

## *Perspectives for emotional work study: an individual or organizational problem?*

## *Perspectivas de estudio del trabajo emocional: ¿un problema individual o de la organización?*

Marlene Rodríguez Martínez<sup>1</sup>

<sup>1</sup> Especialización en Salud en el Trabajo. Facultad de Estudios Superiores, Zaragoza. UNAM

Dirección (autor principal): Batalla de 5 de Mayo esq. Fuerte de Loreto, Colonia Ejército de Oriente, CP 09230, Ciudad de México

Correo electrónico de contacto: psicologia.trabajo@hotmail.com

Fecha de envío: 10/06/2019

Fecha de aprobación: 18/08/2019

### **Abstract:**

Emotional Work is a relatively new construct associated with a public emotional response mediated by the organization to meet the standards set by an employer when offering a service. His study has focused on the theoretical components; the study of some of its effects on workers and the modeling of organizational behaviors to improve the emotional performance of employees. The challenge of research on Emotional Work is to glimpse it, as a working condition and not only as an individual response, which allows its identification, control or elimination as any other risk factor at work.

**Keywords:** emotional work, work risk, perspectives.

### **Resumen:**

El Trabajo Emocional es un constructo relativamente nuevo asociado a una respuesta emocional pública mediada por la organización para satisfacer las normas que se establecen por un empleador al ofertar un servicio. Su estudio se ha centrado en los componentes teóricos; el estudio de algunos de sus efectos sobre los trabajadores y en la modelación de las conductas organizacionales para mejorar el desempeño emocional de los empleados. El reto de la investigación sobre Trabajo Emocional es vislumbrar a este, como una condición de trabajo y no sólo como una respuesta individual, que permita su identificación, control o eliminación como cualquier otro factor de riesgo en el trabajo.

**Palabras clave:** Trabajo Emocional, riesgo de trabajo, perspectivas de estudio

A medida que el Sector Servicios contribuye con el impulso de la economía en los países en expansión comercial, diversas organizaciones han fomentado el uso de las emociones de sus empleados como parte de las estrategias de satisfacción al cliente, creándose con ello, un marco para la investigación de las emociones en el comportamiento organizacional.

La investigación de aspectos emocionales en el comportamiento humano tiene una larga trayectoria teórica y metodológica. Se basada en investigaciones acerca del efecto emocional en el sistema nervioso autonómico y en el efecto de diversos tipos de emociones sobre la percepción de bienestar (Cohen, et al, 2012; Gross, 2002; Lazarus y Lazarus 2000 y Silva, J. 2005).

## Estado del arte

El creciente interés de las emociones en la organización ha permitido profundizar su estudio en muestras no clínicas, mostrando cómo la demanda emocional, reevaluación cognitiva, supresión emocional o específicamente el trabajo emocional, puede relacionarse con la salud de los empleados (Hu, Zhang, Wang, Mistry, Ran, & Wang, 2014; Rodríguez, Tovalín, Gil-Monte, Salvador y Acle, 2018).

En el caso del trabajo emocional, TE, que es un constructo relativamente nuevo, el interés se ha centrado en los componentes teóricos del constructo; el estudio de algunos de sus efectos sobre los trabajadores y en cómo mejorar las prácticas de recursos humanos dirigidas al desempeño emocional de los empleados (Gabriel, Cheshin, Moran & van Kleef, 2016).

## Trabajo emocional

Desde el estudio pionero de Arlie Hoschild (1993), el trabajo emocional se propuso como un modelo sociológico que permitía estudiar la gestión apropiada de las emociones en el comportamiento organizacional. Su trabajo expuso la condición emocional del puesto de sobrecarga y cómo esa gestión emocional formaba parte de un rol de trabajo que modelaba el comportamiento del empleado para experimentar y expresar emociones positivas y apropiadas con su rol de servicio al cliente, suprimiendo las emociones no apropiadas a este rol. Su modelo permitió visibilizar comportamientos ocultos en los roles de trabajo, poniendo en evidencia una condición social en el trabajo, también oculta.

El Trabajo Emocional, al estar vinculado con las conductas destinadas a la satisfacción del cliente, los primeros estudios consideraban que la frecuencia de interacción directa con los usuarios era una de las

principales condiciones para que se diera TE, incluso, se hizo un listado de puestos en los que podía encontrarse Trabajo Emocional, sin embargo, esa lista actualmente debería incluir también el tipo de organización y servicio ofrecido, políticas de atención al cliente, tipo de usuario, rol, estatus y habilidades personales del trabajador.

