Me noto entusiasmado con mi trabajo	104	1	7	5,43	1,512
16. Me siento emocionalmente agotado en mi trabajo	104	1	7	3,62	1,952
17. Siento que mi trabajo no tiene sentido	104	1	6	1,89	1,299
N válido (según lista)	104				

En nuestra tabla 2 podemos observar que no existe disparidad de opiniones en gran grado, por lo tanto, las respuestas son más o menos homogéneas, sobre todo en cuanto a las emociones del supervisor.

El resultado más alejado de la media es el referente al agotamiento en el trabajo, le sigue el grado de entusiasmo en el trabajo y el de satisfacción.

En lo que más de acuerdo parece que están los colaboradores es en si el jefe les muestra emociones, y en cómo las perciben.

4.2. CORRELACIONES

Es de gran relevancia la tabla número 3, que podemos ver a continuación, y de donde podemos confirmar algunos aspectos.

TABLA 3

		Correlaciones								
		Sinceridad	Emociones_je efe	Emociones_n egativas_trab ajadores	Emociones_p ositivas_trab ajadores	13. Me siento satisfecho en mi trabajo	14. Normalmente me siento lleno de energía	15. Me noto entusiasmado o con mi trabajo	16. Me siento emocionalme nte agotado en mi trabajo	17. Siento que mi trabajo no tiene sentido
Sinceridad	Correlación de Pearson	1	,553**	-,369**	,263**	,398**	,277**	,371**	-,197**	-,396**
	Sig. (bilateral)		,000	,000	,007	,000	,004	,000	,045	,000
	N	104	104	104	104	104	104	104	104	104
Emociones_je efe	Correlación de Pearson	,553**	1	-,259**	,279**	,339**	,078	,281**	-,214*	-,325**
	Sig. (bilateral)	,000		,008	,004	,000	,433	,004	,029	,001
	N	104	104	104	104	104	104	104	104	104
Emociones_n egativas_trab ajadores	Correlación de Pearson	-,369**	-,259**	1	-,568**	-,629**	-,468**	-,635**	,471**	,599**
	Sig. (bilateral)	,000	,008		,000	,000	,000	,000	,000	,000
	N	104	104	104	104	104	104	104	104	104
Emociones_p ositivas_trab ajadores	Correlación de Pearson	,263**	,279**	-,568**	1	,505**	,434**	,521**	-,469**	-,378**
	Sig. (bilateral)	,007	,004	,000		,000	,000	,000	,000	,000
	N	104	104	104	104	104	104	104	104	104
13. Me siento satisfecho en mi trabajo	Correlación de Pearson	,398**	,339**	-,629**	,505**	1	,633**	,765**	-,390**	-,559**
	Sig. (bilateral)	,000	,000	,000	,000		,000	,000	,000	,000
	N	104	104	104	104	104	104	104	104	104
14. Normalmente me siento lleno de energía	Correlación de Pearson	,277**	,078	-,468**	,434**	,633**	1	,647**	-,408**	-,408**
	Sig. (bilateral)	,004	,433	,000	,000	,000		,000	,000	,000
	N	104	104	104	104	104	104	104	104	104
15. Me noto entusiasmado con mi trabajo	Correlación de Pearson	,371**	,281**	-,635**	,521**	,765**	,647**	1	-,459**	-,649**
	Sig. (bilateral)	,000	,004	,000	,000	,000	,000		,000	,000
	N	104	104	104	104	104	104	104	104	104
16. Me siento emocionalmente agotado en mi trabajo	Correlación de Pearson	-,197**	-,214*	,471**	-,469**	-,390**	-,408**	-,459**	1	,328**
	Sig. (bilateral)	,045	,029	,000	,000	,000	,000	,000		,001
	N	104	104	104	104	104	104	104	104	104
17. Siento que mi trabajo no tiene sentido	Correlación de Pearson	-,396**	-,325**	,599**	-,378**	-,559**	-,408**	-,649**	,328**	1
	Sig. (bilateral)	,000	,001	,000	,000	,000	,000	,000	,001	
	N	104	104	104	104	104	104	104	104	104

Una correlación analiza la relación entre dos variables.

Cuando el nivel de significación es menor a 0.05(*) o 0.01(**) se confirma que existe una relación significativa entre las variables, y dependerá del número que aparezca en la casilla de correlación si esta relación es leve, moderada o muy significativa.

Por el contrario, si el nivel de significación es mayor a 0.05 no se podrá confirmar relación entre las variables y por tanto no se tendrá en cuenta la correlación.

