



Trabajo Emocional en grupos ocupacionales de Latinoamérica: Una revisión de alcance

Emotional work in occupational groups of Latin America: A scoping review

Juan Camilo Ramírez-Sánchez^{1*} orcid.org/0000-0003-3002-8517

María Camila Solarte-Tobar² orcid.org/0000-0001-5600-0737

Claudia Fernanda Bastidas-Jurado³ orcid.org/0000-0002-4131-0174

Johana Madelyn Matabanchoy-Salazar³ orcid.org/0000-0002-3831-7252

1. Departamento de Psicología, Universidad de Nariño
2. Grupo de investigación Psicología y Salud, Departamento de Psicología, Universidad de Nariño
3. Docentes investigadores del grupo Psicología y Salud, Departamento de Psicología, Universidad de Nariño

Fecha de recepción: Noviembre 25 - 2021

Fecha de revisión: Febrero 7 - 2022

Fecha de aceptación: Abril 29 - 2022

Ramírez-Sánchez JC, Solarte-Tobar MC, Bastidas-Jurado CF, Matabanchoy-Salazar JM. Trabajo Emocional en grupos ocupacionales de Latinoamérica: Una revisión de alcance. *Univ. Salud.* 2022; 24(2):154-169. DOI: <https://doi.org/10.22267/rus.222402.269>

Resumen

Introducción: El Trabajo Emocional deteriora la salud mental de los colaboradores, quienes, en interacción con usuarios, regulan sus emociones para expresar las prescritas en la organización. **Objetivo:** Mapear sistemáticamente los hallazgos principales sobre el Trabajo Emocional en grupos ocupacionales de Latinoamérica a partir de la revisión de artículos científicos publicados entre 2009 y 2020, mediante una revisión de alcance. **Materiales y métodos:** A partir de la metodología PRISMA-ScR, se realizó la búsqueda en las bases de datos LILACS, Redalyc, Dialnet, DOAJ, BVS, Gale One File: Psychology y EBSCOhost; con las palabras clave “trabajo emocional” (español), “emotional labor”/“emotional work” (inglés) y “trabalho emocional” (portugués); y una matriz de registro documental como formulario de gráfico de datos. **Resultados:** De 186 artículos, se seleccionó 17, con las siguientes características: la mayoría fueron de Brasil; grupos de trabajadores en salud y docentes; con definición de trabajo emocional en 6 categorías; y se utilizaron 11 instrumentos de medición. **Conclusiones:** Existe amplia concepción sobre el trabajo emocional, sin embargo, la evidencia en Latinoamérica aún es limitada, por ello es necesario continuar investigación de su incidencia en diferentes escenarios laborales, para obtener una comprensión global del constructo.

Palabras clave: Emoción expresada; regulación emocional; organizaciones; salud ocupacional; América Latina. (Fuente: DeCS, Bireme).

Abstract

Introduction: Emotional work deteriorates the mental health of employees who interact with the public and therefore must regulate their emotions in order to express those established by the organization. **Objective:** To systematically map the main findings of Emotional Work in occupational groups of Latin America based on the revision of scientific articles published between 2009 and 2020 through a scoping review. **Materials and methods:** A PRISMA-ScR methodology with the keywords “trabajo emocional” (Spanish), “emotional labor”/“emotional work” (English) and “trabalho emocional” (Portuguese) was used to search the following databases: LILACS, Redalyc, Dialnet, DOAJ, BVS, Gale One File: Psychology and EBSCOhost. A document record matrix was used as format for data graphic. **Results:** From 186 articles, 17 were selected with the following characteristics: majority were from Brazil; included health employees and professors; defined emotional work using 6 categories; used 11 measurement instruments. **Conclusions:** There is a wide understanding of the topic of emotional work, however the evidence in Latin America is limited, which is why it is necessary to continue investigating its incidence in different work environments in order to obtain a global understanding of the construct.

Keywords: Expressed emotion; emotional regulation; organizations; occupational health; Latin America. (Fuente: DeCS, Bireme).

*Autor de correspondencia

Juan Camilo Ramírez-Sánchez
e-mail: juancamilors@udenar.edu.co

Introducción

El Trabajo Emocional [TE] alude a la regulación emocional que deben tener los colaboradores con el propósito de adaptarse al cumplimiento de los fines organizacionales⁽¹⁾. La noción de TE fue propuesta por Hochschild⁽²⁾, según la cual el TE supone al trabajador la tarea de regular y controlar sus emociones con el fin de crear una expresión facial y corporal que de acuerdo a lineamientos organizacionales determinados se deben exteriorizar. De esta manera, el TE ocurre cuando un colaborador debe alterar la emoción verdadera para expresar la emoción prescrita desde la organización a través de la adaptación, fingimiento o supresión de las emociones reales⁽³⁾. Así, el TE expone al riesgo de experimentar disonancia emocional entre la emoción vivenciada y aquella que debe exteriorizar⁽⁴⁾.

Es así, como cada día más trabajadores se ven inmersos en interacciones personales dentro del cumplimiento de sus actividades laborales y demandan ciertas competencias emocionales conforme al cargo y disposiciones de las empresas. En relación, se tiene en cuenta que los puestos de trabajo poseen dinámicas cambiantes y requieren, por tanto, competencias cognitivas y de gestión emocional-relacional potencializadas; esta interacción entre las condiciones del trabajo y los factores humanos del colaborador puede transformarse en un riesgo psicosocial potencial⁽⁵⁾.

En correspondencia con lo anterior, Humphrey *et al*⁽⁶⁾, realizaron una clasificación del TE en tres categorías con base en los cargos del sector servicios: 1. Los trabajos orientados al servicio al cliente, en los que las personas deben expresar emociones positivas, trato amigable y de apoyo (restaurantes, almacenes, hoteles, aerolíneas, empresas de servicios, entre otros) 2. Los profesionales de la salud, quienes deben expresar simpatía y deseo de ayuda (hospitales, clínicas, centros de cuidado, entre otros) y 3. Los trabajos de control social, puesto que los colaboradores deben expresar irritación, agresión y dominación (policía, ejército, empresas de vigilancia y demás).

Con base en lo expuesto, se puede añadir que ningún tipo de trabajo humano puede realizarse sin afectividad ni subjetividad laboral; sin embargo, en los así llamados trabajos emocionales o afectivos, la subjetividad laboral parece haberse convertido en la principal fuerza productiva⁽⁷⁾. En ese sentido, la

situación de expresión de las emociones deseables por la organización, suele afectar de manera negativa la salud mental de los trabajadores, pues la naturaleza repetitiva de realizar estas expresiones puede crear sentimientos de falta de autenticidad y disonancia emocional⁽⁸⁾, además de ocasionar la aparición de enfermedades como el estrés, *Burnout*, agotamiento, trastornos del sueño, depresión, malestar psicológico, ansiedad y dolencias psicosomáticas a raíz de la activación cardiovascular que conlleva el TE⁽⁹⁻¹⁴⁾.

Por tanto, el TE hace parte de los factores de riesgo psicosocial que deben ser gestionados por las empresas con el fin de prevenir sus consecuencias negativas en el trabajo y evitar el deterioro de la salud psicosocial del trabajador^(15,16). Así pues, el reconocimiento de las repercusiones que tienen los riesgos psicosociales puede catalogarse como una razón para impulsar la generación de programas interventivos que mitiguen o reduzcan dichos riesgos mediante la promoción de la salud, seguridad, bienestar y desarrollo personal de los trabajadores^(17,18), y así brindar una protección efectiva que les permita responder a las condiciones y cambios en la organización del trabajo que generan problemas de salud mental⁽¹⁹⁾. Esto posibilita además la consolidación de organizaciones saludables, puesto que contiene una perspectiva integradora que toma en consideración el bienestar de los trabajadores, en favor de la satisfacción de sus necesidades individuales, así como el logro de los objetivos estratégicos y la manera de operar de la organización, lo cual puede generar también efectos positivos para los usuarios, pues se posibilita un aumento en la productividad de las empresas^(20,21).

