

Trabajo emocional: conceptos y características¹

Revisión de literatura

Emotional labor: concepts and characteristics. A literature review

Recibido: 01 de marzo de 2017 - Revisado: 02 de noviembre de 2017 - Aceptado: 28 de febrero de 2018.

Laura Marcela López Posada²

Janeth González Rubio³

Alexander Blandón López⁴

Resumen

Este artículo tiene como objetivo realizar una revisión de literatura relacionada con el trabajo emocional, analizando sus principales conceptualizaciones, tendencias en investigación e investigadores destacados. La revisión se sustenta en búsquedas exhaustivas en revistas especializadas en el trabajo emocional y comportamiento organizacional, así como en libros y artículos nacionales. Examinar la relación del trabajo emocional con los resultados de la organización es especialmente necesario, porque una de las razones primarias por las que las organizaciones requieren el trabajo emocional es que la expresión emocional tiene una fuerte influencia en el comportamiento de las ventas y el desempeño organizacional. Finalmente, la temática de trabajo emocional ha sido poco explorada en el campo de investigación del comportamiento y la psicología organizacional, y puede ser abordada multidimensionalmente desde factores tanto individuales como organizacionales.

Palabras clave

Trabajo emocional, reglas de demostración de emociones, manejo y regulación de emociones.

Abstract

This article aims to conduct a literature review about emotional labor analyzing its main conceptualizations, research trends, and noted researchers. The review is based on exhaustive searches in journals specialized in emotional labor and organizational behavior, as well as in national books and articles. Examining the relationship between emotional labor and the results of the organization is especially necessary because one of the primary reasons why organizations require emotional labor is that emotional expression has a strong influence on sales behavior and organizational performance. Finally, the topic of emotional labor has been little explored in the field of behavioral research and organizational psychology, and can be approached multidimensionally from both individual and organizational factors.

Keywords

Emotional labor, rules of demonstration of emotions, management and regulation of emotions.

¹ Artículo de revisión, resultado del proyecto de investigación "Caracterización del trabajo emocional del docente de la Universidad del Tolima y su efecto en la definición del puesto de trabajo" financiado con recursos de regalías gestionados a través de la Oficina de Investigaciones y Desarrollo Científico de la Universidad del Tolima.

² Docente e Investigadora de la Universidad del Tolima, Colombia. Administradora de Empresas de la Universidad Nacional de Colombia, Colombia. Doctora en Emprendimiento, Cooperativismo e Innovación Social, *Mondragon Unibertsitatea*, España. Máster en Dirección de Empresas, *Mondragon Unibertsitatea*, España. Magíster en Administración énfasis Estudios Organizacionales, Universidad de los Andes, Colombia. Magíster en Administración énfasis Gestión, Universidad Nacional de Colombia.

Correo electrónico:

lmlopezpo@ut.edu.co

 <https://orcid.org/0000-0001-5560-3202>

³ Docente e Investigadora de la Universidad del Tolima, Colombia. Administradora de Empresas, Universidad del Tolima, Colombia. Magíster en Administración, Instituto Tecnológico de Monterrey, México.

Correo electrónico:

jgonzal@ut.edu.co

 <https://orcid.org/0000-0002-8507-5081>

⁴ Docente e Investigador de la Universidad del Tolima, Colombia. Economista de la Universidad Externado de Colombia, Colombia. PhD Development Studies, Institute of Social Studies of Erasmus University Rotterdam, Holanda. Magister en Employment and Labor Studies, Institute of Social Studies, Holanda. Magister en Public Affairs, University of Oregon, USA.

Correo electrónico:

ablandonl@ut.edu.co

 <https://orcid.org/0000-0002-3998-337X>

Para citar este artículo use:

López L., González J., y Blandón A. (2018). Trabajo emocional: conceptos y características. Revisión de literatura. *Civilizar*, 18(35), 103-114. doi: 10.22518/usergioa/jour/ccsh/2018.2/a08

Introducción

El objetivo del presente artículo es realizar una revisión de literatura relacionada con el tema de trabajo emocional, analizando sus principales conceptualizaciones, tendencias en investigación e investigadores destacados. Para esta revisión se realizaron búsquedas en *journals* especializados en el trabajo emocional, comportamiento organizacional como: *Academy of Management Review*, *Journal of Applied Psychology*, *Journal of Vocational Behavior*, *Annual Review of Psychology*, *Administrative Science Quarterly*, *Annals of the American Academy of Political and Social Science*, *Journal of Health and Human Resources Administration*, entre otros, además de libros y artículos nacionales. De la literatura revisada desde 1979 hasta 2016, sobre el tema de estudio, se incluye un total de 52 publicaciones. La revisión de literatura está enfocada en dos aspectos centrales: antecedentes y conceptualización sobre el trabajo emocional, y reglas de demostración en el trabajo emocional y sus campos de acción; dando a conocer una trayectoria teórica sobre el campo de investigación del trabajo emocional, inscrito en el área de comportamiento organizacional. Esta revisión contempla definiciones conceptuales, antecedentes y trayectoria de investigación desde diferentes autores, teóricos e investigadores.

