

**REVISTA
IBEROAMERICANA
DE DIAGNÓSTICO
Y EVALUACIÓN/
E AVALIAÇÃO
PSICOLÓGICA**

Nº 41

VOL. 1

2016

**REVISTA OFICIAL DE LA ASOCIACIÓN IBEROAMERICANA
DE DIAGNÓSTICO Y EVALUACIÓN PSICOLÓGICA (AIDEP)**

**REVISTA OFICIAL DA ASSOCIAÇÃO IBEROAMERICANA
DE DIAGNÓSTICO E AVALIAÇÃO PSICOLÓGICA (AIDAP)**

Desarrollo y Validación de una Escala para Medir Actuación Emocional en el Trabajo

Development and Validation of a Scale to Measure Emotional Display Rule at Work

Solana Salessi¹ y Alicia Omar²

Resumen

El objetivo del presente estudio fue el desarrollo y validación de una nueva escala para medir las estrategias de regulación emocional que implementan los empleados en sus lugares de trabajo. Los ítems iniciales se elaboraron en base a la revisión bibliográfica, entrevistas con empleados y consultas con especialistas. Se efectuó una prueba piloto que permitió efectuar ajustes conceptuales y semánticos de los ítems. La versión preliminar de la escala fue administrada a 318 trabajadores argentinos, conjuntamente con medidas estandarizadas de inteligencia emocional y personalidad. Análisis factoriales, exploratorio y confirmatorio, indicaron una estructura bifactorial que explicó el 60.96% de la varianza total. La validez convergente quedó demostrada a partir de la fuerza y dirección de las correlaciones obtenidas entre las variables estudiadas. La versión definitiva de la escala quedó integrada por seis ítems que exploran las estrategias de actuación profunda y actuación superficial con elevados índices de homogeneidad y consistencia interna.

Palabras Clave: actuación profunda, actuación superficial, trabajadores, validez estadística

Abstract

The aim of this study was the development and validation of a new scale for measuring emotional display rule strategies in the workplace. The initial items were developed based on the literature review, interviews with employees, and specialist advice. A pilot test allowing for conceptual and semantic adjustment items was conducted. The preliminary version of the scale was administered to 318 Argentinean workers, together with standardized measures of emotional intelligence and personality. Exploratory and confirmatory factorial analyzes indicated a two-factor structure that explained 60.96% of total variance. Convergent validity was demonstrated from the strength and direction of the correlations among the studied variables. The final version of the scale was composed of six items that explore the strategies of deep and surface acting with high levels of homogeneity and internal consistency.

Keywords: deep acting, surface acting, employees, statistical validity

¹ Doctorando en Psicología, Facultad de Psicología, Universidad Nacional de La Plata. Becaria Doctoral del CONICET. Docente Facultad de Derecho y Ciencias. Sociales del Rosario, Pontificia Universidad Católica Argentina. Balcarce 855, 9ºA (S2000DNQ) Rosario, Argentina. Correo: solanasalessi@gmail.com

² Doctora en Psicología. Investigadora Científica del CONICET, Instituto de Investigaciones, Facultad de Humanidades y Artes, Universidad Nacional del Rosario. Italia 1365, 1ºA, (S2000DFA) Rosario, Argentina. Correo: agraomar@yahoo.com

El presente trabajo ha sido realizado en el marco de la beca doctoral otorgada por el CONICET a la primera autora, dirigida por la segunda autora.

Introducción

En la literatura organizacional contemporánea, el estudio de la afectividad de los trabajadores se ha consolidado como un área de investigación promisorio. La revolución afectiva vaticinada por Barsade, Brief y Spataro (2003) diez años atrás, constituye hoy una realidad ineludible, habida cuenta que las implicancias organizacionales del afecto continúan atrayendo la atención de los estudiosos del comportamiento en el trabajo. Entre los diversos intereses que el nuevo paradigma trajo consigo, la regulación emocional se trasladó rápidamente a una posición privilegiada en la agenda científica. De este modo, el denominado “trabajo emocional” (Hochschild, 1983), se transformó en una de las líneas de investigación más importantes de los últimos años.

La tendencia actual (Ashkanasy, 2012; Grandey, Diefendorff, & Rupp, 2013), indica que el trabajo emocional es una forma particular de regulación afectiva que tiene lugar en el contexto laboral y que, en mayor o menor medida, está presente en todas las organizaciones y puestos de trabajo. En este sentido, ya sea como respuesta a las exigencias organizacionales (explícitas o implícitas), ya sea a causa de las representaciones sociales sobre la profesión, o por motivaciones personales, todos los empleados ejercen alguna influencia sobre las emociones que experimentan y/o sobre el modo cómo las expresan durante la ejecución de su trabajo (Lawrence, Troth, Jordan, & Collins, 2011).

Tradicionalmente, la regulación emocional en el ámbito laboral ha sido analizada en términos de dos tipos de estrategias identificadas como de actuación profunda y de actuación superficial (Hochschild, 1983). La actuación superficial hace referencia a los aspectos comportamentales y explícitos de la respuesta emocional, desde el momento que sólo pretende alterar la forma en que la emoción se manifiesta. En este sentido, la expresión facial, la mirada, las posturas corporales, los gestos y el tono de voz, se manipulan voluntariamente con el objeto de expresar una emoción que, si bien no es sincera es la requerida o esperada en esa situación particular. La actuación profunda, en cambio, busca

modificar los aspectos subjetivos y experienciales, a efectos de generar una emoción auténtica que, al mismo tiempo, sea compatible con los requerimientos de la situación. A diferencia de la actuación superficial, la actuación profunda supone una actitud proactiva por parte del sujeto, habida cuenta que debe modificar sus sentimientos para manifestar una emoción genuina y acorde a las expectativas organizacionales (Salessi, 2012).

La investigación contemporánea (Grandey et al., 2013), muestra que las estrategias de actuación pueden ser entendidas a la luz de la conceptualización propuesta por Gross (2010). Vale decir, que la actuación profunda puede ser considerada una estrategia centrada en los antecedentes, en la medida en que consiste en una serie de esfuerzos proactivos para desarrollar una emoción genuina. En tanto que la actuación superficial constituye una estrategia focalizada en la respuesta, ya que se pone en marcha una vez que la respuesta emocional ha sido generada. En última instancia, la actuación profunda y la actuación superficial, no son otra cosa más que formas sofisticadas de reevaluación cognitiva y supresión emocional, respectivamente (Liu, Prati, Perrewe, & Brymer, 2010).