En ese sentido, dada su relevancia en el ámbito organizacional, son prioritarios los procesos de evaluación y medición del TE para la consolidación de programas interventivos del mismo, que fomenten el bienestar del colaborador y la eficacia organizacional⁽¹⁰⁾; por lo que se destaca la importancia de conocer algunos instrumentos psicométricos de medición del TE que han sido evidenciados en la presente revisión y que pueden ser analizados para su uso en futuros estudios de acuerdo a las necesidades de los investigadores, el objetivo que se pretenda alcanzar y el contexto al que vaya dirigido.

A partir de la revisión de literatura se evidencia que el TE se ha relacionado con cambios notables en el

mercado laboral⁽²²⁾, es así que varios autores manifiestan que aún se presentan vacíos investigativos y múltiples incógnitas con respecto a la expresión emocional y la intervención de ello en las empresas⁽²³⁻²⁶⁾, lo que permite evidenciar que el TE debe ser una temática de gran interés investigativo en el plano organizacional⁽²⁷⁾.

Teniendo en cuenta el panorama expuesto, se vió la necesidad de desarrollar la presente revisión de alcance (*Scoping Review*), con el objetivo de mapear sistemáticamente los hallazgos principales sobre el TE en grupos ocupacionales de Latinoamérica a partir de la revisión de artículos científicos publicados entre el 1 de enero de 2009 y el 30 de septiembre de 2020 mediante una revisión de alcance. Es así como, a partir del planteamiento del objetivo y la pregunta de investigación, el presente estudio se ha abordado como revisión de alcance, dado que a través del mismo se permitió examinar la extensión de la evidencia y resumir los hallazgos de un constructo heterogéneo como lo es el TE, lo cual dió la posibilidad de identificar vacíos en la literatura que sirven de punto de partida para el desarrollo de futuras investigaciones y revisiones sistemáticas.

Materiales y métodos

El presente artículo se enmarca dentro de una revisión de alcance, la cual es utilizada para precisar tanto el volumen como la naturaleza de la literatura y estudios disponibles sobre un tema en específico^(28,29), además de comprender el alcance del conocimiento en un campo emergente y contribuir en la identificación de áreas para próximas revisiones sistemáticas u otro tipo de síntesis de evidencia⁽³⁰⁻³¹⁾. Por lo tanto, se sugiere dar respuesta a una pregunta de investigación amplia, que para este caso fue: ¿cuáles son los hallazgos principales sobre el TE en grupos ocupacionales de Latinoamérica a partir del análisis de artículos científicos publicados entre el 1 de enero de 2009 y el 30 de septiembre de 2020?

Se buscó obtener el mapeo sistemático de estudios empíricos dirigidos a responder las preguntas establecidas sobre la temática en cuestión, con la aplicación de estrategias de investigación científica para permitir la minimización de prejuicios, siguiendo el Manual del JBI (*Joanna Briggs Institute*) para revisiones de alcance y el protocolo PRISMA-ScR (*Preferred Reporting Items for Systematic reviews and Meta-Analyses extension for Scoping Reviews*), los

cuales son herramientas sistemáticas y explícitas que guardan coherencia en el proceso de búsqueda, selección, extracción y análisis de la información^(32,33), con el fin de obtener conclusiones relevantes para el ejercicio académico y el conocimiento científico sobre el tema.

Instrumentos (Protocolo y registro)

La revisión se desarrolló de acuerdo al protocolo PRISMA-ScR⁽³³⁾, el cual provee un conjunto de ítems (20 esenciales y 2 opcionales) que permiten guiar el proceso de búsqueda, planeación y análisis de la evidencia. Este protocolo fue desarrollado por un panel de 26 expertos de acuerdo a las directrices de la red EQUATOR (*Enhancing the Quality and Transparency Of health Research*) y es incluido como guía de informes desde el 2018 en los sitios web tanto de EQUATOR como de PRISMA (número de registro: 30178033) (<http://prisma-statement.org/Extensions/ScopingReviews>)⁽³³⁾.

Diseño y procedimiento

Para el desarrollo de la revisión de alcance se realizaron las siguientes etapas⁽³³⁾: 1) identificación de la pregunta y objetivo de investigación, 2) establecimiento de los criterios de inclusión y exclusión de la evidencia, 3) formulación del plan de búsqueda (el cual fue revisado y avalado por expertos investigadores), 4) búsqueda de evidencia en las bases de datos seleccionadas, 5) selección y evaluación de la evidencia de acuerdo a los criterios establecidos, 6) extracción de la evidencia, 7) gráficos de datos -sistematización de la evidencia- y 8) interpretación y presentación de resultados.

Se consideraron publicaciones en las bases de datos Literatura Latinoamericana y del Caribe en Ciencias de la Salud (LILACS), Red de Revistas Científicas de América Latina y el Caribe (Redalyc), Dialnet, *Directory of Open Access Journals* (DOAJ), Biblioteca Virtual en Salud (BVS), *Gale OneFile: Psychology and Academic search complete* (EBSCOhost), seleccionadas por ser algunas de las más reconocidas y multidisciplinarias a nivel internacional, además de la disponibilidad de acceso a bases de datos pagadas (*Gale OneFile: Psychology and EBSCOhost*); de las que se pudo obtener documentos completos acerca del TE publicados en revistas de diferentes categorías. Para cada base de datos se desarrolló y perfeccionó parámetros integrales de búsqueda de evidencia en el periodo comprendido entre el 5 y el 30 de noviembre de 2020.

Los parámetros de búsqueda final para LILACS fueron:

- "trabajo emocional" AND (fulltext:("1" OR "1") AND db:("LILACS") AND la:("es" OR "en" OR "pt")) AND (year_cluster:[2009 TO 2020])
- "emotional labor" AND (fulltext:("1" OR "1") AND db:("LILACS") AND la:("es" OR "en" OR "pt")) AND (year_cluster:[2009 TO 2020])
- "emotional work" AND (fulltext:("1" OR "1") AND db:("LILACS") AND la:("es" OR "en" OR "pt")) AND (year_cluster:[2009 TO 2020])
- "trabalho emocional" AND (fulltext:("1" OR "1") AND db:("LILACS") AND la:("es" OR "en" OR "pt")) AND (year_cluster:[2009 TO 2020])

Los parámetros para las demás bases de datos se pueden obtener contactando al autor de correspondencia.

Los criterios de inclusión fueron: a) artículos científicos publicados en las bases de datos seleccionadas entre el 1 de enero de 2009 y el 30 de septiembre de 2020, periodo que permitió develar evidencia científica actual acerca del tema; b) publicaciones en idioma español, inglés y/o portugués, al ser los idiomas preponderantes en la publicación de artículos científicos en Latinoamérica; c) artículos que contengan en el título, resumen y/o palabras clave la frase "trabajo emocional" para el idioma español, "emotional labor" o "emotional work" para el inglés y "trabalho emocional" para las publicaciones en portugués, al ser la terminología equivalente al término TE en los idiomas contemplados; d) artículo de investigación finalizada, con el propósito de conocer los hallazgos principales en los estudios sobre el TE; y e) acceso al texto completo, para sistematizar la información de manera adecuada.

Se excluyeron artículos que no cuentan con metodología o resultados; cuyo tema central era colateral al del presente artículo; no correspondían a estudios empíricos; y *shortpapers*. Además, se descartaron artículos duplicados en las bases de datos y se tomó sólo uno de ellos. De esta manera, se desarrollaron las fases de revisión de acuerdo al procedimiento propuesto por la declaración PRISMA-ScR⁽³³⁾ (Figura 1).