El trabajo emocional ha venido ocupando un lugar central en las empresas de servicio como consecuencia de la competencia creciente entre empresas del sector y del crecimiento total en la economía de servicio. Esto ha forzado a las organizaciones a centrarse en mayor medida en la naturaleza de la atención y la calidad de los servicios proporcionados a los clientes (Blanco, 2010; Gracia, Grandey y Gabriel, 2015; Ramos y Moliner, 2014). La calidad percibida del servicio es influenciada a menudo por la interacción del cliente con el prestador de servicios (Gracia y Martínez, 2004; Guy y Newman 2004; Mababu, 2012; Martínez, 2001; Poirel y Yvon, 2014), como el prestador de ser-

vicio actúa y habla con el cliente. En otras palabras, la imagen que los empleados dan a los clientes y la calidad de sus interacciones, ha venido teniendo mayor control por parte de la gerencia.

Los trabajos en empresas de servicios se caracterizan porque requieren un contacto directo con el cliente la mayor parte de la jornada laboral, este tipo de trabajadores no solo deben realizar tareas físicas o mentales, sino que también deben expresar emociones durante las interacciones que realizan cara a cara (o voz a voz, si es por teléfono) con sus receptores del servicio. En las interacciones sociales las personas intentan crear ciertas impresiones mostrando las emociones “apropiadas” para la situación o para que su imagen no se vea amenazada. Es lo que en el campo de la investigación se llama, regulación de las emociones (Gracia y Martínez, 2004; Martínez, 2007; Medler-Liraz y Yagil, 2013).

Antecedentes y conceptualización sobre trabajo emocional

Antecedentes

La socióloga Arlie Russell Hochschild (1983; 2008), quien definió por primera vez el concepto de trabajo emocional, argumentó de manera crítica cómo la emoción que una vez fue determinada como privada, ahora se ha convertido en un compromiso de mercado (Noon, Blyton y Morrell, 2013). Esta investigadora abre el campo de conocimiento sobre el tema de trabajo emocional, definido también como la acción de expresar la emoción apropiada que prescriben las normas de expresión (Ashforth y Humphrey, 1993).

De hecho, la expresión emocional de los empleados de servicio se ha convertido en parte del servicio mismo. Dentro del contexto de las organizaciones de servicio, Gracia, Ramos y Moliner (2014); Grandey y Gabriel (2015); Hernández (2016); Hochschild (1979);

1983; 2008); Schneider, Parkington y Buxton (1980); plantearon que se presentan expectativas comunes con respecto a los comportamientos emocionales apropiados de los trabajadores del servicio; por ejemplo, suponer que los asistentes de vuelo deben parecer amistosos y alegres o que los jueces deben poner de lado las emociones (Ashforth y Humphrey, 1993; Maroney, 2011).

Sobre las emociones

En el pasado, las emociones no fueron tenidas en cuenta en el estudio del comportamiento organizacional. El lugar de trabajo era visto como un ambiente racional, en donde las emociones no conseguían una posición relevante. Las emociones no eran consideradas para explicar fenómenos en el lugar de trabajo. Hoy en día se ha ido desmontando esta visión, y más investigadores están encontrando cómo las emociones del lugar de trabajo ayudan a explicar resultados individuales y organizacionales (Ashforth y Humphrey, 1993; Briner, 1999; Grandey, Diefendorff y Rupp, 2013; Mumby y Putnam, 1993; Noon, Blyton y Morrell, 2013; Zapf, 2002).

El trabajo emocional puede implicar el realzar, el falsificar, o el suprimir emociones para modificar la expresión emocional. Generalmente, las emociones se manejan en respuesta a las reglas de demostración (exhibición) para la organización o el trabajo (Gracia y Martínez, 2004; Maroney, 2011; Medler-Liraz y Yagil, 2013; Fernández-Poncela, 2012; Poirel e Yvon, 2014; Sutton, 1991). En el trabajo emocional se requieren manejar las emociones y utilizarlas como parte de los requisitos de trabajo.

Se ha evidenciado que la emoción positiva o negativa tiene que aparentar ser verdadera, como parte del requisito de trabajo. Tal requisito de trabajo emocional está asociado con relaciones frente a frente (cara a cara) o trabajo de voz-a-voz, contacto interpersonal especialmente entre el empleado y el público (Guy y

Newman, 2004; Hernández, 2016; Manassero, et al., 2015; Maroney, 2011; Medina y Sierra, 2004).

Sutton y Rafaeli (1988, p. 461) han demostrado que “las emociones expresadas por los trabajadores que desempeñan roles de tipo emocional influyen el comportamiento de otros”. Algunas frases que alientan el trabajo emocional, se evidencian en esta investigación: “Las personas desean estar felices. Sé feliz y ellos estarán felices de venir a tu tienda” (p. 464), “[...] los clientes regulares, leales son una fuente estable de ventas de tu tienda. Sonríe. El servicio con una sonrisa y una actitud amistosa mantendrá su lealtad y los volverá a traer” (p. 468).