Paralelamente a los esfuerzos por desarrollar una sólida plataforma conceptual, a lo largo los últimos años se han desarrollado numerosos estudios en pos de la operacionalización del constructo. Sin embargo, la mayoría de las medidas diseñadas (Krum & Geddes, 2000; Morris & Feldman, 1997; Zapf et al., 2001) presentan ciertas limitaciones en cuanto a su ámbito de aplicación. Concretamente, tales instrumentos se encuentran conformados por un conjunto de ítems que exploran, exclusivamente, la conducta del trabajador que interactúa con clientes o pacientes. Por este motivo, dichas escalas resultan apropiadas para medir la regulación en profesionales de la salud y empleados de comercio, pero no para estudiar otras muestras ocupacionales o explorar las estrategias de regulación implementadas frente a otros interlocutores. Sobre este aspecto, publicaciones recientes (Griffith, Connelly, & Thiel, 2014; Kim, Bhawe, & Glomb, 2013; Thiel, Connelly, & Griffith, 2012) coinciden en señalar

que como los procesos de control emocional también ocurren en el marco de las interacciones con otros actores del escenario organizacional (tales como compañeros de trabajo, superiores y subordinados), se impone la necesidad de contar con instrumentos que midan la regulación emocional en sentido amplio, sin condicionamientos en función del tipo de actividad que se desarrolle. Por lo que frente a este vacío empírico-instrumental, el presente estudio fue diseñado con el propósito de construir y validar una herramienta para medir las estrategias de regulación en diversas poblaciones laborales. Tal objetivo armoniza con lo argumentado por Casullo (1999; 2009), quien ha puntualizado que frente a la escasez de reactivos debidamente adaptados a las peculiaridades de las poblaciones con las se trabaja o de las problemáticas que se investigan, construir una nueva herramienta se presenta no sólo como la única opción, sino como la más legítima.

Método

En línea con los principios generales propuestos por Haladyna, Rodriguez, y Downin (2013), el desarrollo y puesta a punto del instrumento se realizó a través de tres fases metodológicas sucesivas y complementarias. Durante la primera fase se elaboraron los ítems que conformaron la versión prototípica del instrumento, en base a la información proveniente de la revisión bibliográfica y de una serie de reuniones focales (focus group) y entrevistas en profundidad concretadas con muestras teóricas de trabajadores. En la segunda fase se ejecutó un estudio piloto sobre una muestra no probabilística de la población objetivo, a fin de recabar información que permitiera efectuar un análisis preliminar de los ítems. En la fase final, con el propósito de estudiar las propiedades psicométricas del instrumento, se administró la escala a una nueva muestra, conjuntamente con otras medidas organizacionalmente relevantes.

A partir de los datos recabados en esta última instancia, se efectuaron una serie de análisis estadísticos con el objetivo de: a) identificar la estructura factorial de la escala, b) analizar la adecuación de los datos al modelo identificado, c)

determinar su validez convergente, y d) analizar la consistencia interna del instrumento.

Fase I: Desarrollo de la versión prototípica de la escala

Con miras a elaborar la versión preliminar de la escala, se realizó una minuciosa revisión de la literatura internacional sobre regulación emocional en el trabajo. Las bases de datos usadas para esta tarea incluyeron PsycINFO, SciELO, Dialnet, PePSIC y Redalyc, entre otras. La búsqueda se efectuó utilizando palabras claves tales como *emotion regulation at workplace*, *emotion regulation strategies in workers*, *emotional labour*, y sus correspondientes traducciones al español. Paralelamente, se llevaron a cabo tres encuentros de grupos focales y cuatro entrevistas en profundidad a fin de explorar las configuraciones particulares que asume la regulación emocional en el ámbito laboral argentino. En esta ocasión, se estudió una muestra teórica integrada por 10 trabajadores, representantes de diferentes rubros y organizaciones radicadas en la zona centro del país. A lo largo de los encuentros se solicitó a los participantes que recordaran y describieran episodios en los que hubieran tenido que ejercer algún tipo de control sobre sus emociones, ya sea para no afectar el desenvolvimiento habitual de su tarea, sea para no perturbar el clima laboral, o para no dificultar el logro de algún objetivo determinado. El análisis de la información reunida permitió la identificación de las principales tácticas implementadas por los trabajadores para regular sus emociones. En este sentido, se destacaron maniobras tales como la distracción, la simulación y la reinterpretación positiva, estrategias que, esencialmente, son variantes específicas de las estrategias de actuación profunda (o centradas en los antecedentes) y de actuación superficial (o centradas en la respuesta) identificadas en la literatura (Hochschild, 1983, Grandey et al., 2013; Gross, 2010).

A partir del material reunido se redactaron 48 ítems, de los cuales 28 fueron elaborados con base en la información proporcionada por los encuentros focales y las entrevistas, 12 fueron derivados del análisis de la literatura especializada, y 8 fueron adaptaciones semánticas

de ítems pertenecientes a algunas escalas reconocidas (Brotheridge & Lee, 2003; Castro, Curbow, Agnew, Haythornthwaite, & Fitzgerald, 2006; Grandey, 2003; Moreno-Jiménez, Gálvez-Herrera, Rodríguez-Carvajal, & Garrosa-Hernández, 2010). En la redacción de los ítems se tuvieron en cuenta las características lingüísticas y gramaticales de la población objetivo. Asimismo, se omitió deliberadamente el empleo de antónimos y de oraciones negativas.

Con el fin de asegurar una adecuada validez de constructo, los 48 ítems fueron sometidos a evaluación mediante el método de expertos, por el cual tres jueces, especialistas en psicología organizacional, examinaron los reactivos considerando los siguientes criterios de inclusión: (a) pertinencia; (b) relevancia y (c) facilidad de comprensión. Se solicitó a los jueces que también evaluaran la suficiencia del conjunto de ítems para explorar el constructo, y que clasificaran cada ítem según representara típicamente una estrategia de actuación profunda o una estrategia de actuación superficial. Dicho análisis preliminar condujo a eliminar 12 reactivos que contenían términos que podrían dificultar la comprensión de los encuestados. Los índices de concordancia inter-jueces, calculados a partir de la clasificación de cada una de las afirmaciones restantes, arrojaron valores altamente satisfactorios ($k > .80$; $p < .001$) de acuerdo a lo establecido por Fleiss y Cohen (1973).

Etapas II: prueba piloto y puesta a punto del instrumento

La primera versión autoadministrable de la Escala de Actuación Emocional en el Trabajo quedó constituida por un total de 36 ítems. Los reactivos fueron presentados con un formato tipo Likert orientado a obtener información sobre la frecuencia de utilización (1 = nunca; 5 = siempre) de cada una de las dos estrategias exploradas (actuación profunda y actuación superficial). El protocolo de recolección de datos para esta etapa incluyó, además, una sección de características sociodemográficas a efectos de caracterizar a la muestra en estudio. En esta oportunidad se trabajó con una muestra no probabilística de 94 estudiantes de posgrado, quienes, además, trabajaban en distintas organizaciones radicadas

en la ciudad de Rosario y alrededores. El 64 % de los participantes eran mujeres. La edad media de la muestra se ubicó en torno a los 29 años ($DT = 5.77$) y la antigüedad laboral promedio fue de 3 años ($DT = 3.69$).