Proceso de gráfico de datos

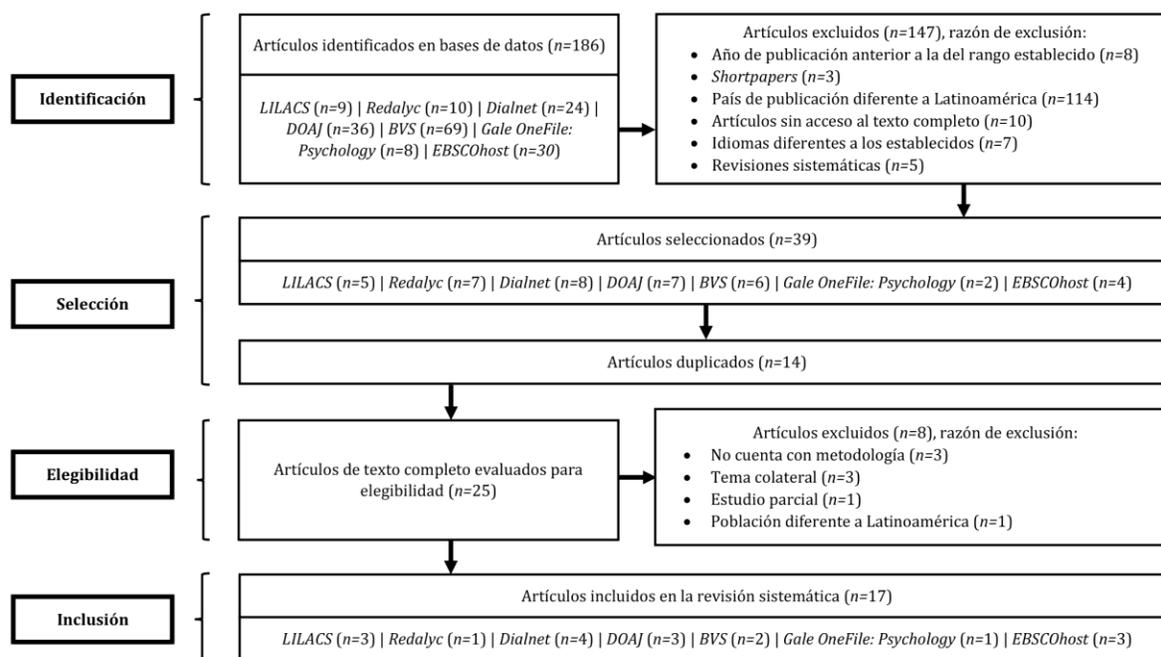
A partir de la metodología PRISMA-ScR⁽³³⁾, se desarrolló una matriz de registro documental como formulario de gráfico de datos, la cual fue revisada y discutida por dos expertos investigadores con el fin de extraer y recopilar la información necesaria de los estudios para dar respuesta al objetivo propuesto. Dos integrantes del equipo investigador registraron los datos de forma independiente y los dos restantes verificaron la precisión de los mismos, lo que permitió un proceso de discusión de los resultados y actualización continua del formulario de gráficos de datos.

Con el fin de realizar una evaluación crítica de las fuentes de evidencia, la matriz incorporó los siguientes elementos de datos: título original del estudio, autores, año de publicación, idioma(s), referencia, URL y/o DOI de publicación, resumen, revista donde se publicó, país del estudio, objetivo(s), definición del constructo de TE, autores principales, constructos relacionados, método (tipo de investigación, participantes, instrumentos de medida y técnicas utilizadas), resultados, estrategias de intervención y conclusiones.

Unidad de análisis

A partir del desarrollo de las diferentes etapas de la metodología PRISMA-ScR⁽³³⁾, se analizaron 17 artículos cuyo tema central era el TE, realizados en América Latina entre el 1 de enero de 2009 y el 30 de septiembre de 2020.

Figura 1. Flujograma de las diferentes fases de la revisión de alcance. Pasto, 2020



Elaboración propia basada en el esquema propuesto por el protocolo PRISMA-ScR⁽³³⁾.

Resultados

Autores

La unidad de análisis se conformó por 17 artículos de los cuales se evidenció 37 autores que publicaron sus estudios en torno al TE⁽³⁴⁻⁵⁰⁾, entre quienes se puede mencionar a 2 representativas por el número de trabajos publicados (ver Tabla 1).

Con respecto a la definición de TE se tiene que, dentro de los estudios revisados se citan a 50 diferentes autores que realizan aportaciones en la definición del constructo, entre quienes se destacan 12 autores (ver Tabla 2).

Año

El año de mayor publicación fue el 2017 con un 17,64% (n=3), seguido de los años 2010, 2013, 2015,

2019 y 2020 con un 11,76% (n=2) cada uno, con predominio de países como Brasil, Venezuela, Argentina, y México. Seguido de los años 2009, 2012, 2016 y 2018 con un 5,88% (n=1) de manera correspondiente, los cuales se encuentran en países como Brasil, Argentina y Perú. Cabe mencionar que durante los años 2011 y 2014 no se encontraron publicaciones en torno al TE.

País

El país en el cual se ha publicado mayor número de artículos referentes al tema es Brasil con un 52,94% (n=9), seguido de Argentina con un 17,64% (n=3), se continúa con México y Venezuela con un 11,76% (n=2) respectivamente, y se finaliza con Perú con un 5,88% (n=1).

Tabla 1. Principales autoras de publicaciones que giran en torno al TE

Autoras	Nacionalidad	Afiliación institucional	Artículos publicados
Guedes Gondim	Brasileña	Universidad Federal de Bahía	6 = 35,29% ^(35,36,40,42,47,50)
Blanco Gómez	Venezolana	Universidad Central de Venezuela	2 = 11,76% ^(44,48)

Tabla 2. Autores que realizan aportes a la definición del TE

Autor(es)	Frecuencia de citación
Hochschild ⁽²⁾	88,23% (n=15) ^(34-40,42-45,47-50)
Morris y Feldman ⁽⁵¹⁾	29,41% (n=5) ^(36,38,39,44,48)
Grandey y Gabriel ⁽⁵²⁾	17,64% (n=3) ^(39,45,50)
Ashforth y Humphrey ⁽⁵³⁾	11,76% (n=2) ^(36,39)
Grandey ⁽⁵⁴⁾	11,76% (n=2) ^(39,42)
Brotheridge y Lee ⁽⁵⁵⁾	11,76% (n=2) ^(40,47)
Gabriel y Diefendorff ⁽⁵⁶⁾	11,76% (n=2) ^(39,47)

Idioma

Se evidenció que el idioma predominante fue el español con un 47,05% (n=8), seguido del portugués con un 41,17% (n=7), e inglés con un 11,76% (n=2).

Paradigma

El 64,70% (n=11) de los artículos no mencionan el paradigma bajo el cual se orientó sus estudios, mientras que el 35,29% (n=6) refiere un paradigma cualitativo y no se menciona en los artículos encontrados el paradigma cuantitativo o mixto.

Enfoque

Se encontró que el 70,58% (n=12) de los estudios no mencionan el enfoque utilizado para sus investigaciones. Por otro lado, el 23,52% (n=4) corresponden a estudios exploratorios y el 5,88% (n=1) a un estudio no experimental explicativo.

Diseño

Se pudo encontrar que el 58,82% (n=10) no menciona el tipo de diseño utilizado. El 23,52% (n=4) utilizó el diseño transversal, el 11,76% (n=2) el longitudinal y el 5,88% (n=1) el estudio de caso.