Conceptualización sobre trabajo emocional

El trabajo emocional se define como el manejo de sentimientos para crear una demostración facial y corporal públicamente observable por un salario (Hochschild, 1983; 2008). Autores como Blanco (2010), Diefendorff, Croyle y Gosserand (2005), Gracia y Martínez (2004), Gracia, Ramos y Moliner (2014), Mabbabu (2012), Meier, Mastracci y Wilson (2006), Smollan (2006) no solo se apoyan en la definición de trabajo emocional propuesta por Hochschild (1983), además suponen que el comportamiento emocional en ocasiones aparece esporádicamente y de forma natural, pero otras veces puede ser forzado para adecuarse al rol y a las expectativas que la organización tiene respecto a un puesto concreto de trabajo. Hochschild (1983; 2008), siendo el autor que estableció el concepto de trabajo emocional, habla de los trabajos en los cuales la parte emocional es fundamental. Por ejemplo, se refiere al asistente de vuelo que le dice a unas muchachas en la sesión del entrenamiento, “(...) yo quisiera que usted saliera allí realmente con una sonrisa. Su sonrisa es su activo más grande. Quisiera que usted salga allí y que la utilizara” (Hochschild, 1983, p. 4). El trabajo emocional implica

la comunicación interpersonal, la necesidad de entender las señales no-verbales en el trato con los clientes o los compañeros de trabajo. Como lo plantean Meier, Mastracci y Wilson (2006) “el trabajo emocional es un esfuerzo individual para presentar emociones en una forma que es deseada por la organización” (p. 899).

Otro concepto de trabajo emocional desde el enfoque de las transacciones interpersonales es el planteado por Morris y Feldman (1996), quienes definen trabajo emocional como “el esfuerzo, la planificación y el control necesarios para expresar las emociones deseables durante las transacciones interpersonales” (p. 988). Estos autores reiteran que el trabajo emocional está relacionado con la congruencia entre la emoción real del individuo y la emoción deseada de organización.

El trabajo emocional hace referencia tanto a la expresión de emociones (conducta expresiva) como a la experiencia de esas emociones (sentimientos y pensamientos que acompañan a la emoción). En muchos trabajos se ponen en juego las emociones ya que además de desempeñar la tarea hay que relacionarse con los demás, pero esta relación y las emociones que conlleva no son consideradas trabajo emocional ya que son adicionales o anexas al trabajo en sí. Para que se considere trabajo emocional han de ser demandas del puesto.

Estudios han demostrado que el trabajo emocional ocurre en interacciones cara a cara, voz a voz, al teléfono en los call center, por ejemplo. Según Hochschild para hablar de trabajo emocional se deben cumplir una serie de características y reglas de demostración de emociones que se exponen a continuación:

Ocurre en interacciones cara a cara o voz a voz; las emociones del trabajador son mostradas para influir en las emociones, actitudes y conductas de otras personas; se produce en aquellos trabajos que suponen el trato con personas y que generalmente se dan en el sector servicios; conllevan relaciones interpersona-

les que forman parte del propio trabajo, generalmente en situaciones entre el trabajador y un cliente, paciente, alumno, o usuario; es una exigencia del trabajo que la mayoría de las veces lo facilita (por ejemplo, cuando nuestro objetivo principal es la venta de un producto, la tarea de obtener una sonrisa del cliente, facilita la venta); toda interacción social sigue ciertas reglas o normas de demostración de emociones, y para cada situación existen emociones más apropiadas (1983; 2008).

Desde otro ámbito, Bellas (1999) y Hort, Barrett y Fulop (2001) afirman que el trabajo en universidades (enseñanza e investigación) implica claramente altos niveles del trabajo emocional. El ambiente de enseñanza tiene elementos de trabajo emocional, el docente debe ser entusiasta y creativo en la preparación y presentación del material didáctico dado que este es uno de los indicadores dominantes de una enseñanza de calidad. Hort, et al., (2001) plantea que el trabajo emocional en la docencia e investigación se evidencia en el compromiso, la pasión y la curiosidad de uno mismo y creadas en otros, estas características se constituyen en la clave para desarrollar y transmitir conocimientos.

Tendencias de investigación

Desde la revisión de literatura realizada se definen las siguientes tendencias en la investigación del trabajo emocional. Primero, orientadas al Comportamiento y Psicología organizacional. Este enfoque se concentra en describir los elementos que condicionan la participación del individuo en lo relacionado con sentimientos, emociones, estándares del comportamiento. Segundo, enfocadas en indagar acerca de los resultados organizacionales desde la interacción cliente-prestador del servicio, atención y calidad, resultados organizacionales, el papel de la gerencia, demostración de expresiones y sistemas de recompensa y castigo. Tercero, se orientan en la investigación de los aspectos diferenciales del trabajo emocional según el tipo de organización y profesión.