Una vez concluida la aplicación de la escala, se habilitó un espacio para que los participantes pudieran opinar sobre la herramienta en desarrollo (por ejemplo, pertinencia de los ítems, posibles ambigüedades, claridad de la redacción, tiempo requerido para completarla, etc.). Tales observaciones fueron capitalizadas para perfeccionar el instrumento, facilitando los ajustes semánticos y sintácticos necesarios. Producto de las entrevistas informales, se decidió modificar la redacción de tres ítems cuya comprensión parecía ser problemática.

Paralelamente, siguiendo las recomendaciones de la literatura especializada (Haladyna et al., 2013), se efectuó un análisis preliminar de los reactivos a partir de los datos recabados en la prueba piloto. Por un lado, se contrastaron las medias de cada ítem en los grupos conformados por el 25% de sujetos con los puntajes más elevados, y el 25% de los sujetos con los puntajes más bajos. Por otro lado, se examinó la homogeneidad de los reactivos a través del cálculo de la correlación ítems-puntaje total, y del análisis de la confiabilidad del test si se elimina el ítem. En el primer caso, se utilizó la prueba no paramétrica U de Mann-Whitney, puesto que la matriz de datos no presentó una distribución normal de acuerdo a la prueba Kolmogorov-Smirnov ($p < .05$). En función de la información proporcionada por ambas pruebas, se determinó que ciertos reactivos presentaron una baja capacidad discriminativa. Por lo tanto, se decidió retener sólo aquellos ítems que cumplieran dos condiciones, a saber: a) presentaran diferencias superiores a .60 entre las medias del grupo superior e inferior (prueba U de Mann-Whitney, $p < .05$); y b) tuvieran un coeficiente de homogeneidad igual o mayor a .30 (Morales Vallejo, 2006). De este modo, fueron descartados 9 ítems por incumplir uno o ambos criterios. La escala resultante quedó integrada por 27 reactivos que, a la luz de los análisis preliminares de confiabilidad, demostraron una consistencia interna satisfactoria ($\alpha = .89$).

Etapa III: validación de la escala y análisis de sus propiedades psicométricas

Para explorar las propiedades psicométricas de la escala se efectuaron los correspondientes análisis de confiabilidad y validez. En primer lugar, se analizó la estructura de la escala mediante un análisis factorial exploratorio (AFE). Seguidamente, se realizó un análisis factorial confirmatorio (AFC) a efectos de verificar la adecuación del modelo obtenido a través del AFE. La validez de constructo se determinó a través de la correlación con otros constructos que, a partir de la revisión de la literatura especializada, surgían como relevantes con respecto a la regulación emocional. Finalmente, se calculó la confiabilidad mediante el cómputo de coeficientes de consistencia interna (alpha de Cronbach). Para estudiar las propiedades psicométricas de la escala se empleó la muestra y los instrumentos que se describen a continuación.

Participantes y procedimiento

Se trabajó con una muestra integrada por 318 empleados de distintas organizaciones públicas y privadas, radicadas en la zona centro-sur de la provincia de Santa Fe. El 62.4% de la muestra fueron mujeres. La edad promedio de los participantes fue de 34.67 años (DT = 8.84). La antigüedad laboral media fue de 7.77 años (DT = 7.88). El 54.8% de los encuestados tenía formación superior completa (terciaria y/o universitaria). En lo que hace a los rubros representados en la muestra, el 34.4% de los sujetos se desempeñaba en el sector de servicios, el 28.1% trabajaba en el sector industrial, el 20.2% pertenecía al ámbito de la salud, y el 17.3% restante se desempeñaba en el área educativa. El 37.9% de la muestra estaba conformada por empleados que trabajaban en organizaciones de gestión estatal. El 32.1% de los participantes ocupaban cargos jerárquicos.

La recolección de los datos se efectuó en el seno de aquellas organizaciones que, luego de conocer los objetivos del estudio, aceptaron formar parte de la investigación. En todos los casos, los participantes completaron de manera individual o en pequeños grupos, un protocolo integrado por las escalas descriptas, durante los

horarios de trabajo y en los lugares físicos destinados por las autoridades organizacionales para tal propósito. En cada caso se explicó previamente el objetivo del estudio, se explicitaron las instrucciones para responder, y se aseguró el anonimato y la confidencialidad de la información suministrada. Todos los sujetos que aceptaron participar voluntariamente del estudio firmaron el correspondiente consentimiento informado.

Instrumentos

Los participantes respondieron a un cuadernillo integrado por la Escala de Estrategias de Actuación Emocional en el Trabajo desarrollada (27 ítems a ser evaluados sobre una escala tipo Likert de 5 puntos, variando desde 1= nunca a 5= siempre), y los instrumentos que se describen a continuación:

Inteligencia emocional. Se midió a través de la adaptación transcultural (Omar, Salessi, Urteaga, & Vaamonde, en prensa) de la escala de Inteligencia Emocional de Schutte et al. (1998). El instrumento está integrado por dos subescalas desarrolladas para medir Expresión y Regulación Emocional (10 ítems; $\alpha = .88$; ej.: “Conozco los motivos por los que cambian mis sentimientos”), y Uso de las Emociones (5 ítems; $\alpha = .75$; ej.: “Cuando estoy de buen humor resuelvo mejor los problemas”). Cada uno de los ítems es valorado con base en una escala tipo Likert de 5 puntos, variando desde 1 (totalmente en desacuerdo) a 5 (totalmente de acuerdo).

Personalidad. Las dimensiones de personalidad fueron evaluadas con la versión abreviada de la estandarización argentina (Omar, 1988) del Cuestionario de Personalidad de Eysenck y Eysenck (1975). Esta versión reducida, especialmente indicada para fines de investigación, está integrada por 40 ítems de opción forzada (Si/No) que miden Extraversión (10 ítems; $\alpha = .88$; ej.: ¿Tiene Ud. muchos pasatiempos diferentes?), Neuroticismo (10 ítems; $\alpha = .85$; ej.: ¿Experimenta Ud. frecuentes cambios de humor?) y Psicoticismo (10 ítems; $\alpha = .86$; ej.: ¿Disfruta hiriendo a las personas que ama?). Incluye, además, la escala L (que mide propensión a mostrar una imagen mejorada de sí mismo o Deseabilidad Social), integrada por 10 ítems ($\alpha =$

.89; ej.: ¿Todos sus hábitos son buenos y deseables?), que más que una dimensión de personalidad constituye un recurso de validez interna.

Variables sociodemográficas. El protocolo de recolección se completó con un apartado diseñado para recabar información sobre características sociodemográficas de los empleados (edad, sexo, escolaridad y antigüedad laboral) e información sobre el puesto que ocupaban y sobre las organizaciones en las que se desempeñaban (ramo de actividad y tipo de gestión).