Participantes

Los artículos analizados integraron una muestra heterogénea, la cual incluye: trabajadores de la salud (médicos, fisioterapeutas, terapeutas ocupacionales, psicólogos, enfermeros, trabajadores sociales,

odontólogos, promotores de la salud) con un 35,29% (n=6)^(43,44,46,48-50); actores institucionales educativos (docentes, directivos) con un 23,52% (n=4)^(34,38,39,42); policías militares con un 11,76% (n=2)^(35,40); estudiantes de pregrado (carreras de licenciatura, empresariales y económicas) con un 11,76% (n=2)^(37,41); y, aviadores⁽³⁶⁾, vendedores⁽⁴⁵⁾ y artistas escénicos⁽⁴⁷⁾ con un 5,88% (n=1) para cada ocupación.

Instrumentos/Técnicas

Se encontró que los tipos de instrumentos para la recolección de información más utilizados son las escalas^(35,39,40,43,44,46,47,48,50) con un 52,94% (n=9), seguido de las entrevistas semiestructuradas^(38,41,45,49,36) con un 29,41% (n=5), la revisión documental^(38,41,42,45) (prensa, memorias, documentos institucionales) con un 23,52% (n=4), los cuestionarios^(39,41) y grupos focales^(37,42) con un 11,76% (n=2) cada uno, y para las entrevistas a profundidad⁽³⁴⁾, los informantes clave⁽³⁸⁾ y la observación participante⁽⁴⁵⁾ el 5,88% (n=1) correspondiente a cada técnica.

De acuerdo a la relevancia porcentual que tienen los instrumentos de medición referenciados y utilizados para medir el TE, se vio la necesidad de dar a conocer las características de cada uno de ellos (Tabla 3).

Tabla 3. Principales instrumentos de medición del TE

Instrumento de medición	Objetivo/Finalidad	Frecuencia de citación
<i>Emotional Labor Scale</i> (ELS), de Brotheridge y Lee, 2003 ⁽⁵⁵⁾ .	Medir seis facetas de la demostración emocional en el lugar de trabajo, incluidas cuatro demandas del TE (frecuencia, intensidad y variedad de manifestaciones emocionales, duración de la interacción) y dos estrategias de regulación emocional (acción profunda y acción superficial).	23,52% (n=4) ^(35,40,47,43)
Cuestionario de Trabajo Emocional (TREMO), de Moreno, Gálvez y Garrosa, 2004 ⁽⁵⁷⁾ .	Evaluar la frecuencia con que se dan determinadas situaciones emocionales en el trabajo (normas organizacionales, requerimientos emocionales del puesto de trabajo, expresión de emociones positivas, control de emociones negativas y disonancia emocional).	17,64% (n=3) ^(44,46,48)
<i>Emotion Work Requirements Scale</i> (EWRS), de Best, Downey y Jones, 1997 ⁽⁵⁸⁾ .	Verificar la supresión de emociones negativas y la expresión de emociones positivas.	11,76% (n=2) ^(35,40)
<i>The Integrative Emotional Work Inventory</i> (IEWI), de Strazdins, 2000 ⁽⁵⁹⁾ .	Evaluar la frecuencia de las conductas realizadas, generación de emociones positivas, bienestar emocional en los demás, y construcción de relaciones interpersonales positivas.	11,76% (n=2) ^(47,43)
Escala de trabajo emocional de emociones discretas (DEELS), de Glomb y Tews, 2004 ⁽⁶⁰⁾ .	Medir el TE con énfasis en la expresión de emociones discretas, con la operacionalización del TE concentrado en la expresión emocional, que abarca expresión genuina, expresión fingida y demostraciones emocionales positivas y negativas.	5,88% (n=1) ⁽⁴⁷⁾
Escala de trabajo emocional, de Kruml y Geddes, 2000 ⁽⁶¹⁾ .	Medir dos dimensiones: esfuerzo emocional y disonancia emocional.	5,88% (n=1) ⁽⁴⁷⁾
Escala para la evaluación del Trabajo Emocional de Profesores de Educación Superior (TEES), de Rodríguez, Tovalín, Salvador, Gil y Aclé, 2017 ⁽⁶²⁾ .	Evaluar el TE de los Profesores de Educación Superior mexicanos.	5,88% (n=1) ⁽³⁹⁾
<i>The Frankfurt Emotional Work Scale</i> (FEWS), de Zapf, Vogt, Seifert, Mertini e Isic, 1999 ⁽⁶³⁾ .	Medir el TE en ocupaciones del sector servicios.	5,88% (n=1) ⁽⁴³⁾
<i>The Emotional Labor Inventory</i> (ELI), de Mann, 1999 ⁽⁶⁴⁾ .	Medir tres dimensiones (externas e internas) del TE: expectativas o reglas sobre el despliegue emocional, supresión emocional y falsificación emocional.	5,88% (n=1) ⁽⁴³⁾
<i>The Emotional Labor Scale</i> (ELS), de Schaubroeck y Jones, 2000 ⁽⁶⁵⁾ .	Medir el TE de acuerdo al carácter de las emociones que se perciben para ser estimuladas en el trabajo.	5,88% (n=1) ⁽⁴³⁾
Escala de trabajo emocional, de Diefendorff, Croyle y Gosserand, 2005 ⁽⁶⁶⁾ .	Medir tres factores del TE: la actuación superficial, la actuación profunda y la expresión de emociones genuinas.	5,88% (n=1) ⁽⁵⁰⁾

Definiciones del TE

Con relación a las definiciones del TE evidenciadas en los diferentes artículos revisados, surgen las siguientes categorías: (i) TE orientado hacia las normas organizacionales; (ii) TE orientado hacia el desempeño individual; (iii) TE desde la perspectiva de características; (iv) TE desde sus componentes; (v) Factores implicados en el TE; y (vi) Mecanismos de regulación del TE.

TE orientado hacia las normas organizacionales.

Estudios basados en las afirmaciones de Hochschild⁽²⁾, describen al TE como la acción de modificar las emociones sentidas por unas socialmente aceptables (incluso cuando no se las siente de manera interna) para expresar lo compatible con lo establecido por la organización y, por tanto, garantizar el éxito en la realización de las actividades laborales^(34-36,38,40,42,43,45,49,50). Adicional a ello, investigaciones manifiestan una posición similar al retomar la perspectiva de Morris y Feldman⁽⁵¹⁾, puesto que describen al TE como los requisitos y demandas profesionales que implican exteriorizar las emociones adecuadas para mostrar una imagen determinada en el campo profesional^(36,38,39,44,48).

TE orientado hacia el desempeño individual.

Diferentes estudios, bajo los postulados de Gabriel y Diefendorff⁽⁵⁶⁾, refieren que el TE es un proceso dinámico de autorregulación, el cual se desarrolla mediante la interacción con clientes y empleados, por lo que se requiere controlar y adaptar de manera continua las emociones sentidas y expresadas^(39,47). A esta idea se puede integrar el estudio de Guedes y Borges⁽³⁶⁾, quienes citan a Ashforth y Humphrey⁽⁵³⁾, ya que analizan los factores externos que propician la expresión emocional automática y rutinaria, relacionándose de forma positiva con el desempeño individual para contribuir al desarrollo efectivo en la realización de las tareas. En ese marco, la investigación de Diamantino y Guedes-Gondim⁽⁵⁰⁾, con base en lo que proponen Diefendorff *et al.*⁽⁶⁶⁾, plantean que la manifestación de emociones genuinas en el trabajo es posible, puesto que el colaborador al tener una identificación profesional con la organización, va a requerir un esfuerzo normativo mínimo para mantener la compatibilidad entre las emociones que el trabajador realmente quiere, siente y expresa, lo cual permite comprender la complejidad del TE.