Blanco (2010), Diefendorff et al. (2005), Gracia, Ramos y Moliner (2014), Hernández (2016), Morris y Feldamn (1996), Raman, Sambasivan y Kumar (2016), Tolich (1993), Van Dijk, Smith y Cooper (2011), mencionan que todavía se presentan vacíos investigativos y grandes interrogantes con respecto a la expresión de las emociones en el ámbito laboral. Estos investigadores argumentan que se requiere menos esfuerzo cuando la emoción del individuo (trabajador) y la emoción deseada de organización son congruentes.

Existen dos tipos de regulación, una regulación espontánea o automática que son las emociones sentidas de forma natural y genuina (Diefendorff et al., 2005; Erickson y Ritter, 2001) y coinciden con las emociones requeridas por la organización a través de las normas organizacionales (Asforth y Humphrey, 1993; Zapf, Seifert, Schmutte, Mertini y Holz, 2001); y otra, una regulación profunda cuando su experiencia emocional en una situación concreta no coincide con las exigidas por la organización. Es decir, cuando el resultado de trabajo emocional parte de un acción deseada y profunda del individuo, y no de una acción superficial que no se relaciona con los intereses de la organización (Gerdes y Segal, 2011; Gita y Thenmozhi, 2015; Kwon y Kim, 2016; Van Dijk, Smith y Cooper, 2011). Es decir, los individuos pueden simplemente expresar lo que sienten, o pueden actuar superficialmente (fingir emociones o suprimir emociones sentidas).

Sobre el tema se ha encontrado que aunque la iniciativa de trabajo emocional se le ha atribuido a sociólogos y psicólogos (Hochschild, 1983; 2008), la manifestación de emociones en las organizaciones se ha convertido en un asunto multidisciplinar en donde los investigadores organizacionales han encontrado su campo de acción como: Ashforth y Humphrey, 1995; Fisher y Shapiro, 2008; Gracia, Ramos y Moliner, 2014; Hernández, 2016; Moreno-Jiménez, Gálvez y Rodríguez-Carvajal, 2010; Mumby y Putnam, 1992; Rafaeli y Sutton,

1987, 1989. Investigadores están comenzando a explorar cómo las emociones son manejadas por los empleados para mejorar los resultados del trabajo.

Uno de los enfoques actuales de la investigación en trabajo emocional está centrado en la gerencia, específicamente en la modificación de emociones como parte central del trabajo en las empresas de servicio (Grandey, Diefendorff y Rupp, 2013). Según Hochschild (1983; 2008), las organizaciones están cada vez más dispuestas a dirigir y a controlar cómo los empleados se relacionan con otros; es decir, la calidad de las interacciones entre los empleados y los clientes han venido teniendo mayor control por parte de la gerencia.

En la revisión de investigaciones que relacionan la gerencia organizacional con el impacto de las emociones (individuo y organización), se encuentra que dicha temática ha sido estudiada en función de *características de organización, características del trabajo, y variables individuales* como elementos que permiten predecir las diversas dimensiones del trabajo emocional. *Los factores organizacionales* se entienden como la especificidad de las normas de demostración y la proximidad de la supervisión del empleado (Hülshager, Lang y Maier, 2010; Medina y Sierra, 2004; Noon, Blyton y Morrell, 2013) *las características del trabajo*, como la forma de interacción y las tareas rutinarias (Maroney, 2011; Manassero, García-Buades, Pades, y Bonnin, 2015; Medler-Liraz y Yagil, 2013; Fernández-Poncela, 2012; Sutton y Rafaeli, 1988;) y en *diferencias individuales*, variables como la afectividad, el género, la inteligencia emocional, la personalidad (Mababu, 2012; Morris y Feldamn, 1996; Kwon y Kim, 2016; Wieseke, Geigenmüller y Kraus, 2012). Sutton y Rafaeli (1988) afirman que la teoría e investigación de trabajo emocional se ha enfocado en “[...] el rol de la emoción en la vida organizacional. Las emociones son típicamente vistas como estados intrínsecos causados por factores tales como las características del

trabajo estrés, relaciones con los supervisores, o la compensación” (p. 462).

Estos planteamientos evidencian que el trabajo emocional es un tema de interés investigativo en el plano del comportamiento organizacional, y después de los noventa cobra fuerza su estudio, no solo desde una perspectiva individual, sino también organizacional. Los empleados de servicio deben incorporar a sus labores de atención y cuidado del otro (cliente) una expresión emocional positiva o negativa, según sea el caso. Es claro que el manejo de emociones tiene efectos positivos y/o negativos para las organizaciones y para el individuo, que requieren una debida atención por parte de la gerencia.

Reglas de demostración en el trabajo emocional y sus campos de acción

Ekman (1973) definió las reglas de demostración de emociones como normas emocionales apropiadas en la demostración de expresiones. Para este investigador las reglas de demostración de emociones “[...] son los estándares del comportamiento que indican qué emociones son apropiadas en una situación dada, pero también cómo esas emociones deben ser transmitidas o expresadas al público” (p. 166).