De nuestra tabla podemos confirmar por tanto los siguientes aspectos:

- Existe relación entre la sinceridad con la que perciben los trabajadores las emociones del jefe y sus propias emociones.

Cuando los trabajadores perciben que las emociones son auténticas, ellos tienden a unas emociones propias más positivas, y por el contrario, cuando no las perciben reales, ellos tendrán unas emociones propias más negativas, lo que llevará al malestar laboral.

- También podemos destacar que existe relación entre la sinceridad de las emociones del supervisor y otros aspectos como la satisfacción en el trabajo, el vigor con el que se realizan las tareas y el entusiasmo de los colaboradores, que tiende a ser mayor conforme más naturalidad perciben por parte de sus supervisores.

- Existe relación entre la sinceridad y las emociones negativas de los trabajadores.

Cuanto menor es el grado de sinceridad que perciben los operarios, más piensan que su trabajo no tiene sentido, más agotados se sienten en el trabajo y son mayores las emociones negativas que los trabajadores experimentan.

- También se observa que existe relación entre la exteriorización de emociones de los supervisores con las emociones tanto negativas como positivas de los trabajadores.

Cuando se detecta expresión de emociones por parte de los supervisores, las emociones propias de los trabajadores tienden a ser positivas y cuando los superiores no las expresan tienden a ser negativas.

En general, se observa que la sinceridad tiende a tener más correlaciones estadísticamente significativas con las reacciones de los colaboradores que la mera expresión de emociones positivas por parte del supervisor. Esta primera aproximación, basada en las correlaciones, parece dar más apoyo al procesamiento consciente de la autenticidad que al mero contagio automático de emociones.

5. ANÁLISIS DE REGRESIÓN

El análisis de regresión nos ha permitido concretar resultados.

Tabla 4

	Satisfacción laboral		Emociones positivas		Vigor		Dedicación	
	Beta	Desv. Típica	Beta	Desv. típica	Beta	Desv. típica	Beta	Desv. Típica
Sexo	,021	,222	-,198*	,172	-,049	,277	,003	,233
Edad	,232*	,013	,120	,010	,162	,013	,271**	,013
Emociones jefe	,197	,155	,180	,091	-,099	,158	,137	,163
Sinceridad	,250*	,118	,144	,120	,304**	,121	,250*	,124

En la tabla 4 hacemos el análisis de regresión teniendo en cuenta las variables independientes sinceridad y emociones del jefe, las variables control sexo y edad y por otro lado las dependientes consideradas positivas: la satisfacción laboral, las emociones positivas de los trabajadores, el vigor y la dedicación. Los valores con una significación menor a ,05 se considera que tienen una relación significativa, y los que son menos que ,01 se considera que tienen una relación muy significativos. Los valores beta con signo negativo quieren decir que las variables tienen una relación inversa (cuando una variable crece la otra baja), mientras que las que no tienen signo tienen una relación directa (cuando una variable crece la otra baja).

Podemos ver que hay una relación muy significativa entre el vigor y la sinceridad. Esto quiere decir que cuanto más sinceras sean las emociones del jefe más vigor tendrán los colaboradores.

También podemos apreciar una relación muy significativa entre la edad de los colaboradores y la dedicación. A mayor edad, más dedicación laboral tienen.

Podemos destacar también una relación significativa entre la edad y la satisfacción laboral, a mayor edad más satisfacción, y entre la sinceridad de las emociones del jefe y la dedicación, cuanto más auténticas se perciben sus emociones, más comprometidos laboralmente están los colaboradores.

Tabla 5

	Emociones negativas		Agotamiento		Cinismo	
	Beta	Desv. Típica	Beta	Desv. típica	Beta	Desv. típica
Sexo	,075	,172	,040	,329	-,060	,205
Edad	-,051	,010	,103	,019	-,074	,012
Emociones jefe	-,075	,120	-,136	,230	-,168	,143
Sinceridad	-,320**	,091	-,139	,175	-,291**	,109

En la tabla 5, hemos hecho el análisis de regresión de las variables independientes sinceridad y emociones del jefe, las variables control sexo y edad, y las dependientes: emociones negativas de los trabajadores, agotamiento y cinismo.

No hemos observado relación entre el agotamiento y las variables independientes que estamos estudiando, mientras que hemos encontrado relaciones muy significativas entre la sinceridad y las emociones negativas de los trabajadores (cuanto más auténticas son las emociones del jefe menos emociones negativas tienen los colaboradores), y entre la sinceridad y el cinismo: cuanto más sinceras se perciben las emociones del supervisor, menos cinismo hay entre los colaboradores.