TE desde la perspectiva de características.

Algunos autores en su estudio dan a conocer que, desde la perspectiva de Hochschild⁽²⁾, el TE posee las siguientes características: (i) se manifiesta en la interacción directa entre empleados y clientes, o entre empleados; (ii) sirve como una orientación explícita de la organización sobre las emociones que debe exhibir el trabajador (y con qué intensidad) para influir en los comportamientos y estados afectivos de los clientes y compañeros de trabajo; y (iii) el proceso de autorregulación emocional depende del cliente, la organización o los colegas, es decir, se hace público y externo al individuo⁽³⁵⁾.

Por otra parte, en el estudio desarrollado por De Paula Bolzan⁽⁴⁹⁾ se retoma los postulados de Padilha⁽⁶⁷⁾, refiriendo que el TE tiene tres características principales: (i) el contacto directo y constante con el público; (ii) el contacto con el estado emocional del cliente, y (iii) la influencia del supervisor sobre el que hacer de los empleados.

TE desde sus componentes. Se encontró que algunos estudios se remiten a los enunciados de Grandey y Gabriel⁽⁵²⁾, quienes afirman que el TE integra tres componentes: (i) un requisito emocional desde la organización, (ii) la regulación emocional en dicha relación y (iii) la expresión conductual producto de la relación entre el cliente y el colaborador^(35,39).

Factores implicados en el TE. De acuerdo a la revisión de los artículos seleccionados se encontró que, en línea con los postulados de Morris y Feldman⁽⁵¹⁾, el TE implica esfuerzo, planificación y control, lo cual es necesario para la expresión emocional deseada en la interacción interpersonal durante la atención y/o prestación de servicios, siendo importantes factores como la frecuencia, intensidad y duración de las interacciones, y la variedad de emociones requeridas^(36,38,39,44,48).

Además, determinados autores citan a Grandey⁽⁵⁴⁾, quien afirma que en el TE se incluyen factores como la autorregulación emocional que se origina a partir de eventos emocionales relacionados con el trabajo, los cuales necesitan de esfuerzo e inversión por parte del trabajador^(39,42).

Mecanismos de regulación del TE. Se encontró que varios estudios, bajo los planteamientos de Hochschild⁽²⁾, mencionan que con relación al TE existen dos estrategias básicas de regulación: (i)

surface acting o actuación superficial, a partir de un cambio que va “de afuera hacia adentro”; y (ii) *deep acting* o actuación profunda, un cambio que va de “adentro hacia fuera”^(34-36,38,40).

Conforme a algunos estudios^(39,40,47), la idea de los dos mecanismos es apoyada por autores como Brotheridge y Lee⁽⁵⁵⁾ y Gabriel y Diefendorff⁽⁵⁶⁾, puesto que son necesarios para satisfacer las demandas emocionales del trabajo.

Constructos relacionados

Los resultados muestran que los constructos que guardan mayor relación con el concepto de TE son: la disonancia emocional (29,41%), la regulación emocional (23,52%), el *Burnout*, el estrés laboral y el agotamiento emocional (11,76% cada uno). Además, otros constructos se presentaron en un 5,88%, tales como: demandas emocionales, gestión emocional, competencia emocional, gestión corporal, satisfacción laboral, condiciones laborales desfavorables, compromiso en el trabajo, largas jornadas de trabajo, vocación, ansiedad y depresión, funcionamiento grupal, liderazgo, violencia laboral, acoso laboral y sexo.

Resultados relevantes

Los resultados más destacados de los artículos analizados se clasificaron mediante las siguientes categorías: (i) Aportes a la concepción del TE; (ii) Efectos del TE en los trabajadores; y (iii) Estilos de TE.

Aportes a la concepción del TE. Partiendo de los resultados mencionados en algunos de los artículos seleccionados, se debe tomar en consideración que aspectos culturales, sociales, organizacionales y de personalidad juegan un papel fundamental al momento de determinar si una persona puede exponer o inhibir sus emociones⁽⁴⁹⁾. Sin embargo, el TE no sólo está determinado por las expresiones y manejo emocional de los trabajadores, sino que también se complementa con aspectos como los valores organizacionales en relación a las emociones, la influencia de los equipos de trabajo y las características del puesto en el que se labora⁽⁴⁸⁾. Por consiguiente, el TE se asume como parte del rol profesional que desempeña, por lo cual el colaborador tiene la obligación de exteriorizar emociones positivas y controlar las negativas⁽⁴⁶⁾. En ese sentido, la percepción positiva que tenga el colaborador sobre el significado del trabajo es un factor relevante para que la generación de TE se dé

con menos fuerza⁽⁴⁵⁾, lo que contribuye a que el trabajador tenga una expresión genuina de sus emociones, al haber congruencia entre los requerimientos presentados por sus usuarios y las emociones que siente y exterioriza⁽⁵⁰⁾.

Efectos del TE en los trabajadores. A partir de los resultados de algunos estudios^(39,44,49) se ha evidenciado que el TE es un factor de riesgo psicosocial que puede incidir en la presencia de enfermedades como la ansiedad, la depresión y el estrés laboral, siendo mayor la asociación entre TE y síntomas de ansiedad, pues el control de emociones negativas, la gran implicación en el trabajo, la discriminación emocional y altos niveles de disonancia emocional generan afectación en los trabajadores.

En contraposición, se encontró que si los colaboradores reciben algún tipo de recompensas (monetarias y/o de reconocimiento social) en el trabajo, tendrán una disminución en los niveles de ansiedad, disfunción social percibida y disonancia emocional, lo cual influye de manera positiva en la autoestima^(39,44). De igual manera, se resalta que el apoyo organizacional y de los compañeros de trabajo ha sido fundamental para reducir los niveles de afectación del TE en los trabajadores⁽³⁶⁾. Adicional a esto, se puede manifestar que el apoyo externo (familia, pareja, amigos, etc.) y la adopción de hábitos de vida saludable pueden catalogarse como factores protectores para contrarrestar el TE⁽⁴⁹⁾.

Estilos de TE. Según el estudio de Hugo, Sanmartí y Adúriz-Bravo⁽⁴¹⁾ se pueden conocer cuatro posibles estilos de TE, los cuales se formulan de forma prototípica a partir de un estudio con futuros docentes: (i) sensato (la persona se siente satisfecha al tener el control de situaciones de origen externo e interno, como por ejemplo, la sensación de sentirse comprendida o el interés que tiene por el trabajo, así mismo, cuenta con estrategias emocionales proactivas frente a las dificultades emocionales); (ii) seductor (la persona le atribuye la culpa a otro con el fin de escapar de una situación, se centra en tener una alta autoeficacia, reconoce el lado bueno de las cosas y no cambia de manera fácil las propias creencias, no tiene tolerancia a las dificultades emocionales); (iii) apabullado (la persona es autoritaria, tradicional, poco interactiva y con baja motivación, bajo control emocional, busca minimizar, ocultar o escapar de sus emociones); y (iv) flemático (la persona es pesimista, compleja,

autoritaria, hostil, posee baja autorregulación y prevalecen las emociones de valencia negativa como la impotencia y la ira, lo cual hace que se genere un TE negativo, ya que se intenta minimizar la dificultad emocional mostrándose racional y distante de forma aparente, hace contención emocional y dificulta la expresión de las emociones con los demás).

Discusión

La formulación teórica del TE de acuerdo a la revisión desarrollada cuenta con diversas acepciones, lo cual enriquece la gama de posibilidades para comprender el constructo. Esto se ha evidenciado en estudios como el de Rodríguez-Martínez⁽⁶⁸⁾, quien refiere que el TE es un constructo relativamente nuevo y encuentra su complejidad en las diferentes perspectivas que han contribuido en su entendimiento, lo que significa que existe la necesidad de generar un consenso integral sobre su concepción.

