

Universidad de Lima
Facultad de Psicología
Carrera de Psicología



**ADAPTACIÓN Y PROPIEDADES
PSICOMÉTRICAS DE LA VERSIÓN
ESPAÑOLA DE LA ESCALA DE TRABAJO
EMOCIONAL DE FRANKFURT EN
DOCENTES QUE TRABAJAN EN UNA RED
DE COLEGIOS PRIVADOS DE LIMA
METROPOLITANA**

Tesis para optar el título profesional de Licenciado en Psicología

Maria-Chloe Garrido-Lecca Palacios
Código 20152520
Daniela Llosa Bustamante
Código 20152532

Asesor
Jordane Boudesseul

Lima – Perú
Mayo de 2022



**ADAPTATION AND PSYCHOMETRIC
PROPERTIES OF THE SPANISH VERSION
OF THE FRANKFURT EMOTIONAL WORK
SCALE IN TEACHERS THAT WORK IN A
PRIVATE NETWORK OF SCHOOLS IN LIMA**

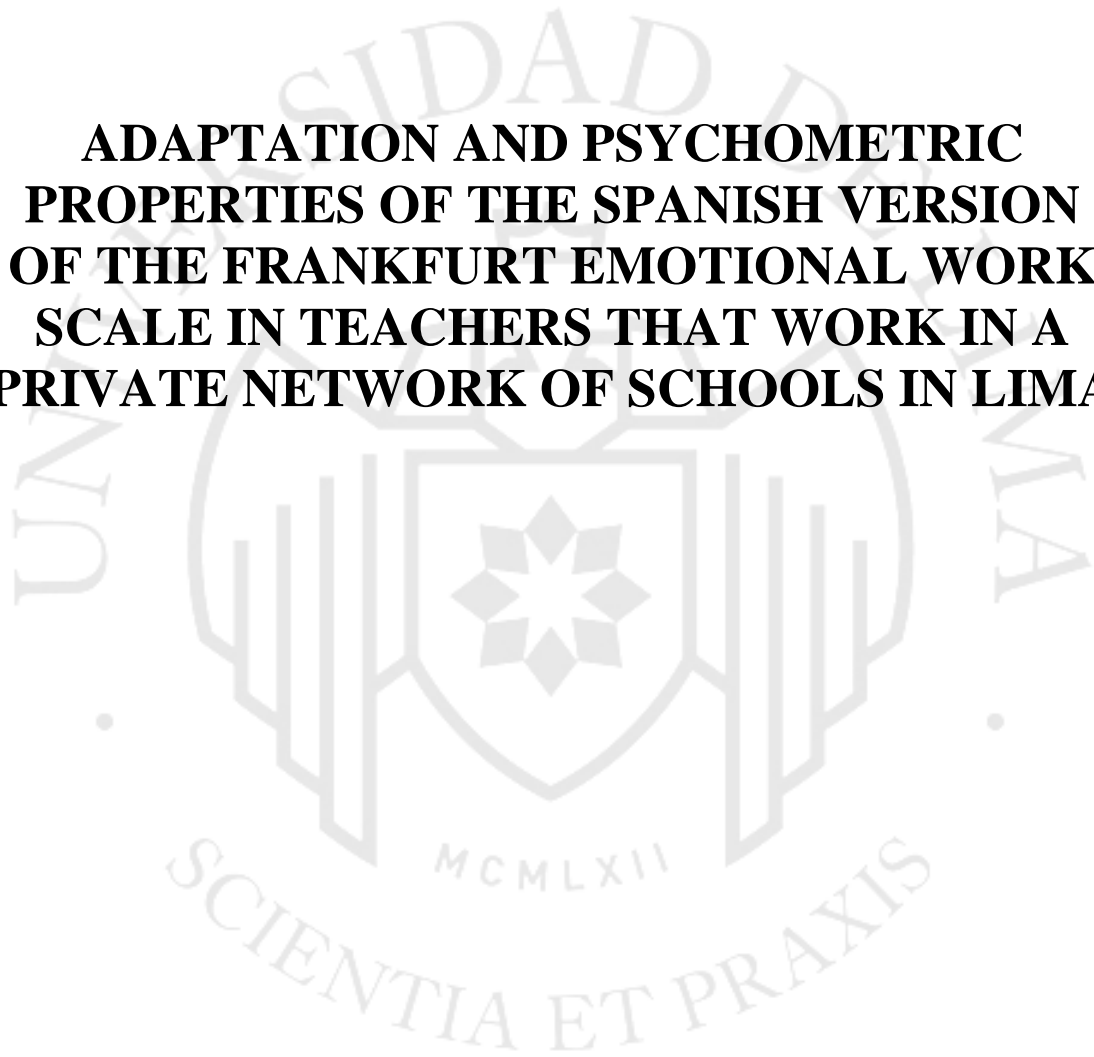


TABLA DE CONTENIDO

RESUMEN	IX
ABSTRACT.....	X
CAPÍTULO I: PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA	1
1.1 Descripción del problema	1
1.2 Justificación y relevancia	3
CAPÍTULO II: MARCO TEÓRICO	5
2.1 Trabajo emocional	5
2.1.1 Origen	5
2.1.2 Definición	5
2.1.3 El trabajo emocional en el contexto organizacional	5
2.1.4 El trabajo emocional en el sector educativo	9
2.2 Medición del constructo de trabajo emocional	12
CAPÍTULO III: OBJETIVOS Y DEFINICIÓN DE VARIABLES	19
3.1 Objetivos	19
3.1.1 Objetivos específicos	19
3.2 Definición de variables	20
3.2.1 Trabajo emocional	20
3.2.2 Síndrome de desgaste profesional.....	20
3.2.3 Satisfacción laboral	21
CAPÍTULO IV: MÉTODO	23
4.1 Tipo y diseño de investigación	23
4.2 Participantes	23
4.3 Técnicas de recolección de datos	24
4.3.1 Ficha de datos sociodemográficos	24
4.3.2 Versión española de la Escala de Trabajo Emocional de Frankfurt	24
4.3.3 Inventario de Burnout de Maslach	26
4.3.4 Escala de Comportamiento Organizacional 50 – Satisfacción Laboral	28
4.4 Procedimiento de recolección de datos	30
CAPÍTULO V: RESULTADOS	32
5.1 Evidencias de validez vinculadas al contenido	32

5.2	Evidencias de validez vinculadas a la estructura interna	34
5.3	Evidencias de confiabilidad de las puntuaciones derivadas	38