5. CONCLUSIONES

De los resultados a los que hacemos referencia en el punto anterior extraídos de la tabla 2 referente a correlaciones podemos confirmar que dependerá de la sinceridad de las emociones que expresan los supervisores la satisfacción laboral, lo que refuerza la segunda hipótesis que hemos formulado al comienzo de este estudio: el procesamiento consciente de los trabajadores sobre las emociones que perciben.

El análisis de regresión que hemos realizado y representado en las tablas 4 y 5, confirman también la hipótesis 2 referente al procesamiento consciente de las emociones percibidas por los colaboradores, ya que los datos que obtenemos muestran relaciones muy significativas relacionadas con la autenticidad de las emociones del supervisor.

Estos datos apoyan el hecho de que los colaboradores no simplemente perciben la expresión de emociones de sus superiores, sino que son capaces de analizar si estas son auténticas.

La sinceridad promueve un clima de bienestar positivo de los trabajadores de la organización dado que estos sienten una mayor dedicación con su trabajo, están más satisfechos realizando su actividad, se sienten más comprometidos con su organización (es mayor el engagement que se presenta) y por tanto sus propias emociones son positivas, lo que también se verá reflejado en los servicios que ofrecen o los productos que venden o fabrican.

Esto también puede contribuir a nivel preventivo en los riesgos psicosociales, como indicaba anteriormente, y un aspecto concreto al que ayudan es al sentimiento de apoyo social de los trabajadores, tanto emocional como instrumental, dado que es muy útil para afrontar demandas emocionales y liberar tensión (AFFOR HEALTH, 2017).

Por otro lado, podemos observar que cuando los supervisores no expresan emociones, las emociones propias de los trabajadores se ven afectadas negativamente.

En definitiva, podemos afirmar que los trabajadores no solo se dejan llevar por las emociones que le son transmitidas, sino que son capaces de analizarlas para ver si estas son sinceras y es el factor principal de sus reacciones. Si los colaboradores perciben emociones positivas de sus superiores, pero son capaces de observar que estas no son auténticas, no tendrán el grado de compromiso tan alto con la organización ni harán esfuerzos adicionales para la consecución de objetivos empresariales, sino que solamente verán la relación laboral como un intermediario para satisfacer sus propias necesidades o expectativas personales.

6. BIBLIOGRAFIA

AFFOR HEALTH. (2017, octubre 11). *Trabajo emocional: ¿qué sienten tus empleados?* - Affor Health. Affor Health | Cuidamos la salud psicológica en el trabajo; Affor | Prevención Psicosocial. <https://afforhealth.com/trabajo-emocional-que-sienten-tus-empleados/>

ESTHER GRACIA, JOSÉ RAMOS, CAROLINA MOLINER Y VICENTE MARTÍNEZ-TUR. (s/f-a). GESTIÓN Y MANEJO DEL TRABAJO EMOCIONAL PARA LA PREVENCIÓN DE RIESGOS LABORALES.

Euroinnova Business School. (2021, December 21). *Qué es el cuestionario en una investigación*. Euroinnova Business School. <https://www.euroinnova.edu.es/blog/que-es-el-cuestionario-en-una-investigacion>

Fidalgo Vega, M. (s. f.). *NTP 704: Síndrome de estar quemado por el trabajo o "burnout" (I): definición y proceso de generación*. Instituto Nacional de Seguridad y Salud en el Trabajo - INSST. https://www.insst.es/documents/94886/326775/ntp_704.pdf

Grandey, A.A., Diefendorff, J., & Rupp, D. (2013). Emotional labor: Overview of definitions, theories, and evidence.

Hatfield, E., Rapson, R. L., & Le, Y. C. L. (2009). Emotional contagion and empathy. In J. Decety and W. Ickes, eds., *The Social Neuroscience of Empathy*. Boston, MA: MIT Press,

Hochschild, A. R. (1983). *The managed heart*. Berkeley, CA: University of California Press. https://www.uv.es/innomide/spss/SPSS/SPSS_0801B.pdf

MARTÍNEZ-IÑIGO, D. (2001). Evolución del concepto de Trabajo Emocional: dimensiones antecedentes y consecuencias. Una revisión teórica. *Revista de psicología del Trabajo y de las Organizaciones*.