Adicional a lo anterior, se tiene que la investigación en torno al TE en Latinoamérica es un proceso en desarrollo, pues se encontró que dentro del rango de años en que se realizó esta revisión (2009-2020) la publicación de estudios fluctuó entre 1 y 3 con presencia de un solo periodo preponderante (2017). Así, se evidenciaron escasos estudios en el contexto latinoamericano. Esta idea es equiparable con los planteamientos de Arango-Gaviria⁽⁶⁹⁾ quien menciona que, a pesar de que el TE ha tenido un auge considerable en las últimas décadas, las investigaciones en torno al constructo dentro del ámbito laboral son aún limitadas en América Latina.

En lo concerniente al país que generó mayor número de publicaciones sobre el TE, se destacan los estudios desarrollados en Brasil, lo cual es posible que guarde relación con la necesidad latente que ha tenido el país por desarrollar acciones orientadas al mejoramiento de las condiciones del entorno organizacional, mediante la identificación de factores que puedan ser perjudiciales para el trabajador^(70,71), entre las cuales está la regulación e inteligencia emocional⁽⁷²⁾.

Por otro lado, se puede destacar que en su mayoría, los autores no presentan de manera explícita lo referente al paradigma, diseño y/o enfoque que guiaron sus estudios, lo cual dificulta evidenciar su postura metodológica⁽⁷³⁾, además resulta importante contar con esta información para poder develar los

vacíos de conocimiento existentes y proponer alcances de nuevas perspectivas de investigación en torno al TE, pues para investigar se requiere conocer, analizar y definir los elementos metodológicos que dan cuenta del rigor científico de un estudio⁽⁷⁴⁾.

En cuanto a los participantes de las investigaciones, se evidencia que las principales ocupaciones en las que se ha estudiado el TE son los trabajadores de la salud y actores institucionales educativos. Sin embargo, se puede mencionar que el TE puede hacerse presente en una población heterogénea, lo cual se corrobora en estudios como el de López-Posada *et al*⁽²⁷⁾, quienes hacen alusión a que las empresas de servicios son las que por lo general trabajan sobre esta temática, pero en realidad todas las organizaciones trabajan emociones de forma interna, lo cual significa que se pueden implementar programas interventivos en población muy diversa.

El desarrollo de dichos programas de intervención en el plano organizacional parte de la adecuada ejecución de procesos de medición y evaluación, para lo cual adquieren importancia los instrumentos de medida del TE. Así, se resalta que la escala más citada por los autores de los artículos seleccionados, dadas sus propiedades psicométricas, fue la *Emotional Labor Scale* (ELS), elaborada por Brotheridge y Lee⁽⁵⁵⁾. Al respecto, se tiene que son varios los investigadores que han realizado adaptaciones transculturales para poder aplicarla en varios países, este es el caso de Yang *et al*⁽⁷⁵⁾, que realizaron la adaptación de la ELS para la población china; y Silva y Gondim⁽⁴⁷⁾ para la población brasileña. Dichas adaptaciones son una contribución importante para incrementar el número de instrumentos disponibles para ser utilizados en futuros estudios sobre el tema, lo que permite generar nuevas posibilidades de evaluar el TE.

En lo referente a la conceptualización del constructo, se puede mencionar que algunos autores de los artículos que hicieron parte del presente estudio manifestaron que el TE impacta en los procesos de gestión organizacional, pues se integra con elementos como los valores organizacionales, la incidencia de los equipos de trabajo y las características del puesto en el que se labora; convirtiéndolo en un criterio para evaluar el desempeño laboral^(35,39,48); dicho planteamiento se ha podido evidenciar en otros estudios como el de Prades-Santandreu⁽⁷⁶⁾ y el de Ramos-Guajardo y

Ceballos-Vásquez⁽⁷⁷⁾, quienes han concluido que el TE se relaciona de forma directa con el desempeño laboral de acuerdo a los mecanismos de regulación que posee el trabajador.

Respecto a dichos mecanismos, se tiene que acciones superficiales (regulación de expresiones), como la supresión de emociones, pueden generar daños en las interacciones sociales, lo cual no sucede con estrategias de modificación voluntaria de las emociones, es decir la actuación profunda (regulación de emociones), las cuales se asocian con el bienestar⁽³⁵⁾. Esto, guarda relación directa con lo encontrado en revisiones de la literatura sobre el TE^(23,78), las cuales mencionan que la actuación profunda se relaciona de manera positiva con el rendimiento emocional del trabajador y la satisfacción del usuario. Sin embargo, ni la disonancia emocional ni la actuación superficial se vinculan con estos factores.

En ese orden de ideas, también la identificación con la ocupación y el significado del trabajo guardan relación con el constructo, pues las percepciones positivas que tengan los colaboradores sobre su quehacer tienen una incidencia en la disminución de las implicaciones del TE⁽⁴⁵⁾. Este postulado puede compararse con los planteamientos de Ramírez-Rodríguez⁽⁷⁹⁾, quien indica que las tareas impuestas o exigencias del cargo (como, por ejemplo, el tratar con clientes) se hacen más llevaderas para aquellos trabajadores que poseen significados positivos de su trabajo.

En virtud de ello, ha sido posible evidenciar una relación positiva del TE con el desempeño individual adecuado y organizacional e incluso contribuye al desarrollo efectivo en la realización de las tareas⁽³⁶⁾; lo cual tiene respaldo con el estudio de Molina-Rodríguez⁽⁸⁰⁾, quien concluye que el TE aumenta la eficacia y el compromiso con el trabajo, además de mejorar la identidad profesional de los trabajadores. De manera similar sucede con los enunciados planteados por Gracia y Martínez⁽⁷⁸⁾, quienes afirman que los beneficios derivados del TE pueden darse en dos ámbitos: (i) a nivel personal (satisfacción laboral, logro personal, aumento de emociones positivas y aumento de autoestima), y (ii) a nivel organizacional (reduce ambigüedad del puesto, enriquecimiento del puesto, mejora las relaciones interpersonales y genera confianza en la organización).

En contraste, se puede afirmar que de acuerdo a lo encontrado, el TE también adquiere un significado tendiente a lo negativo, puesto que puede desencadenar algunas enfermedades laborales como la ansiedad y el estrés^(39,44). Estos resultados se equiparan a lo encontrado en la investigación de Ramos-Guajardo y Ceballos-Vásquez⁽⁷⁷⁾ quienes manifiestan que el TE es un constructo complejo que puede convertirse en un aspecto negativo para el colaborador, para los usuarios que reciben un servicio y para las organizaciones. Así mismo, la revisión da cuenta que la disonancia emocional y el *Burnout* son unos de los principales constructos relacionado con el TE, lo que está en congruencia con la revisión de la literatura de Jeung *et al*⁽⁸¹⁾. y el estudio de Mababu⁽¹³⁾, quienes encontraron que existe una relación significativa entre el TE y las dimensiones del *Burnout*, por lo que se manifiesta una correlación en términos positivos entre niveles de disonancia emocional y agotamiento emocional. Todo lo anterior guarda relación con los resultados obtenidos en el estudio de Framke *et al*⁽⁸²⁾. quienes aseguran que los colaboradores que se desempeñan en trabajos con altas demandas emocionales poseen un alto riesgo de ausentarse con motivo de enfermedad laboral, a diferencia de aquellos colaboradores que se desempeñan en labores con bajas demandas emocionales.