Las reglas de demostración de emociones se constituyen en una característica del trabajo emocional, dado que los empleados de servicio que manejan y controlan diferentes tipos de emociones, deben ser conscientes que cada situación con un cliente específico implica un comportamiento determinado. El trabajo (o esfuerzo) emocional realizado por el empleado en su trabajo responde a demandas emocionales concretas, que vienen reguladas por un conjunto de normas organizacionales sobre cómo debe comportarse el empleado en su interacción con el cliente/usuario.

Las características y funciones del trabajo emocional tienen reglas de demostración

con respecto a las emociones que los empleados deben demostrar al público (Hernández, 2016; Hochschild, 1983; 2008; Maroney, 2011; Medler-Liraz y Yagil, 2013; Raman, Sambasivan y Kumar, 2016; Poirel y Yvon, 2014; Smollan, 2006; Wieseke, Geigenmüller y Kraus, 2012). Por ejemplo, los que trabajan en servicio al cliente pueden activar el negocio demostrando sonrisas y buen humor, mientras que los que trabajan como recolectores de cuentas o en la aplicación de ley pueden encontrar que una actitud enojada da lugar a una mejor respuesta del “cliente”. Para los terapeutas o los jueces, no responder a emociones específicas puede ser necesario al escuchar los clientes (Diefendorff, et al., 2005; Hernández, 2016; Hochschild, 1983; Maroney, 2011; Raman, Sambasivan y Kumar, 2016; Sutton, 1991; Sutton y Rafaela, 1988). Los empleados para responder a estas expectativas de trabajo emocional deben observar “[...] los códigos de conducta profesionales, organizacionales y comerciales, y las reglas de demostración de emociones en las interacciones con otros” (Smollan, 2006, p. 216).

En las reglas de demostración de emociones existen factores externos que condicionan el trabajo emocional, uno de esos factores es la “*intensidad de trabajo*” (Gerdes y Segal, 2011; Medina y Sierra, 2004; Ortiz, Navarro, García, Ramis y Manassero, 2012; Pugh, Groth y Hennig-Thurau, 2011; Sutton y Rafaeli, 1988). Existe una relación entre la presión del tiempo y las reglas de demostración asumidas por los empleados hacia los clientes; es decir, existen normas de demostración de emociones para ambientes ocupados es decir para las horas pico o de mayor intensidad de trabajo que apoyan las demostraciones neutras; mientras las normas de demostración para ambientes desocupados apoyan demostraciones de emociones positivas hacia los clientes (Medina y Sierra, 2004; Sutton y Rafaeli, 1988).

“Un administrador de tienda reportó que los empleados tenían menos posibilidad de ser amigables durante las horas de mayor intensi-

dad de trabajo. Los clientes están más estresados y tensos” (Sutton y Rafaeli, 1988, p. 478). Diefendorff et al., (2005) y Morris y Feldman (1996) consideran la duración de las interacciones con el cliente. Estos autores propusieron que las interacciones largas aumentan la posibilidad de que los individuos necesiten regular activamente sus demostraciones emocionales. Además, las interacciones largas pueden aumentar las oportunidades de que las interacciones lleguen a ser más personales y que se demuestren emociones sentidas naturalmente.

Las reglas de demostración de emociones pueden estar asociadas a sistemas de recompensa y castigo. Las organizaciones de servicio monitorean a sus empleados para asegurar que están mostrando las emociones correctas a los clientes (Arango, 2015; Hernández, 2016; Fisher y Shapiro, 2008; Hochschild, 1983; 2008; Sutton y Rafaeli, 1988). “Los empleados que muestran las emociones equivocadas pueden ser castigados, y aquellos que muestran las emociones correctas pueden ser recompensados” (Sutton y Rafaela, 1988, p. 463).

Las organizaciones a través de la gerencia se han ocupado de normar y regular los comportamientos emocionales en el lugar de trabajo, y están de acuerdo con que la demostración de emociones debe operar como *reglas de manipulación y control* entendidas como “la manipulación estratégica de las expresiones de un individuo, incluyendo las expresiones emocionales para influenciar el comportamiento de otros” (Sutton y Rafaeli, 1988, p. 463), las emociones negativas, neutras y positivas expresadas por un empleado en el lugar de trabajo pueden afectar un resultado organizacional (nivel de ventas, satisfacción del cliente, clima organizacional, desempeño laboral, etc). Como lo exponen Diefendorff, et al., (2005) se ha encontrado que en la mayoría de teorías del trabajo emocional, las organizaciones especifican reglas de demostración que sirven como estándares para la expresión apropiada de las emociones.