5.4	Estadísticos descriptivos	39
5.5	Evidencias de validez basadas en la relación con otras variables.....	41
5.6	Elaboración de baremos en percentiles.....	44
CAPÍTULO VI: DISCUSIÓN		46
CONCLUSIONES		56
RECOMENDACIONES		57
REFERENCIAS.....		58



ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 2.1 Las cuatro versiones de la Escala de Trabajo Emocional de Frankfurt	17
Tabla 2.2 Índices de Bondad de Ajuste Ajustado (AGFI) de las escalas de trabajo emocional.....	18
Tabla 4.1 Los seis factores de la versión española de la Escala de Trabajo Emocional de Frankfurt y coeficientes alfa de Cronbach	25
Tabla 4.2 Composición de las subescalas del Inventario de Burnout de Maslach, adaptado por Llaja et al. (2007)	27
Tabla 4.3 Composición de los cinco factores de la Escala de Comportamiento Organizacional 50 – Satisfacción Laboral	29
Tabla 5.1 Coeficiente V de Aiken para los ítems del FEWS en la primera etapa de revisión	33
Tabla 5.2 Coeficiente V de Aiken para los ítems del FEWS en la segunda etapa de revisión	34
Tabla 5.3 Cargas factoriales y comunalidades del FEWS obtenidos en el primer AFE	36
Tabla 5.4 Cargas factoriales y comunalidades del FEWS obtenidos en el tercer AFE	37
Tabla 5.5 Correlaciones ítem-test y coeficiente Omega para los ítems del FEWS	39
Tabla 5.6 Estadísticos descriptivos	40
Tabla 5.7 Correlaciones entre las variables del FEWS y las variables del MBI	41
Tabla 5.8 Correlaciones entre las variables del FEWS y las variables del ECO-50	42
Tabla 5.9 Potencia estadística post-hoc de las correlaciones estadísticamente significativas con las variables del MBI y del ECO-50.....	43
Tabla 5.10 Interpretación de puntuaciones obtenidas mediante la aplicación del instrumento adaptado.....	44
Tabla 5.11 Percentiles para las puntuaciones obtenidas a partir del FEWS	45

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 2.1 Modelo Integrado del Trabajo Emocional, antecedentes, consecuencias y moderadores6