Así, en función de las anteriores consideraciones, el TE se convierte en un tema prioritario sobre el cual se deben tomar las acciones necesarias para su prevención, pues es un factor de riesgo psicosocial que repercute en el desempeño y gestión de la organización⁽²⁷⁾. De igual modo, se hace preciso resaltar que para esta revisión no se encontraron publicaciones de procesos de intervención, hecho que permite enfatizar en la importancia de difundir publicaciones dirigidas a aportar estrategias en torno al manejo del TE en las organizaciones.

Lo expuesto, es coherente con lo que indican otros estudios, pues refieren la necesidad de formular intervenciones para optimizar las consecuencias positivas del TE y reducir las negativas, lo que a la vez favorece la promoción de la salud integral y la calidad de vida laboral de los trabajadores^(23,78). Esto, guarda relación con lo que la OIT⁽¹⁹⁾ menciona sobre la prevención de los riesgos psicosociales en el trabajo, pues afirma que desde la Seguridad y Salud en el Trabajo se comprende la naturaleza y efectos de los riesgos psicosociales para diseñar

intervenciones organizacionales eficaces; por lo tanto, se debe incluir también al TE en el diseño de estas estrategias de intervención, puesto que hace parte de los factores de riesgo psicosocial.

Conclusiones

Las investigaciones desarrolladas sobre el TE en Latinoamérica dan cuenta de que este es un constructo al que en su conceptualización han aportado diferentes autores, lo cual permite tener como resultado una perspectiva multidisciplinar del tema que guarda relación con diversos constructos psicológicos (regulación emocional, demandas emocionales, gestión emocional, etc.); por lo cual, se hace necesario establecer un consenso integral sobre su concepción. Por otro lado, a pesar de que el estudio sobre el TE ha sido creciente en los últimos años, las investigaciones en torno al mismo dentro del contexto organizacional latinoamericano son aún limitadas.

En relación a los participantes, se conocen las implicaciones del TE en los trabajadores de la salud y actores institucionales en mayor medida. Sin embargo, se hace necesario impulsar estudios centrados en otro tipo de profesiones y ocupaciones, en las cuales el servicio al cliente como principal tarea a desempeñar sea el punto de partida para dicho análisis; así pues, sería valioso conocer la perspectiva de vendedores, cajeros, promotores de productos, asesores comerciales, meseros, Médicos Sin Fronteras, colaboradores de las Organizaciones No Gubernamentales (ONGs), etc. Y desde otro ángulo, cargos que, a pesar de no implicar interacción con usuarios o clientes, si requieren de relaciones con pares y colaboradores de diferentes niveles jerárquicos en la organización.

La presente revisión permitió conocer algunos instrumentos de medición del TE, los cuales pueden ser utilizados en investigaciones relacionadas o futuros programas interventivos dirigidos a potencializar los factores protectores y/o mitigar los factores de riesgo del TE, para lo cual es indispensable el desarrollo de estudios psicométricos que permitan evaluar la validez y confiabilidad de los instrumentos, además de su trazabilidad en diferentes culturas, al ser el TE un constructo dinámico y heterogéneo.

Como un punto especial de análisis se resalta que el TE es un riesgo psicosocial que repercute en la salud

de los trabajadores y en la productividad de la organización. Por lo tanto, se hace necesaria la prevalencia de estudios longitudinales que profundicen en el TE dentro del sector productivo para consolidar modelos psicológicos y disciplinares explicativos de la incidencia del TE en el proceso salud-enfermedad.

Por otra parte, se determina que, si bien se registraron enfermedades laborales relacionadas con el TE como por ejemplo: el *Burnout*, el estrés laboral y el agotamiento emocional; aún es necesario profundizar en aquellas consecuencias directas asociadas a la presencia del TE, como lo son las afectaciones individuales (conductuales, físicas, cognitivas, emocionales), relacionales, organizacionales, etc.

En adición, se puede mencionar que dentro de este estudio no se logró evidenciar el reporte de estrategias de intervención desarrolladas en torno al TE, por lo cual este tema requiere de un proceso de investigación que lleve a la generación y divulgación de procesos interventivos a partir de la identificación de factores protectores y/o factores de riesgo del TE, con el propósito de optimizar y favorecer la calidad de vida laboral de los trabajadores, lo cual serviría de insumo para que la comunidad científica pueda gestionar este riesgo psicosocial dentro del contexto organizacional. De igual manera, se ve la pertinencia de desarrollar estudios que indaguen cuáles serían los factores o condiciones laborales que pueden convertirse en riesgos que propicien la presencia del TE, para confluir así en una comprensión integral del fenómeno.

En suma, se hace importante resaltar que la presente revisión de alcance puede servir como punto de partida para que futuras investigaciones puedan contribuir en la solvencia de las brechas de conocimiento existentes en cuanto al TE.

Limitaciones

A partir de que las investigaciones que giran en torno al TE en Latinoamérica aún son escasas, se sugiere que para la realización de próximos estudios se amplíe la búsqueda mediante el uso de bases de datos adicionales que permitan un mayor número de estudios analizados, dado que dichos aspectos quizá redujeron la cantidad de artículos a los cuales se accedió. Lo mismo sucede con los rangos de tiempo y los términos de búsqueda utilizados, los cuales

podrían ser más diversos y poder así vislumbrar un panorama más amplio en cuanto al constructo.

Por último, se propone extender el estudio a otros territorios geográficos con el fin de tener acceso a una población más heterogénea que permita realizar un análisis minucioso en diversas profesiones y ocupaciones, y, de esa forma, establecer puntos de similitud o diferencia entre los contextos.

Conflicto de intereses: Los autores declaran que no existen conflictos de intereses.