Resultados

Validez estructural de la escala

En primer lugar, se verificó la pertinencia de llevar a cabo un análisis de componentes principales con rotación oblicua (Direct Oblimin), ya que existía la posibilidad que los factores de la escala estuvieran correlacionados. El tamaño de la muestra fue adecuado, habida cuenta que se obtuvieron más de 100 casos por factor, considerando que la teoría postula la existencia de, al menos, 2 factores. A su vez, la matriz de datos fue considerada factorizable, puesto que el test de esfericidad de Bartlett fue significativo ($\chi^2 = 2220.44$; $p < .000$), y el test de adecuación de la muestra de Kaiser-Meyer-Olkin arrojó un valor de .85. El gráfico de sedimentación (Figura 1) indicó la extracción de dos factores, solución coherente con investigaciones previas.

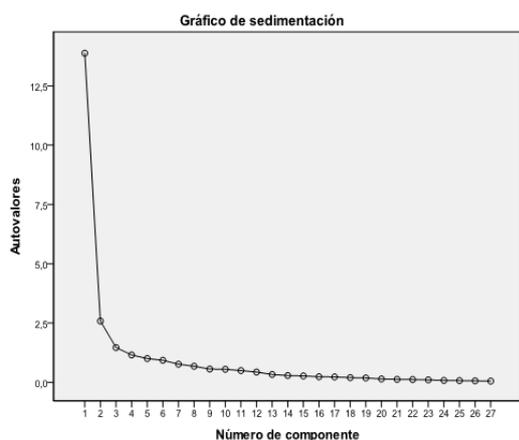


Figura 1. Gráfico de sedimentación correspondiente a la Escala de Actuación Emocional en el Trabajo (versión preliminar)

Ambos factores explicaron el 60.96 % de la varianza total. Para la asignación de los reactivos a cada factor se utilizaron dos criterios: a) que el ítem estuviera conceptualmente relacionado con el factor considerado, y b) que tuviera un peso factorial mayor o igual a .40 (Tabachnick & Fidell, 2013). Además, se descartaron todos aquellos ítems que presentaron un peso factorial mayor a .30 en un segundo factor. Por lo que al final de este proceso se eliminaron 15 ítems quedando la escala final conformada por 12 reactivos (Tabla 1).

El primer factor fue denominado “Actuación Superficial” y quedó integrado por 6 ítems ($\alpha = .81$) relativos a la experiencia de disonancia emocional y simulación. Por ejemplo: “En mi trabajo soy ‘encantador’ sólo para causar una buena impresión a los demás”. Un sujeto con elevado puntaje en esta dimensión tiene mayor predisposición a fingir o encubrir estados emocionales, o bien a efectos de ajustarse a las expectativas que otros actores organizacionales (superiores, compañeros, subordinados, clientes, etc.) tienen sobre su comportamiento; o bien para ocultar deliberadamente sus sentimientos a fin de mostrarse neutral y/o conservar su profesionalismo en situaciones emocionalmente impactantes.

El segundo factor fue denominado “Actuación Profunda” y quedó integrado por 6 ítems ($\alpha = .77$) relativos al esfuerzo genuino por experimentar determinadas emociones o modificar estados afectivos negativos. Por ejemplo: “Cuando me siento mal en mi trabajo, intento ver las cosas desde otro punto de vista”. Un sujeto con elevado puntaje en esta dimensión tiene mayor predisposición a utilizar tácticas cognitivas tendientes a regular los aspectos subjetivos de la respuesta emocional. En este sentido, tendería a influir sobre sus estados emocionales reorientando la atención hacia otros aspectos de la situación; reinterpretando la misma desde una perspectiva diferente; o recordando experiencias compatibles con la emoción que debe demostrar para ser efectivo en su trabajo o ajustarse a los requerimientos de la organización.

Tabla 1. Composición, carga factorial y confiabilidad de la Escala de Actuación Emocional en el Trabajo

N°	Contenido del ítem	Factores	
		I	II
<i>Actuación Superficial</i>			
1*	En mi trabajo actúo del modo como los demás piensan que debería hacerlo.	.51	.16
2*	Las emociones que demuestro en mi trabajo no son las que realmente siento en ese momento.	.46	.10
3	En mi trabajo soy “encantador” sólo para causar una buena impresión a los demás.	.58	.22
4	“Vendo” a los demás la imagen que mi empresa quiere mostrar.	.87	.13
5	En mi trabajo, mi cara refleja lo que los demás esperan.	.73	.21
6*	En mi trabajo expreso emociones que no son sinceras.	.45	.17
<i>Actuación Profunda</i>			
7*	Aunque esté triste, en mi trabajo trato de ver el “vaso medio lleno” para levantarme el ánimo.	.18	.48
8	Cuando me siento mal en mi trabajo, intento ver las cosas desde otro punto de vista.	.12	.50
9*	Cuando en mi trabajo me siento agredido por alguien, intento comprender su situación para no enojarme.	.11	.54
10	Si en mi trabajo tengo que mostrarme entusiasta y positivo, trato de pensar en algo que me haga sentir feliz.	.13	.77
11*	En mi trabajo evito quedarme pensando en los problemas y pongo mi atención en otras cosas.	.14	.46
12	Cuando me siento mal en mi trabajo, trato de distraerme pensando en cosas que me ayuden a sentirme mejor.	.19	.80
Porcentaje de la varianza explicada		35. 2%	25.7%
Coeficiente alpha de Cronbach (α)		.81	.77

Nota: en negrita se señalan los ítems que pesaron en el factor; con el asterisco se indican los ítems eliminados tras efectuar los AFC correspondientes

Con el propósito de confirmar la estructura identificada, la matriz de datos fue sometida a un conjunto de análisis factoriales confirmatorios. En la ejecución de los mismos se optó por el método de estimación de la máxima verosimilitud, y se calcularon diversas medidas de ajuste, a saber: chi-cuadrado (χ^2), chi-cuadrado relativo (χ^2 / gl), índices de bondad de ajuste (GFI), índice de bondad de ajuste corregido (AGFI), índice de bondad de ajuste comparativo (CFI); índice de ajuste normalizado (NFI); y raíz del residuo cuadrático promedio de aproximación (RMSEA).