ÍNDICE DE ANEXOS

Anexo 1: Ficha de datos sociodemográficos	69
Anexo 2: Versión española de la Escala de Trabajo Emocional de Frankfurt	70
Anexo 3: Inventario de Burnout de Maslach, adaptado por Llaja et al. (2007)	74
Anexo 4: Escala de Comportamiento Organizacional 50 – Satisfacción Laboral	77
Anexo 5: Consentimiento Informado	80
Anexo 6: Cuestionarios adaptados al formato MS Word	81
Anexo 7: Formatos para el criterio de jueces	86
Anexo 8: Análisis gráfico de normalidad de las puntuaciones obtenidas en la aplicación del FEWS.....	95
Anexo 9: Ficha técnica y propuesta de prueba	97

RESUMEN

El trabajo emocional es un constructo que ha cobrado importancia pues abarca el bienestar emocional en contextos organizacionales. En Perú, no se cuenta con instrumentos que permitan evaluarlo. La presente investigación adaptó y estimó las propiedades psicométricas de la versión española de la Escala de Trabajo Emocional de Frankfurt (FEWS) en 516 docentes escolares entre los 25 y 50 años de edad (427 mujeres), de una red de colegios privados. Se encontraron evidencias de validez vinculadas al contenido, a través del criterio de diez jueces expertos. Al analizar las evidencias de validez vinculadas a la estructura interna, se obtuvo un modelo de cuatro factores, eliminándose la dimensión de control de interacción, y agrupándose las dimensiones de expresión de emociones positivas y sensibilidad requerida en un solo factor. Se obtuvieron evidencias de validez mixtas (basadas en la relación con otras variables) entre las dimensiones de trabajo emocional, síndrome de desgaste profesional y satisfacción laboral. Los resultados permitieron concluir que las interpretaciones y decisiones que se tomen a partir de las puntuaciones obtenidas mediante la escala del FEWS, presentan evidencias de validez (factores representan el 64.81% de la varianza explicada) y confiabilidad ($.74 < \omega < .88$) en docentes escolares de Lima Metropolitana. Sin embargo, a futuro se recomienda adaptar la escala excluyendo la dimensión de expresión de emociones neutras dado que fue cuestionada por los jueces en el proceso de revisión de ítems y no presentó correlaciones significativas con ninguna de las dimensiones de las escalas de síndrome de desgaste profesional y satisfacción laboral.

Palabras clave: trabajo emocional, FEWS, propiedades psicométricas, docentes escolares, Lima.

ABSTRACT

Emotional labor is a construct that has gained importance given that it encompasses emotional well-being in organizational contexts. In Peru, there is no instrument to evaluate it. The present investigation adapted and estimated the psychometric properties of the Spanish version of the Frankfurt Emotional Work Scale (FEWS) in 516 school teachers between 25 and 50 years old (427 female) from a network of private schools. Evidence of content validity was found through the criteria of ten expert judges. When analyzing the evidence of internal structure validity, a four-factor model was obtained, eliminating the dimension of interaction control and grouping the dimensions of expression of positive emotions and required sensitivity into a single factor. Mixed evidences of validity (based on relation to other variables) were obtained between the dimensions of emotional labor, burnout and job satisfaction. The results allowed to conclude that the interpretations and decisions made from the scores obtained through the FEWS scale, present evidence of validity (factors represent 64.81% of explained variance) and reliability ($.74 < \omega < .88$) in school teachers in Metropolitan Lima. However, it is suggested to adapt the scale excluding the dimension of expression of neutral emotions in future investigations, since it was questioned by the judges in the item review process and did not present significant correlations with any of the dimensions of the burnout and job satisfaction scales.

Key words: emotional labor, FEWS, psychometric properties, school teachers, Lima.

Tesis

INFORME DE ORIGINALIDAD

22%

INDICE DE SIMILITUD

23%

FUENTES DE INTERNET

4%

PUBLICACIONES

10%

TRABAJOS DEL ESTUDIANTE

FUENTES PRIMARIAS

1	hdl.handle.net Fuente de Internet	5%
2	Submitted to Universidad de Lima Trabajo del estudiante	5%
3	renati.sunedu.gob.pe Fuente de Internet	3%
4	repositorio.ulima.edu.pe Fuente de Internet	2%
5	repositorio.uigv.edu.pe Fuente de Internet	1%
6	repositorio.ucv.edu.pe Fuente de Internet	1%
7	pt.scribd.com Fuente de Internet	<1%
8	Submitted to Universidad Cesar Vallejo Trabajo del estudiante	<1%
9	Víctor Argimiro Tarazona. "Academia y Pandemia", Revista Arbitrada Interdisciplinaria	<1%