Conclusiones y consideraciones finales

Es importante considerar que el tema de trabajo emocional ha cobrado un interés latente en las organizaciones, principalmente en empleados que laboran en actividades de servicio, de cara al público. La reflexión sobre el tema de trabajo emocional se ha centrado en su mayoría en justificar la importancia del trabajo emocional, como un concepto propuesto en los años 80 por Hochschild. Sin embargo, la investigación sobre este tema ha ido en aumento, pero sin dejar de lado lo que de manera enfática autores como Rafaeli y Sutton (1987; 1989); Sutton (1991) han expresado en sus investigaciones que *es necesaria la investigación teórica y empírica sobre la relación entre trabajo emocional y la eficacia emocional del empleado*.

Las empresas de servicios son las que más a menudo trabajan con las emociones, pero en realidad todas las organizaciones trabajan emociones de forma interna. Algunos oficios en los que se evidencia el trabajo emocional son: médicos, enfermeros, profesores, policías, camareros, cajeros, teleoperadores, etc. Para ejercer estas labores es frecuente que las personas deban seguir unas reglas de demostración de emociones que se manifiestan en las organizaciones como estándares de comportamiento. Estas normas o reglas de comportamiento emocional son las que indican qué emociones deben ser transmitidas y cómo deben ser expresadas a los clientes (Arango, 2015; Martínez, 2001, 2007; Maroney, 2011; Noon, Blyton y Morrell, 2013; Fernández-Poncela, 2012) por lo general se requiere de sus empleados el manejo de emociones positivas o negativas, así como también que el empleado maneje interacciones cara a cara o voz a voz con el fin de influir en las emociones, actitudes y conductas de los clientes (Blanco, 2010; Diefendorff, et al., 2005; Hochschild, 2008; Sutton, 1991; Sutton y Rafaeli, 1988).

El estudio del trabajo emocional trata la tensión del manejo de emociones cuando un trabajo específico exige que ciertas expresiones sean demostradas a los clientes. Sin embargo, “[...] no ha habido una estructura que lo abarque todo para dirigir este tipo de trabajos, y los estudios anteriores han discrepado a menudo sobre la definición y la operacionalización del trabajo emocional” (Grandey, 2000, p. 95). Sin embargo, en estudios más recientes como los de Hülshager, Lang y Maier (2010) avanzan en reconocer que los empleados sujetos al trabajo emocional pueden disminuir o aumentar su rendimiento dependiendo del grado de aplicación de las estrategias de regulación. Quiere decir esto que el trabajo emocional puede ser peligroso, ya que mientras produce efectos positivos en la consecución de objetivos organizacionales, puede deteriorar seriamente el bienestar de los trabajadores (Gracia, Martínez, Salanova y Nogareda, 2007).

En la revisión de investigaciones que relacionan la gerencia organizacional con el impacto de las emociones, se identificaron estudios desde tres perspectivas de análisis, así: desempeño y resultados organizacionales, características del trabajo, y variables individuales.

El trabajo emocional muestra una perspectiva multidimensional que sugiere diferentes alternativas de investigación, tanto cualitativas como cuantitativas. Morris y Feldamn (1996, p. 1004) sugieren que la observación directa sería una manera útil de cuantificar la frecuencia, la duración, y la variedad de trabajo emocional, y un ejemplo excelente de este tipo de recolección de datos se puede encontrar en el estudio de Rafaeli (1989) de la expresión emocional de los vendedores de almacenes.

Es claro que las consecuencias posibles del trabajo emocional, tanto para los empleados como por la organización es un tema poco explorado en el campo de investigación en comportamiento organizacional. Examinar la rela-

ción del trabajo emocional con los resultados de la organización es especialmente necesario, porque una de las razones primarias por las que las organizaciones requieren el trabajo emocional es que la expresión emocional tiene una fuerte influencia en el comportamiento de las ventas y el desempeño organizacional. Sin embargo, no deben dejarse de lado estudios relacionados con variables personales, como género y personalidad, que pueden ayudar a explicar por qué algunos empleados suelen regular con mayor o menor facilidad las emociones en el lugar de trabajo.

En la revisión de literatura se encuentra que implícita o explícitamente el trabajo emocional tiene consecuencias negativas y disfuncionales para los trabajadores y para la organización (Adelmann y Zajonc, 1989; Hochschild, 1983; 2008). Una hipótesis de ello, es que puede conducir a una disminución en la satisfacción laboral y a una disminución en la productividad y posicionamiento de las organizaciones de servicios.

Referencias

- Adelmann, P. K., y Zajonc, R. B. (1989). Facial reference and the experience of emotion. *Annual Review of Psychology*, 40, 249-280.
- Arango-Gaviria, L.G. (2015). Cuidado, trabajo emocional y mercado: los servicios estéticos y corporales. *Revista Latinoamericana de Estudios de Familia*, (7), 99-120.
- Ashforth, B. E., y Humphrey, R. H. (1993). Emotional labor in service roles: The influence of identity. *Academy of Management Review*, 18(1), 88-115. doi:10.2307/258824
- Bellas, M. L. (1999). Emotional Labor in academia: the case of professors. *Annals of the American Academy of Political and Social Science*, 561, 96-110.