El Trabajo Emocional puede presentarse en sectores completos como el turístico, educativo, sanitario o del entretenimiento; derivando de estos sectores, diversos puestos de trabajo que se han incorporado a una gestión positiva de las emociones como estrategia de servicios de calidad y satisfacción al cliente, es decir, pasó de ser un rol oculto, a una estrategia de mercadeo y de ser una habilidad individual a un comportamiento organizacional preestablecido.

## Perspectivas y contribuciones

A partir del modelo de Hoschild (1993), otros autores contribuyeron para integrar en el estudio del Trabajo Emocional, además de la frecuencia de interacción, variables como la expresión y experiencia emocional (Ashforth & Humphrey, 1993), frecuencia, variedad emocional, tipos de actuación y reglas de la organización en el proceso del Trabajo Emocional (Morris & Feldman, 1996) y se han integrado incidentes emocionales y expectativas de la interacción del sujeto, como factores individuales y de la organización que se expresan en el trabajo emocional (Grandey, 2000; Nur, Topsakal e Iplik, 2014; Yeong-Gyeong & Kyoung-Seok, 2015).

Las implicaciones derivadas de las diferentes aportaciones teóricas al estudio del TE pueden observarse en autores como Martínez (2001), quien bajo un modelo de expresión y experiencia emocional, señala que en el Trabajo Emocional hay

## Estado del arte

una relación entre el tipo de expresión emocional y el estatus del interlocutor, determinando efectos diferenciados en los trabajadores según la importancia del cargo, hallando efectos positivos cuando mayor es el estatus del puesto que se desempeña. En caso contrario, si el estatus del interlocutor disminuye, hay mayor variedad en la expresión de emociones negativas.

Otras implicaciones con estudios empíricos han señalado que el TE puede derivar tanto efectos positivos como negativos, pues todo dependerá de factores como la participación que tiene el sujeto en la interacción con el cliente, frecuencia de interacciones emocionales, variedad de las expresiones emocionales en la interacción, tipo de emociones inhibidas, diferencias individuales y variables socioculturales (Moreno-Jiménez, Gálvez, Rodríguez-Carvajal & Garrosa, 2010; Zapf, 2002).

Aunque también el Trabajo Emocional pudiera depender de diferentes perfiles y obligaciones laborales que se dan en los distintos sectores, cuya similitud se halla en la atención al cliente, pero la diversidad la imprime las características y necesidades de cada sector.

El estudio del Trabajo emocional encuentra su complejidad en las diversas perspectivas para entender esta condición de trabajo, pero también permite crear diferentes líneas de investigación, centradas, ya sea en el individuo o la organización, pero que todas han contribuido para entender esta condición de trabajo que en muchos sectores parece invisible pero altamente deseable.

Por ejemplo, desde el comportamiento individual puede estudiarse los mecanismos cognitivos y emocionales que subyacen en el individuo y que permitirá entender los procesos individuales que

vinculan el ambiente de trabajo con la regulación psicológica estudiada en el comportamiento organizacional y los efectos emocionales asociados al trabajo (Feldman & Blanco, 2006; Yeong-Gyeong & Kyoung-Seok, 2015 y Zapf, 2002).

En esta línea individual, se ha desarrollado un conjunto importante de instrumentos para evaluar las emociones en ambientes laborales; desde medidas de auto-reporte (Feldman y Blanco, 2006); listas de estados afectivos (Montón & Cols, 1993); cuestionarios específicos que evalúan estados emocionales en el trabajo como el inventario de expresiones de rabia de Spielberger (1996), la escala de emociones en el trabajo (Fisher, 1998); entrevistas a profundidad (Funes, 2017) o indicadores fisiológicos, como el tono de la voz para identificar estados emocionales (Grant, 2013).

Desde otras líneas de investigación, se han validado escalas que representan perfiles de grupos ocupaciones, como las estrategias de regulación emocional (Kruml & Geddes, 2000; Moreno & cols., 2010); multiescalas sobre control emocional en el trabajo (Ortiz, Navarro, García, Ramos & Manassero, 2012; Zapf, Mertini, Seifert, Vogt, Isic, Fischbach & Meyer, 2001) o escalas que evalúan estrategias básicas de regulación emocional vinculadas con otros indicadores psicológicos positivos como la satisfacción laboral e indicadores psicológicos negativos como el burn out (Brotheridge & Lee, 2003; Grandey, 2003; Medrano, Moretti, Ortiz & Pereno, 2013).