Inicialmente, se puso a prueba el modelo derivado del AFE (Tabla 1), el cual se encontraba conformado por 2 factores y 12 variables

observables. Las medidas obtenidas para este modelo (Modelo A, Tabla 2) no fueron satisfactorias, habida cuenta que el índice chi-cuadrado mostró ser significativo, los índices de ajuste mostraron valores inferiores a lo recomendado, y el índice RMSEA fue mayor a .10. Tales resultados demostraron que la estructura propuesta era diferente de la indicada por la matriz de covarianza de los datos. Frente a este panorama, se procedió a ajustar el modelo siguiendo los lineamientos de la literatura especializada (Hoyle, 2011; Kline, 2011). En este sentido, se examinaron tres fuentes de información. En primer lugar, la significatividad de las cargas factoriales, para comprobar si existían ítems que presentarían un peso factorial

Tabla 2. Índices de bondad de ajuste de los modelos examinados

Modelo	χ^2	<i>p</i>	χ^2/ gl	GFI	AGFI	CFI	NFI	RMSEA
Modelo A	141.23	< .05	3.66	.87	.81	.80	.73	.12
Modelo B	18.52	> .05	1.68	.97	.95	.96	.96	.06

Nota: χ^2 = chi-cuadrado; χ^2/ gl = chi-cuadrado relativo; GFI = índice de bondad de ajuste; AGFI = variante ajustada del GFI; CFI = índice de ajuste comparativo; PNFI = índice de ajuste normalizado; RMSEA = error de aproximación de la raíz cuadrada media

demasiado bajo (inferior a .30). En segundo lugar, los índices de modificación, para verificar si había valores superiores a lo establecido (3.84), que sugirieran que se obtendría una reducción en el chi-cuadrado si se estimara el coeficiente. Finalmente, los residuos de la matriz de las predicciones de covarianza y correlación, para comprobar la existencia de valores estadísticamente significativos ($p < .05$) que pudieran estar indicando errores de predicción.

El análisis de la información proporcionada por tales indicadores, resultó en la eliminación de 6 ítems, a saber: ítem 1 (“en mi trabajo actúo del modo como los demás piensan que debería hacerlo”); ítem 2 (“las emociones que demuestro en mi trabajo no son las que realmente siento en ese momento”); ítem 6 (“en mi trabajo expreso ciertas emociones, más allá de que éstas no sean sinceras”); ítem 7 (“aunque esté triste, en mi trabajo trato de ver el ‘vaso medio lleno’ para levantarme el ánimo”); ítem 9 (“cuando en mi trabajo me siento agredido por alguien, intento comprender su situación para no enojarme”), e ítem 11 (“en mi trabajo evito quedarme pensando en los problemas y pongo mi atención en otras cosas”).

El modelo resultante, conformado ahora por 2 factores y 6 variables observables, fue sometido a un nuevo AFC. Los índices obtenidos en esta oportunidad mostraron un ajuste muy satisfactorio (Modelo B, Tabla 2).

En primer lugar, se redujo notablemente el índice chi-cuadrado, el cual, además, no fue significativo. A su vez, los índices de bondad de ajuste, ajuste comparativo y ajuste normalizado, mostraron valores más elevados en comparación al modelo anterior, sumado a la disminución que mostró el índice RMSEA. Estos indicadores proporcionaron evidencias suficientes para sostener que dicha estructura no era significativamente diferente de la indicada por la

matriz de covarianza de los datos, conservándose, por lo tanto, como definitiva. Por lo tanto, el modelo final de la escala quedó constituido por 2 factores y 6 variables observables, tal como lo muestra la Figura 2.

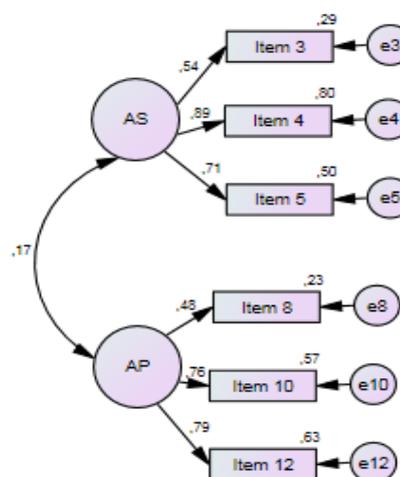


Figura 2. Modelo de medida Escala de Actuación Emocional en el Trabajo

Validez convergente de la escala

Con el fin de explorar la validez convergente, se calcularon las correlaciones bivariadas entre las estrategias de actuación y las variables descriptas en el apartado Instrumentos (Método). En la Tabla 3 se presentan las medias, desviaciones típicas y correlaciones producto-momento de Pearson entre las variables estudiadas.

Como se desprende de la tabla precedente, mientras que la actuación superficial se vinculó negativamente con la IE y sus sub-dimensiones (Expresión y regulación emocional, y Uso de las emociones); la actuación profunda lo hizo en sentido positivo. En lo que hace a las asociaciones con las dimensiones de personalidad, puede observarse que la actuación superficial correlacionó negativamente con la extroversión, y de manera positiva con el neuroticismo y el psicoticismo.

Tabla 3. Medias, desvíos típicos y correlaciones bi-variadas entre las estrategias de actuación emocional y el resto de las variables exploradas

	X	DT	1	2	3	4	5	6	7	8	9
1	2.35	.92	--								
2	3.65	.67	.18	--							
3	4.02	.49	-.39	.20	--						
4	3.95	.52	-.37	.20	.31	--					
5	4.09	.56	-.35	.17	.38	.37	--				
6	1.67	.22	-.28	.14	.38	.25	.43	--			
7	1.45	.26	.13	-.16	-.17	-.17	-.15	-.24	--		
8	1.17	.17	.17	-.15	-.31	-.28	-.30	-.14	.42	--	
9	1.50	.21	ns	.15	ns	ns	ns	ns	ns	-.37	--

Nota: 1 (Actuación superficial); 2 (Actuación profunda); 3 (Inteligencia emocional); 4 (Expresión y regulación emocional); 5 (Uso de las emociones); 6 (Extraversión); 7 (Neuroticismo); 8 (Psicoticismo); 9 (Deseabilidad social); **negrita: $p < 0.01$** ; apaisada: $p < 0.05$; ns: no significativo

En tanto que, la actuación profunda se asoció negativamente al descontrol emocional y al psicoticismo, y positivamente con la extroversión. En lo que hace a la deseabilidad social, los datos indicaron asociaciones significativas de signo positivo con la actuación profunda, y negativas con el psicoticismo. Finalmente, las estrategias de actuación superficial y actuación profunda correlacionaron significativa y positivamente entre sí, aunque la correlación no fue demasiado alta como para presuponer problemas de multicolinealidad.

Confiabilidad de la escala

Para verificar la confiabilidad de la escala modificada, se realizó un nuevo análisis de consistencia interna. Una vez más, se calcularon los coeficientes alpha de Cronbach (α). En todos los casos, se obtuvieron valores altamente satisfactorios ($\alpha = .89$ para la escala total; $\alpha = .90$ para la sub-escala actuación superficial, y $\alpha = .88$ para la sub-escala actuación profunda).