- Blanco, G. G. (2010). El Constructo de Trabajo Emocional en un Grupo de Trabajadores/as de la Salud Venezolanos/as: Validación Preliminar. *Revista Ciencia & Trabajo*, 12(34), 263-266.
- Briner, R.B. (1999). The neglect and importance of emotion at work. *European Journal of Work and Organizational Psychology*, 8(3), 323-346. doi:10.1080/135943299398212
- Diefendorff, J. M.; Croyle, M. H. y Gosserand, R. (2005). The dimensionality and antecedents of emotional labor strategies. *Journal of Vocational Behavior*, 66(2) 339-357. doi:10.1016/j.jvb.2004.02.001
- Ekman, P. (1973). Cross-cultural studies of facial expression. En P. Ekman (Ed.). *Darwin and facial expression: A century of Research in review* (pp. 169-222). New York: Academic Press.
- Fernández-Poncela, A. M. (2012). Emociones y desastres. *Boletín Científico Sapiens Research*, 2(1), 7-12.
- Fisher, R., y Shapiro, D. (2008). *Las emociones en la negociación: cómo ir más allá de la razón en la planificación y desarrollo de las negociaciones*. Barcelona: Granica.
- Gerdes, K., y Segal, E. (2011). Importance of empathy for social work practice: integrating new science. *Social work*, 56(2), 141-148.
- Gita, P.C., y Thenmozhi, R. (2015). Emotional intelligence at workplace. *International Journal of Business and Administration Research Review*, 2(9), 178-185.
- Gracia, E., Ramos, J., y Moliner, C. (2014). El Trabajo Emocional desde una perspectiva clarificadora, tras treinta años de investigación. *Universitas Psychologica*, 13(4), 1517-1529. doi:10.11144 / Javeriana.UPSY13-4.tepc
- Gracia, E., y Martínez, I. (2004). El control de emociones en el trabajo: una revisión teórica del trabajo emocional. *Jornades de Foment de la Investigació. Universitat Jaume I*. Recuperado de: http://repositori.uji.es/xmlui/bitstream/handle/10234/78950/forum_2004_14.pdf?sequence=1
- Grandey, A. A., Diefendorff, J. M., y Rupp, D. E. (2013). Bringing emotional labor into focus: A review and integration of three research lenses. En Autores (Eds.), *Organization and management. Emotional labor in the 21st century: Diverse perspectives on emotion regulation at work* (pp. 3-27). New York, NY, US: Routledge/Taylor & Francis Group.
- Grandey, A. A. (2000). Emotion Regulation in the Workplace: A New Way to Conceptualize Emotional Labor. *Journal of Occupational Health Psychology*, 5(1), 95-110. doi:10.1037//1076-8998.5.1.95
- Hernández, E. (2016). El emotion labor en las empleadas del área administrativa de la fes iztacala en la atención a los alumnos. *Revista Electrónica de Psicología Iztacala*, 19(3), 1115-1130.
- Hochschild, A. R. (1979). Emotion work, feeling rules, and social structure. *American Journal of Sociology*, 85(3), 551-575.
- Hochschild, A. R. (1983). *The managed heart: The commercialization of human feeling*. Berkeley: Univ. of California Press.
- Hochschild, A. (2008). *La mercantilización de la vida íntima. Apuntes de la casa y del trabajo*. Madrid: Katz.
- Hort, L., Barrett, M. y Fulop, L (2001). *Doing hard labour: gendered emotional labour in academic management*. Conference on Critical Management Studies, UMIST, Manchester, UK, 11-13 July, 2001 (pp. 1-18).