Otras líneas de investigación en Trabajo Emocional han reunido esfuerzos para estudiar el control e inhibición emocional, la expresión emocional y la disonancia cognitiva (Martínez, 200; Moreno-Jiménez et al. 2010), demandas relativas a la expresión de emociones positivas y la supresión de

## Estado del arte

las negativas, línea que ha encontrado eco con la investigación del proceso de regulación emocional, (Cole, Martin y Dennis, 2004; John y Gross, 2007) que evidencian el vínculo de la salud física y mental con el control emocional (Richards & Gross, 1999; Wong, Pituch & Rochlen, 2006)

El desafío siguiente para el estudio del Trabajo Emocional es integrar una perspectiva que se interese en el TE como una condición de trabajo y no sólo como una respuesta individual, que permita su identificación, control o eliminación como cualquier otro factor de riesgo en el trabajo.

## Propuesta de una visión integradora

La relativa novedad de la formulación teórica del trabajo emocional, los diversos modelos de estudio y las escalas centradas en efectos individuales, han dificultado exponer evidencias empíricas sistemáticas de los efectos que puede tener el trabajo emocional en la organización, el desempeño laboral o la salud de los diferentes colectivos de trabajo del sector servicios.

El Trabajo Emocional, al ser una respuesta emocional pública mediada por la organización para satisfacer las normas que se establecen por un empleador al ofertar un servicio, debe ser considerada una condición laboral que está pensada para dar cumplimiento a los objetivos de la organización o rol de trabajo.

Su estudio entonces, debe contemplar un modelo que permita identificar y perfilar las similitudes y diferencias del sector servicios, evaluar efectos y vislumbrar posibles intervenciones que mejoren el entorno organizacional, para la cual, hay que considerar al menos tres aspectos básicos: a) entender el contexto social de la organización (Côté,

2015), b) exponer la estructura de interacción entre la tarea, el trabajador y el cliente y c) evaluar el comportamiento resultante de esta interacción.

Este modelo propone entonces tres interacciones básicas:

a) Interacciones del contexto laboral de la organización: esta interacción expresa en las tareas “externas” (propias de la organización) las funciones de un rol específico que debe cumplirse, concordando a su vez con la misión, visión y filosofía de una organización. Esta interacción daría como resultado el perfil emocional que un trabajador debe desempeñar para dar cumplimiento a su rol de trabajo.

b) Interacciones personales con las tareas “internas”: una vez que la tarea externa ha sido informada al trabajador como un requerimiento de la organización, empieza un proceso de autorregulación emocional, regulación cognitiva, habilidades emocionales, experiencia y variedad emocional desarrollada por el individuo, con lo que se hace frente a las tareas externas. Este proceso puede parecer invisible para su estudio, puesto que no se ve a simple vista, son procesos de asimilación, procesamiento cognitivo, adecuación emocional de los individuos, que, en la historia del estudio del TE, concuerda con el estudio de los procesos emocionales de control, inhibición y regulación emocional. Esta interacción es fundamental, porque a partir de ella pasa a un ser un proceso consciente de ajuste emocional que dará paso a la última interacción.

c) Interacción con el cliente o externalización auténtica o simulada de las emociones en el trabajo. Esta última interacción da como resultado una conducta organizacional, que en los últimos años ha sido usada como criterio de éxito para gestionar el Trabajo emocional, incluso hay autores que señalan que esta interacción debe fomentarse para hacer

## Estado del arte

efectiva la gestión de trabajo emocional dentro de un sistema de recursos humanos (Gabriel, et al, 2016).

Es decir, es el producto visible de las interacciones externas e internas, expresa en su conjunto, el contexto de la organización, los recursos del trabajador, la necesidad del cliente y la dirección que llevarán las siguientes interacciones de un rol de trabajo, puesto que su expresión al ser consciente implica también un proceso de aprendizaje y reajuste emocional.

Este modelo de tres pasos puede parecer limitado, sin embargo, puede abordar en términos amplios el estudio del Trabajo Emocional, pues se requiere estudiar el sistema de recursos humanos bajo el cual se gestiona el trabajo emocional de los empleados, entendiendo las estrategias de atención al cliente propuestas e incluso, analizando las estrategias exitosas y su futuro reajuste.

También puede estudiar el tipo de recompensas internas o externas vinculadas al trabajo emocional positivo de los trabajadores, logrando con ello un sentido de pertenencia hacia la empresa, favoreciendo la productividad, el bienestar y la estabilidad emocional en el trabajo, así como evidenciar los efectos negativos asociados a recompensas fallidas o recompensas equívocas al tipo de servicio, puesto o rol de trabajo.

Y en términos muy amplios, puede estudiarse la naturaleza del cliente, el tipo de intercambio que se realizará con el cliente “tipo” y dar un salto distinto de la investigación de efectos del trabajo emocional, hacia el estudio de la conducta de consumo, la creación de necesidades falsas, el revelador comportamiento del cliente por sexo, grupo de edad, sector social y el uso cada vez mayor del llamado marketing emocional (Gómez, 2004).