Discusión

El interés por el estudio de la afectividad ha ido en aumento desde que Tomkins (1984) declarara que los '80 se caracterizarían por ser la década de los afectos. Desde entonces, la preanunciada revolución afectiva se fue librando en todos los campos del quehacer psicológico, excepto en el ámbito laboral y de las organizaciones; donde recién a comienzos de este

siglo se ha comenzado a perfilar como un tema crucial. Las implicancias organizacionales de los afectos y emociones de los empleados ha ido ganando espacio en la agenda científica, erigiéndose como prioritaria la necesidad de comprender los mecanismos que activan los trabajadores para regular sus emociones durante sus interacciones laborales. De esta manera, el denominado “trabajo emocional” (Hochschild, 1983), se está transformando en un tópico central en la investigación del comportamiento organizacional. En línea con este interés, el objetivo del presente estudio consistió en desarrollar y validar un instrumento destinado a medir la regulación emocional en el ámbito laboral. Si bien la revisión de la literatura indica que a la fecha se han diseñado algunas escalas con tal propósito, las mismas se circunscriben casi exclusivamente al estudio del comportamiento emocional de profesionales asistenciales y empleados comerciales. Vale decir que los ítems que las integran han sido elaborados exclusivamente para indagar las estrategias de regulación implementadas durante las interacciones con pacientes o clientes, respectivamente. Sin embargo, la tendencia vigente (Ashkanasy, 2012; Grandey et al., 2013; Gross, 2013) muestra que la regulación emocional es un fenómeno inherente, en mayor o menor medida, a todos los puestos de trabajo, habida cuenta que las interacciones con cualquier actor del escenario laboral (jefes, colegas, público en general, etc.) exigen la demostración (genuina o

camuflada) de afectos y emociones (Griffith et al., 2014). Considerando tales evidencias, la presente investigación se orientó a cubrir un área de vacancia a través del desarrollo y puesta a punto de un instrumento para explorar la regulación emocional en los más diversos ámbitos laborales.

Los resultados obtenidos muestran que se ha logrado una versión parsimoniosa, confiable y válida de la escala para medir la regulación emocional en trabajadores argentinos. Se trata de un instrumento sencillo y de fácil aplicación, conformado por 6 ítems que exploran las estrategias de actuación profunda y superficial con un alto nivel de homogeneidad y consistencia interna. Los dos factores identificados a través del AFE y confirmados por los AFC demuestran la validez estructural de la escala, al tiempo que reproducen la solución bi-factorial informada por otros estudios sobre la temática (Brotheridge & Lee, 2003; Castro et al., 2006; Grandey, 2003).

La validez convergente de la escala quedó demostrada a partir de la fuerza y dirección de las correlaciones obtenidas entre tales estrategias y las restantes variables medidas. Con respecto a las asociaciones con la inteligencia emocional, los resultados coinciden con otros estudios (Costa, Páez, Oriol, & Unzueta, 2014; Karim & Weisz, 2011; Kim, Yoo, Lee, & Kim, 2012) que señalan que las mayores habilidades para percibir y comprender las señales emocionales, así como para utilizar dicha información con miras a regular la conducta, predispone a los sujetos emocionalmente inteligentes a centrarse más fácilmente en los antecedentes de la emoción antes que en la respuesta emocional propiamente dicha a la hora de regular sus afectos. Por este motivo, sujetos con alta IE son proclives a re-significar determinados aspectos de la situación para revertir emociones negativas, así como a actualizar deliberadamente recuerdos compatibles con la emoción esperada, de modo de generarla genuinamente.

En lo que hace a las asociaciones entre las estrategias de regulación emocional y personalidad, los resultados obtenidos ratifican las conclusiones a las que han arribado numerosos estudios previos (Austin, Dore, & O'Donovan, 2008; Buckner & Mahoney, 2012; Kiffin-

Petersen, Jordan, & Soutar, 2011; Ng & Diener, 2009; Wang, Shi, & Li, 2009; Zhong, Cao, Huo, Chen, & Lam, 2012). Vale decir, que los sujetos extravertidos no sólo experimentan en mayor medida emociones positivas, usualmente consistentes con las expectativas organizacionales sino que, por lo general, son proclives a manejar más eficazmente sus afectos negativos recurriendo a maniobras cognitivamente más sofisticadas en lugar de actuaciones que conlleven supresión u ocultamiento. Por el contrario, la regulación emocional es generalmente más difícil y menos gratificante para los introvertidos, quienes tienden a encontrar mayores inconvenientes para revertir adaptativamente estados emocionales disfóricos siendo más propensos a encubrirlos o enmascararlos con una sonrisa.

A su vez, las correlaciones negativas observadas entre la actuación profunda y el psicoticismo se encuentran en sintonía con lo puntualizado por Eysenck y Eysenck (1985) y Omar (1997), quienes han señalado que los sujetos que puntúan alto en psicoticismo por lo general carecen de empatía y sensibilidad interpersonal. Circunstancias que explicarían sus menores calificaciones en actuación profunda, ya que no se esforzarían por desarrollar emociones auténticas. Estudios más recientes, provenientes del campo de la psicopatología (Miskovic & Schmidt, 2010; Ruiz, Salazar, & Caballo, 2012), también han corroborado que los individuos con alto psicoticismo tienen mayores inconvenientes en el procesamiento de la información emocional y la regulación de sus estados afectivos. Concretamente, se ha demostrado que la mayor tendencia al psicoticismo se asocia con dificultades para generar emociones integrativas y responder con empatía, así como para controlar adaptativamente emociones displacenteras. Por lo que resulta esperable que encuentren obstáculos para implementar exitosamente tácticas tales como la re-significación y el descentramiento, modalidades de regulación emocional propias de la actuación profunda.

Por otro lado, las correlaciones positivas observadas entre psicoticismo y actuación superficial resultan comprensibles si se considera que esta dimensión de personalidad se encuentra vinculada con tendencias antisociales, entre las

cuales se encuentra la simulación con el fin de obtener beneficios personales (Omar, 1997; 2002; Omar & Uribe, 2001). En efecto, la actuación superficial se caracteriza por la demostración de emociones que no coinciden con las experiencias afectivas reales. En este sentido, se ha precisado (Grandey, 2003) que consiste en un mero montaje o puesta en escena por medio del cual se manipulan las manifestaciones observables de la respuesta emocional, aparentando emociones que no ponen en riesgo la consecución de las metas y objetivos.

Contrariamente a lo que se presuponía, en el presente estudio se ha encontrado que la deseabilidad social correlacionó significativamente con la actuación profunda. Sin embargo, lejos de ser inconsistente, este hallazgo se muestra en línea con lo comunicado por Arndt, Hoglund, y Fujiwara (2013), quienes han subrayado que las personas que tienden a utilizar estrategias de re-interpretación cognitiva a la hora de regular sus emociones, son quienes también obtienen puntajes más elevados en escalas de deseabilidad social. Estas asociaciones encuentran una explicación concluyente, si se considera la naturaleza misma de los ítems mediante los cuales tales estrategias son evaluadas. En este sentido, mientras que los reactivos orientados a medir la actuación profunda implican en sí mismos la capacidad de controlar las emociones de modos socialmente deseables (por ejemplo, “cuando en mi trabajo me siento agredido por alguien, intento comprender su situación para no enojarme”), los ítems que evalúan la actuación superficial suponen patrones de comportamiento inauténticos deliberados (por ejemplo, “en mi trabajo soy ‘encantador’ sólo para causar una buena impresión a los demás”). De modo que, es lógico que aquellos sujetos motivados a mostrar una imagen mejorada de sí mismos (altos en deseabilidad social), puntúen alto en actuación profunda, puesto que esta estrategia implica una imagen de uno mismo mucho más favorable que la que supone aceptar abiertamente la simulación y la mentira.