- Hülsheger, U. R., Lang, J. W., y Maier, G. W. (2010). Emotional labor, strain, and performance: Testing reciprocal relationships in a longitudinal panel study. *Journal of occupational health psychology, 15*(4), 505-521. doi:10.1037/a0021003
- Kwon, M. J. y Kim, Y. H. (2016). Burnout, Emotional Labor and Emotional Intelligence of Psychological Nurses. *International Journal of Bio-Science and Bio-Technology, 8*(2), 245-254. doi:10.14257/ijbsbt.2016.8.2.23
- Mababu, R. (2012). El constructo de Trabajo Emocional y su relación con el Síndrome del Desgaste Profesional. *International Journal of Psychological Therapy, 12*(2), 219-244.
- Manassero, M. A., García-Buades, E., Pades, A., y Bonnin, S. (2015). *Guías de Optimización: Trabajo Emocional*. Madrid: Síntesis.
- Maroney, T. (2011). Emotional Regulation and Judicial Behavior. *California Law Review, 99*(6), 1485-1555. doi:10.15779/Z38XQ3J
- Martínez, D. (2001). Evolución del concepto de trabajo emocional: dimensiones, antecedentes y consecuentes. Una revisión teórica. *Revista de Psicología del Trabajo y de las Organizaciones, 17*(2), 131-153.
- Martínez, D. (2007). Las demandas emocionales, una asignatura pendiente. *Gestión Práctica de Riesgos Laborales, 34*, 36-43.
- Medina, A., y Sierra, J. (2004). Influencia del trabajo por turnos en el estado emocional y en la calidad del sueño. *Psicología y Salud, 14*(2), 147-154.
- Medler-Liraz, H., y Yagil, D. (2013). Customer emotion regulation in the service interactions: Its relationship to employee ingratiation, satisfaction and loyalty intentions. *The Journal of Social Psychology, 153*(3), 261-278. doi:10.1080/00224545.2012.729105
- Meier, K. J., Mastracci, S. H., y Wilson, K. (2006). Gender and Emotional Labor in Public Organizations: An Empirical Examination. *Public Administration Review, 66*(6), 899-909.
- Moreno-Jiménez, B., Gálvez Herrer, M., Rodríguez-Carvajal, R. y Garrosa-Hernández, E. (2010). Emociones y salud en el trabajo: análisis del constructo “trabajo emocional” y propuesta de evaluación. *Revista Latinoamericana de Psicología, 42*(1), 63-73.
- Morris, J. A., y Feldman, D. C. (1996). The dimensions, antecedents, and consequences of emotional labor. *The Academy of Management Review, 21*(4), 986-1010. doi:10.2307/259161
- Mumby, D. K. y Putman, L. (1992). The politics of emotions: A feminist reading of bounded rationality. *Academy of Management Review, 17*(3), 465-486. doi:10.2307/258719
- Noon, M., Blyton, P. y Morrell, K. (2013). *The realities of work: experiencing work and employment in contemporary society*. Basingstoke: Palgrave Macmillan.
- Ortiz, S., Navarro, C., García, E., Ramis C. y Manassero, M. A. Validación de la versión española de la Escala de Trabajo Emocional de Frankfurt. *Psicothema, 24*(2), 337-342.
- Poirel, E., y Yvon, F. (2014). School Principals' Emotional Coping Process. *Canadian Journal of Education / Revue canadienne de l'éducation, 37*(3), 1-23.
- Pugh, S. D., Groth, M., y Hennig-Thurau, T. (2011). Willing and able to fake emotions: A closer examination of the link between emotional dissonance and em-

- ployee well-being. *Journal of Applied Psychology*, 96(2), 377-390. doi:10.1037/a0021395
- Rafaeli, A. (1989). When Cashiers Meet Customers: An Analysis of The Role of Supermarkets Cashier. *Academy of Management Journal*, 32(2), 245-273. doi:10.2307/256362
- Rafaeli, A, y Sutton, R. I. (1987). Expression of emotion as part of the work role. *Academy of Management Review*, 12(1), 23-37. doi:10.2307/257991
- Rafaeli, A., y Sutton, R. I. (1989). The expression of emotion in organizational life. En L. L. Cummings y B. M. Staw (Eds.), *Research in organizational behavior*. Vol. 11, (pp. 1-43). Greenwich, CT: JAI.
- Raman, P., Sambasivan M., y Kumar N. (2016). Counterproductive work behavior among frontline government employees: Role of personality, emotional intelligence, affectivity, emotional labor, and emotional exhaustion. *Journal of Work and Organizational Psychology*, 32(1), 25-37. doi:10.1016/j.rpto.2015.11.002
- Schneider, B., Parkington, J., y Buxton, V. (1980). Employee and Customer Perceptions of Service in Banks. *Administrative Science Quarterly*, 25(2), 252-267. doi:10.2307/2392454
- Smollan, R. K. (2006). Running hot and cold: how acceptable is emotional expression at work?. *Work Organization and Emotion*, 1(3), 215-231.
- Sutton, R.I. (1991). Maintaining norms about expressed emotions: The case of bill collectors. *Administrative Science Quarterly*, 36(2), 245-268. doi:10.2307/2393355
- Sutton, R., y Rafaeli, A. (1988) Untangling The Relationship Between Displayed Emotions And Organizational Sales: The case of convenience stores. *Academy of Management Journal*, 31(3), 461-487. doi:10.2307/256456
- Tolich, M. B. (1993). Alienating and liberating emotions at work: Supermarket clerks' performance of customer service. *Journal of Contemporary Ethnography*, 22(3), 361-381. doi:10.1177/089124193022003004
- Van Dijk, P. A., Smith, L. D., y Cooper, B. K. (2011). Are you for real? An evaluation of the relationship between emotional labour and visitor outcomes. *Tourism Management*, 32(1), 39-45. doi:10.1016/j.tourman.2009.11.001
- Wieseke, J., Geigenmüller, A., y Kraus, F. (2012). On the role of empathy in customer-employee interactions. *Journal of Service Research*, 15(3), 316-331. doi:10.1177/1094670512439743
- Zapf, D. (2002). Emotion work and psychological well-being. A review of the literature and some conceptual considerations. *Human Resources Management Review*, 12(2), 237-268. doi:10.1016/S1053-4822(02)00048-7