La idea de esta propuesta es vislumbrar los aspectos básicos que integran la investigación en Trabajo Emocional y que un futuro mediano, esta condición de trabajo no se convierta en un riesgo laboral.

El Trabajo Emocional pueda favorecer interacciones satisfactorias en el trabajo al incorporar al trabajador en sitios de trabajo saludables, donde se fortalezca las habilidades sociales, cognitivas y emocionales de los trabajadores o que en su defecto, se identifique los factores de riesgo asociados al Trabajo Emocional, desde las políticas de la Organización, gestión de riesgos, políticas de bienestar establecidas para los trabajadores, demanda de trabajo, inadecuada distribución de tareas, o falta de habilidades personales para desempeñar ciertos roles de trabajo.

La tarea de las Organizaciones es gestionar ambientes de trabajo seguros desde las políticas de la Organización, donde el Trabajo Emocional y otros riesgos psicosociales no estén asociado sólo a una conducta individual, sino que represente una responsabilidad social de las empresas, empleadores, trabajadores y clientes.

## Referencias:

- Ashforth y Humphrey (1993). En: M, Badano, R, A, Benedetti., M. G, Angelino. y M.A, Ríos (2004). *El trabajo docente universitario: significados, sujetos e historia*. Ciencia, Docencia y Tecnología (2004), 15(28), 27-49. Recuperado de: <http://lorenzcolombiawww.redalyc.org/articulo.oa?id=14502802>
- Brotheridge, C. M., y Lee, R. T. (2003). *Development and validation of the emotional labour scale*. *Journal of Occupational and Organizational Psychology*, 76, 365-79.
- Cohen S., Janicki-Deverts D., Doyle W.J., Miller G.E., Frank E., Rabin B.S., Turner R.B. *Chronic stress, glucocorticoid receptor resistance, inflammation, and disease risk*.

## Estado del arte

- Psychological and Cognitive Science. USA. 2012; 109:5995–5999. doi: 10.1073/pnas.1118355109.
- Cole, P. M., Martin, S. E. y Dennis, T. (2004). Emotion regulation as a scientific construct: Methodological challenges and directions for child development research. *Child Development*, 75, 317-333.
- Côté, S. (2015). A social interaction model of the effects of emotion regulation on work strain. *Academy of Management*, 30(3), 509-530.
- Feldman, L y Blanco, G. (2006). Las emociones en el ambiente laboral: un nuevo reto para las organizaciones. *Revista de la Facultad de Medicina*, 29(2), 103-108.
- Fisher C.D. Emotional Experiences at Work: Do Personality and Demographic Differences Matter. Trabajo presentado en The First Conference on Emotions and organizational Life. Agosto 1998. San Diego, CA.
- Funes, S. (2017). Las emociones en el profesorado: el afecto y el enfado como recursos para el disciplinamiento. *Educação e Pesquisa*, 43(3), 785-798. doi: 10.1590/S1517-9702201610149719
- Gabriel, A. S., Cheshin, A., Moran, C. M., y van Kleef, G. A. (2016). Enhancing emotional performance and customer service through human resources practices: A systems perspective. *Human Resource Management Review*, 26(1), 14-24.
- Gómez, H. D. C. (2004). Marketing de emociones. La forma para lograr fidelidad de los clientes. *Semestre económico*, 7(13), 203-211.
- Grandey, A. A. (2000). Emotional regulation in the workplace: A new way to conceptualize emotional labor. *Journal of Occupational Health Psychology*, 5(1), 95-110.
- Grandey, A. A. (2003). When 'the show must go on': Surface and deep acting as determinants of emotional exhaustion and peer-rated service delivery. *Academy of Management Journal*, 46, 86-96. <http://dx.doi.org/10.2307/30040678>
- Grant, A.M. (2013). Rocking the boat but keeping it steady: the role of emotion regulation in employee voice. *Academy of Management*, 56, 1703–1723.
- Gross, J.J. (2002). Emotion regulation: Affective, cognitive, and social consequences. *Psychophysiology*, 39, 281–291. Society for Psychophysiological Research. doi: 10.1017/S0048577201393198.
- Hochschild, A.R. (1983). *The managed heart. The commercialization of human feeling*. Berkeley, CA, US: University of California Press.
- Hu, T., Zhang, D., Wang, J., Mistry, R., Ran, G., y Wang, X. (2014). Relation between emotion regulation and mental health: a meta-analysis review. *Psychological reports*, 114(2), 341-362. doi.org/10.2466/03.20.PR0.114k22w4
- John, O. P. y Gross, J. J. (2007). Individual differences in emotion regulation. En J. J. Gross (Ed.), *Handbook of emotion regulation*. New York: The Guilford Press.
- Kruml, S. M., y Geddes, D. (2000). Exploring the dimensions of emotional labor: *The heart of Hochschild's work*. *Management Communication Quarterly*, 14(1), 8-49.
- Lazarus, R y Lazarus, B. (2000). *Pasión y razón. La comprensión de nuestras emociones*. Barcelona: Paidós.
- 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.
- Medrano, L., Moretti, L., Ortiz, Á., y Pereno, G. (2013). Validación del Cuestionario de Regulación Emocional Cognitiva en Universitarios de Córdoba, Argentina. *Psyke*, 22 (1), 83-96.
- Montón C., Pérez-Echevarría MJ., Campos R, et al. (2003). Escalas de ansiedad y depresión de Goldberg: una guía de entrevista eficaz para la detección del malestar psíquico. *Atención Primaria*, 12. 345-349.
- Moreno-Jiménez, B., Gálvez, M., Rodríguez-Carvajal, R y Garrosa, E. (2010). Emociones y salud en el trabajo: análisis del constructo "trabajo emocional" y propuesta de evaluación. *Revista Latinoamericana de psicología*. Bogotá. 42 (1) 63-73. ISSN: 0120-0534
- Morris, J.A. y Feldman, D.C. (1996). The dimensions, antecedents and consequences of emotional labour. *Academy of Management*, 21, 986-1010
- Hochschild, A.R. (1983). *The managed heart. The commercialization of human feeling*. Berkeley, CA, US: University of California Press.
- Ortiz, S; Navarro, C; García, E; Ramis, C y Manassero, M. A. (2012). Validación de la versión española de la Escala de Trabajo Emocional de Frankfurt. *Psicothema* 24 (2) 337-342 ISSN 0214 – 9915
- Richards, J.M. y Gross, J.J. (1999). Composure at any cost? The cognitive consequences of emotion suppression. *Personality and Social Psychology Bulletin*, 25, 1033-1044.
- Rodríguez-Martínez, M., Tovalín-Ahumada, J. H., Gil-Monte, P. R., Salvador-Cruz, J., y Aclé-Tomasini, G. (2018). Trabajo emocional y estresores laborales como predictores de ansiedad y depresión en profesores universitarios mexicanos. *Información psicológica*, (115), 93-106.