Finalmente, las estrategias de actuación superficial y de actuación profunda correlacionaron significativa y positivamente entre sí. Tales hallazgos coinciden con los informados en estudios previos (Brotheridge &

Grandey, 2002; Brotheridge & Lee, 2003; Castro et al., 2006; Grandey, 2003; Kruml & Geddes, 2000). Por lo que el presente estudio proporciona evidencia favorable a la idea que actuación superficial y actuación profunda constituyen dos aspectos distintos, aunque relacionados, de la regulación emocional en el trabajo.

Fortalezas y debilidades de la investigación realizada

Como todo trabajo empírico, el presente también entraña fortalezas y debilidades. Entre sus limitaciones hay que remarcar la composición de la muestra en estudio, ya que su selección por disponibilidad impediría la generalización de los resultados a toda la población de trabajadores argentinos. No obstante, en el intento por reducir el impacto de esta limitación, se procuró que la muestra incluyera empresas e instituciones de los más diferentes rubros y niveles de complejidad organizacional. Otra de las debilidades del estudio podría estar vinculada con el carácter auto-descriptivo de los instrumentos empleados para la recolección de datos, aspecto que podría haber generado algunos sesgos derivados de la varianza del método común (Podsakoff, MacKenzie, Lee, & Podsakoff, 2012), así como respuestas contaminadas por la deseabilidad social. En relación a este último aspecto, cabe señalar que se tomaron todos los recaudos necesarios para garantizar el carácter anónimo del protocolo de recolección de datos y la confidencialidad de la información, y que se incluyó una escala específica para medir esta tendencia.

Entre las fortalezas, resulta conveniente destacar que este trabajo constituye el primer intento por desarrollar un instrumento destinado a evaluar la regulación emocional en el ámbito laboral argentino. Asimismo, avanza un paso adelante respecto de las escalas disponibles, ya que no se circunscribe a un solo sector sino que, por el contrario, puede aplicarse en los más diversos ámbitos ocupacionales. En suma, este estudio representa una contribución genuina para que otros investigadores se interesen por esta temática y desarrollen estudios empíricos con el recurso de un instrumento con probadas propiedades psicométricas.

Referencias

- Arndt, J. E., Hoglund, W. L. G., & Fujiwara, E. (2013). Desirable responding mediates the relationship between emotion regulation and anxiety. *Personality and Individual Differences*, 55, 147-151. doi: 10.1016/j.paid.2013.02.022
- Ashkanasy, N. M. (2012). *Experiencing and managing emotions in the workplace*. New Milford, CT, US: Emerald Group.
- Austin, E. J., Dore, T. C., & O'Donovan, K. M. (2008). Associations of personality and emotional intelligence with display rule perceptions and emotional labor. *Personality and Individual Differences*, 44(3), 679-688. doi: 10.1016/j.paid.2007.10.001
- Barsade, S., Brief, A., & Spataro, S. (2003). The affective revolution in organizational behavior: The emergence of a paradigm. In J. Greenberg (Ed.), *Organizational Behavior: The State of the Science* (pp. 3-52). London, UK: Lawrence Erlbaum Associates Publishers.
- Brotheridge, C., & Grandey, A. A. (2002). Emotional labor and burnout: Comparing two perspectives of people work. *Journal of Vocational Behavior*, 60(1), 17-39.
- Brotheridge, C., & Lee, R. T. (2003). Development and validation of the emotional labour scale. *Journal of Occupational and Organizational Psychology*, 76(3), 365-379. doi: 10.1348/096317903769647229
- Buckner, V. J., & Mahoney, K. T. (2012). Individual differences and emotional labor: An experiment on positive display rules. *Personality and Individual Differences*, 3(3), 251-256. doi: 10.1016/j.paid.2012.03.028
- Castro, A. B., Curbow, B., Agnew, J., Haythornthwaite, J. A., & Fitzgerald, S. T. (2006) Measuring emotional labor among young workers: Refinement of the Emotions at Work Scale. *Journal of the American Association of Occupational Health*, 54(5), 201-209.
- Casullo, M. M. (1999). La evaluación psicológica: Modelos, técnicas y contexto sociocultural. *Revista Iberoamericana de Diagnóstico y Evaluación – e Avaliação Psicológica*, 7(1), 97-113.
- Casullo, M. M. (2009). La evaluación psicológica: Modelos, técnicas y contextos. *Revista Iberoamericana de Diagnóstico y Evaluación – e Avaliação Psicológica*, 27(1), 9-28.
- Costa, S., Páez, D., Oriol, X., & Unzueta, C. (2014). Regulación de la afectividad en el ámbito laboral: Validez de las escalas de hetero-regulación EROS y EIM. *Revista de Psicología del Trabajo y de las Organizaciones*, 30(1), 13-22. doi: doi.org/10.5093/tr2014a2
- Eysenck, H. J. & Eysenck, S. B. G. (1975). *Manual of the Eysenck Personality Questionnaire*. London, UK: Hodder & Stoughton.
- Eysenck, H.J. & Eysenck, M.W. (1985). *Personality and Individual Differences. A natural science approach*. New York: Plenum Press.
- Fleiss, J. L. & Cohen, J. (1973). The equivalence of weighted kappa and the intraclass correlation coefficient as measures of reliability. *Educational and Psychological Measurement*, 33, 613-619. doi: 10.1177/001316447303300309
- Grandey, A. A. (2003). When 'the show must go on': Surface acting and deep acting as determinants of emotional exhaustion and peer-rated service delivery. *Academy of Management Journal*, 46, 86-96. doi: /10.2307/30040678
- Grandey, A. A., Diefendorff, J. M., & Rupp, D. E. (2013). *Emotional labor in the 21st century: Diverse perspectives on emotion regulation at work*. New York, NY, US: Psychology Press/Routledge.
- Griffith, J. A., Connelly, S., & Thiel, C. E. (2014). Emotion regulation and intragroup conflict: When more distracted minds prevail. *International Journal of Conflict Management*, 25(2), 148-170. doi: 10.1108/IJCM-04-2012-0036.
- Gross, J. J. (2010). Emotion Regulation. In M. Lewis, J.M. Haviland-Jones, L. Feldman Barrett (Eds.), *Handbook of emotions* (pp. 497-512). New York, NY, US: Guilford Press.

- Haladyna, T. M., Rodriguez, M. C., & Downing, S. M. (2013). *Developing and validating test items*. New York, NY, US: Routledge.
- Hochschild, A. (1983). *The managed heart: Commercialization of human feeling*. Berkeley, CA, US: University of California Press.
- Hoyle, R. H. (2011). *Structural equation modeling for social and personality psychology*. Thousand Oaks, C, US: Sage Publications Inc.
- Karim, J., & Weisz, R. (2011). Emotional intelligence as a moderator of affectivity/emotional labor and emotional labor/psychological distress relationships. *Psychological Studies*, 56(4), 348-359. doi: 10.1007/s12646-011-0107-9
- Kiffin-Petersen, S. A., Jordan, C. L., & Soutar, G.N. (2011). The big five, emotional exhaustion and citizenship behaviors in service settings: The mediating role of emotional labor. *Personality and Individual Differences*, 50, 1, 43-48. doi: 10.1016/j.paid.2010.08.018
- Kim, E., Bhawe, D. P., & Glomb, T. M. (2013). Emotion regulation in workgroups: The roles of demographic diversity and relational work context. *Personnel Psychology*, 66(3), 613-644. doi: 10.1111/peps.12028.
- Kim, T., Yoo, J., Lee, G., & Kim, J. (2012). Emotional intelligence and emotional labor acting strategies among frontline hotel employees. *International Journal of Contemporary Hospitality Management*, 24(7), 1029-1046. doi: 10.1108/09596111211258900
- Kline, R. B. (2011). *Principles and practice of structural equation modeling (3rd. Ed.)*. New York, NY: Guilford.
- Kruml, S. M., & Geddes, D. (2000). Exploring the dimensions of emotional labor: The heart of Hochschild's work. *Management Communication Quarterly*, 14(1), 8-49.
- Lawrence, S. A., Jordan, P. J., Troth, A. C., & Collins, A. L. (2011). A review of emotion regulation and development of a framework for emotion regulation in the workplace. In P. Perrewe & D. Ganster (Eds.), *Research in occupational stress and well-being* (pp. 197 - 263). Greenwich, CT, US: JAI Press.
- Liu, Y., Prati, L. M., Perrewe, P. L., & Brymer, R. A. (2010). Individual differences in emotion regulation, emotional experiences at work, and work-related outcomes: A two-study investigation. *Journal of Applied Social Psychology*, 40(6), 1515-1538. doi: 10.1111/j.1559-1816.2010.00627.x.
- Miskovic, V., & Schmidt, L. A. (2010). Individual differences in Psychoticism predict attention for emotional faces. *Personality and Individual Differences*, 48(4), 499-501. doi: 10.1016/j.paid.2009.10.031
- Morales Vallejo, P. (2006). *Medición de actitudes en Psicología y Educación: Construcción de escalas y problemas metodológicos (3^{ra} Ed.)*. Madrid: Universidad Comillas.
- Moreno-Jiménez, B., Gálvez-Herrera, M., Rodríguez-Carvajal, R., & Garrosa-Hernández, E. (2010). Emociones y salud en el trabajo. *Revista Latinoamericana de Psicología*, 42(1), 63-73.
- Morris, J. A. & Feldman, D. C. (1996). The dimensions, antecedents, and consequences of emotional labor. *Academy of Management Review*, 21(4), 986-1010. doi: 10.5465/AMR.1996.9704071861.
- Ng, W., & Diener, E. (2009). Personality differences in emotions: Does emotion regulation play a role. *Journal of Individual Differences*, 30(2), 100-106. doi: 10.1027/1614-0001.30.2.100
- Omar, A. (1988). Estandarización argentina de los cuestionarios de personalidad de Eysenck. *Revista Chilena de Neuro Psiquiatría*, 42, 83-95.
- Omar, A. (1997). Análisis crítico del modelo de psicoticismo de Eysenck. *Revista Chilena de Neuropsiquiatría*, 35, 457-464.
- Omar, A. (2002). Búsqueda de sensaciones e intensidad de afecto. En M. Hernández González (Ed.), *Motivación animal y humana*. (pp. 135-152). México: Manual Moderno, en coedición con el Instituto de Neurociencias de la Universidad de Guadalajara y la Facultad de Psicología de la Universidad Autónoma de México.

- Omar, A., Salessi, S., Urteaga, F., & Vaamonde, J. (en prensa). Validación transcultural de la Escala de Inteligencia Emocional de Schutte. *Diversitas. Perspectivas en Psicología*.
- Omar, A., & Uribe, H. (2001). Tendencia al falseamiento y temor a ser descubierto. *Acta Psiquiátrica y Psicológica de América Latina*, 46(1), 67-73.
- Podsakoff, P. M., MacKenzie, S. B. Lee, J., & Podsakoff, N. P. (2012). Sources of method bias in social science research and recommendations on how to control it. *Annual Review of Psychology*, 63(1), 539-569. doi: 10.1146/annurev-psych-120710-100452
- Ruiz, E., Salazar, I. C., & Caballo, V. E. (2012). Inteligencia emocional, regulación emocional y estilos/trastornos de personalidad. *Behavioral Psychology*, 20(2), 281-304.
- Salessi, S. (2012). Demandas Emocionales asociadas al rol laboral. Consideraciones conceptuales. *Acta Psiquiátrica y Psicológica de América Latina*, 58(1), 48-52.
- Schutte, N. S., Malouff, J. M., Hall, L. E., Haggerty, D., Cooper, J. T., Golden, C. et al. (1998). Development and validation of a measure of emotional intelligence. *Personality and Individual Differences*, 25, 167-177. doi: 10.1016/S0191-8869(98)00001-4
- Tabachnick, B. G., & Fidell, L. S (2013). *Using Multivariate Statistics (6th Ed.)*. Boston, MA. US: Pearson
- Thiel, C. E., Connelly, S., & Griffith, J. A. (2012). Leadership and emotion management: Different emotions, different strategies. *The Leadership Quarterly*, 23(3), 517-533. doi: 10.1016/j.leaqua.2011.12.005
- Tomkins, S. S. (1984). Affect theory. In K. R. Scherer & P. Ekman (Eds.), *Approaches to emotion* (pp. 163-195). Hillsdale, NJ, US: Erlbaum.
- Wang, L., Shi, Z., & Li, H. (2009). Neuroticism, extraversion, emotion regulation, negative affect and positive affect: The mediating roles of reappraisal and suppression. *Social Behavior and Personality*, 37(2), 193-194.
- Zapf, D., Mertini, H., Seifert, C., Vogt, C., Isic, A., Fischbach, A. et al. (2001). *Frankfurt emotion work scales*. English version 4.0. Manuscrito no publicado.
- Zhong, J.A., Cao, Z., Huo, Y., Chen, Z., & Lam, W. (2012). The mediating role of job feedback in the relationship between neuroticism and emotional labor. *Social Behavior and Personality*, 40(4), 649-656.