## Estado del arte

- Silva, H. (2002). Nuevas perspectivas en la biología de la depresión. *Revista chilena de neuro-psiquiatría*, 40(1), 9-20. doi:10.4067/S0717-92272002000500002
- Spielberger, C.D. (1996). *Manual for the State-Trait Anger Expression Inventory Psychological Assessment Resources*, Odessa, Resources.
- Wong, Y.J., Pituch, K.A., y Rochlen, A.B. (2006). Men's restrictive emotionality: An investigation of associations with other emotion-related constructs, anxiety, and underlying dimensions. *Psychology of Men & Masculinity*, 7, 113-126.
- Yeong-Gyeong, Ch. y Kyoung-Seok, K. (2015). A Literature Review of Emotional Labor and Emotional Labor Strategies. *Universal Journal of Management*, 3, 283 - 290. doi: 10.13189/ujm.2015.030704
- Zapf, D. (2002). Emotion work and psychological well-being A review of the literature and some conceptual considerations. *Human Resource Management Review*, 12, 237-268.
- Zapf, D., Mertini, H., Seifert, C., Vogt, C., Isic, A., Fischbach, A., y Meyer, K. (2001). Frankfurt Emotion Work Scales-English version 4.0. En: A. Fischbach (2003), "Determinants of emotion work". Disertación para obtener el doctorado de la Facultad de Matemáticas y Ciencias Naturales de la Georg-August-Universität zu Göttingen available. En

[https://www.researchgate.net/profile/Andrea\\_Fischbach/publication/35902026\\_Determinants\\_of\\_emotion\\_work\\_Elektronische\\_Ressource/links/558955f408ae2affe71481f8](https://www.researchgate.net/profile/Andrea_Fischbach/publication/35902026_Determinants_of_emotion_work_Elektronische_Ressource/links/558955f408ae2affe71481f8). Recuperado 25 Noviembre 2014).

## Declaración de conflicto de intereses

Los autores de este artículo expresan que no tuvieron ningún conflicto de intereses durante la preparación de este documento ni para su publicación.

## Obra protegida con una licencia Creative Commons