Referencias

- Zhan Y, Wang M, Shi J. Interpersonal process of emotional labor: The role of negative and positive customer treatment. *Pers Psychol* [Internet]. 2016; 69(3):525-57. DOI: 10.1111/peps.12114.
- Hochschild AR. *The Managed Heart: Commercialization of Human Feeling*. Berkeley (USA): University of California Press [Internet]; 1983 [citado 2021 Ene 26]. Disponible en: <https://caringlabor.files.wordpress.com/2012/09/the-managed-heart-arlie-russell-hochschild.pdf>
- Luo A, Guchait P, Lee L, Madera JM. Transformational leadership and service recovery performance: The mediating effect of emotional labor and the influence of culture. *Int J Hosp Manag* [Internet]. 2019; 77:31-9. DOI: 10.1016/j.ijhm.2018.06.011.
- Lee H. Emotional Labor and Organizational Commitment Among South Korean Public Service Employees. *SBP* [Internet]. 2018 [citado 2021 Feb 8]; 46(7):1191-200. DOI: 10.2224/sbp.7265.
- Altafona de la Hoz JC, Mancilla-Maldonado AF, Páez-Mora SA. Evaluación de los factores de riesgo psicosocial en funcionarios de una organización en Bucaramanga [Tesis de grado]. Bucaramanga (CO): Universidad Cooperativa de Colombia; 2020. Disponible en: <https://repository.ucc.edu.co/handle/20.500.12494/17897>
- Humphrey RH, Pollack JM, Hawver T. Leading with emotional labor. *J Manag Psychol* [Internet]. 2008 [citado 2021 Feb 9]; 23(2):151-68. DOI: 10.1108/02683940810850790.
- Nieto Calleja R. Trabajos emocionales y labores afectivas. *Alteridades* [Internet]. 2017; 27(53):35-46. Disponible en: <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=74751114004>
- Lauricella TK. *The Relationship between Emotional Labor, Diet, and Alcohol Behaviors* [Tesis de grado]. Michigan: Michigan State University; 2017. Disponible en: <https://d.lib.msu.edu/etd/4706/datastream/OBJ/View/>
- Supramaniam S, Singaravelloo K. Impact of Emotional Intelligence and Organisational Culture on the Performance of Malaysian Administrative and Diplomatic Officers. *Int J Leadersh Educ* [Internet]. 2019; 3(2):41-55. Disponible en: <https://ejournal.um.edu.my/index.php/IOJEL/article/view/21900>
- Sánchez-Padilla ML, Martínez-Alcántara S, Zamora-Macorra M. Trabajo Emocional y sus efectos en la salud del personal de enfermería del Hospital General de México, 2017. *Rev Elec Psic Izt* [Internet]. 2019 [citado 2021 Feb 8]; 22(1):122-54. Disponible en: <https://www.medigraphic.com/pdfs/epsicologia/epi-2019/epi191h.pdf>
- Hernández-Guerrero E. El Emotion Labor en las empleadas del área administrativa de la FES Iztacala en la atención a los alumnos. *Rev Elec Psic Izt* [Internet]. 2016; 19(3):1115-30. Disponible en: <https://www.iztacala.unam.mx/carreras/psicologia/psiclin/vol19num3/Vol19No3Art15.pdf>
- Guy ME, Azhar A. Emotional Labor Meanings, Gender, and Culture: A Comparative Assessment. *Adm Theory Prax* [Internet]. 2018 [citado 2021 Feb 8]; 40(4):289-303. DOI: 10.1080/10841806.2018.1485452.
- Mababu-Mukiur R. El constructo de Trabajo Emocional y su relación con el Síndrome del Desgaste Profesional. *International Journal of Psychology and Psychological Therapy* [Internet]. 2012; 12(2):219-44. Disponible en: <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=56023336007>
- Sánchez Padilla ML, Martínez Alcántara S, Zamora Macorra M. Trabajo emocional y sus efectos en la salud del personal de enfermería del Hospital General de México, 2017. *Rev Elec Psic Izt* [Internet]. 2019; 22(1):122-54. Disponible en: <https://www.medigraphic.com/pdfs/epsicologia/epi-2019/epi191h.pdf>
- Gatt CM. Los riesgos psicosociales en el trabajo, Contribución a su estudio. *De Prácticas y discursos* [Internet]. 2016 [citado 2021 Feb 12]; 5(6):1-8. Disponible en: <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=6482160>
- Contreras Sequeda PL, Lozano Burgos AP. Influencia de los factores emocionales en el rendimiento de los trabajadores. Biblioteca Digital Universidad de San Buenaventura [Internet]. 2019. Disponible en: <http://hdl.handle.net/10819/7500>
- Leyton-Pavez CE, Valdés-Rubilar SA, Huerta-Riveros PC. Metodología para la prevención e intervención de riesgos psicosociales en el trabajo del sector público de salud. *Rev Salud Pública* [Internet]. 2017 [citado 2021 Feb 10]; 19(1):10-6. DOI: 10.15446/rsap.v19n1.49265.
- Ministerio de Salud de Colombia. Entorno Laboral Saludable [Internet]. 2016. Disponible en: <https://www.minsalud.gov.co/sites/rid/Lists/BibliotecaDigital/RIDE/VS/TH/entorno-laboral-saludable-incentivo-ths-final.pdf>
- Oficina Internacional del Trabajo (OIT). Riesgos Psicosociales, estrés y violencia en el mundo del trabajo. *Boletín Internacional de Investigación Sindical*. 2016; 8(1-2). Disponible en: https://www.ilo.org/wcmsp5/groups/public/---ed_dialogue/---actrav/documents/publication/wcms_553931.pdf
- Solanes Puchol Á, Martín del Río B. Capítulo 9: Organizaciones Saludables desde una perspectiva psicosocial. En: Lira Rodríguez EM, editor. *Bienestar social: organizaciones saludables* [Internet]. Valencia: Tirant Humanidades; 2020. Disponible en: <https://salud-o.edu.umh.es/wp-content/uploads/sites/1435/2021/02/Organizaciones-saludables-perspectiva-psicosocial-2020.pdf>
- Sena de Haro C. Organizaciones saludables [Trabajo Fin de Master]. Universidad Miguel Hernández. 2016 [citado 2021 Feb 10]. Disponible en: <http://dspace.umh.es/bitstream/11000/3416/1/Sena%20de%20Haro%2C%20Carolina%20TFM.pdf#pdf>

22. Tostado Villarejo M. Estudio de la influencia de los turnos de trabajo en el agotamiento, la satisfacción laboral, el desempeño y las conductas contraproductivas, en el personal de enfermería de un hospital [Internet]. Díez Valdés V, editor. Universitat Politècnica de València; 2017 p. 17. Disponible en: <https://riunet.upv.es/handle/10251/91760>
23. Hwa MAC, Amin H. Why emotion at work matters: examining the influence of emotional labour and emotional intelligence on workplace behaviours among service workers in east Malaysia. *Kaji Malays* [Internet]. 2016; 34(1):79-105. Disponible en: <https://www.semanticscholar.org/paper/WHY-EMOTION-AT-WORK-MATTERS-%3A-EXAMINING-THE-OF-AND-Hwa-Amin/1deaf4d6fa278f2833d0831ec6393e4b6055fe63>
24. Gracia E, Ramos J, Moliner C. El Trabajo Emocional desde una perspectiva clarificadora, tras treinta años de investigación. *Univ Psychol* [Internet]. 2014; 13(4):15-27. DOI: 10.11144/Javeriana.UPSY13-4.tepc.
25. Hernández GE. El emotion labor en las empleadas del área administrativa de la FES iztacala en la atención a los alumnos. *Rev Elec Psic Izt* [Internet]. 2016; 19(3):1115-30. Disponible en: <https://www.medigraphic.com/cgi-bin/new/resumen.cgi?IDARTICULO=73418>
26. Raman P, Sambasivan M, Kumar N. Counterproductive work behavior among frontline government employees: Role of personality, emotional intelligence, affectivity, emotional labor, and emotional exhaustion. *Eur J Work Organ Psychol* [Internet]. 2016; 32(1):25-37. DOI: 10.1016/j.rpto.2015.11.002.
27. López-Posada LM, González-Rubio J, Blandón-López A. Trabajo emocional: conceptos y características Revisión de literatura. *CCSH* [Internet]. 2018; 18(35):103-14. Disponible en: <https://revistas.usergioarboleda.edu.co/index.php/ccsh/article/view/v18n2a08>
28. Noble H, Smith J. Reviewing the literature: choosing a review design. *Evidence-Based Nursing* [Internet]. 2018; 21(2):39-41. DOI: 10.1136/eb-2018-102895.
29. Munn Z, Peters M, Stern C, Tufanaru C, McArthur A, Aromataris E. Systematic review or scoping review? Guidance for authors when choosing between a systematic or scoping review approach. *BMC Medical Res Methodol* [Internet]. 2018; 18(1):143. DOI: 10.1186/s12874-018-0611-x.
30. Peters M, Marnie C, Tricco A, Pollock D, Munn Z, Alexander L, et al. Updated methodological guidance for the conduct of scoping reviews. *JBI Evid Synth* [Internet]. 2020; 18(10):2119-26. DOI: 10.11124/JBIES-20-00167.
31. de Labry Lima AO, Mendoza García ÓJ, Mena Jiménez ÁL. Más allá de las revisiones sistemáticas. *Boletín Psicoevidencias* n° 44 [Internet]. 2016. ISSN 2254-4046. Disponible en: <https://www.psicoevidencias.es/contenidos-psicoevidencias/articulos-de-opinion/77-mas-alla-de-las-revisiones-sistematicas/file>
32. Peters MDJ, Godfrey C, McInerney P, Munn Z, Tricco AC, Khalil H. Chapter 11: Scoping Reviews (2020 version). In: Aromataris E, Munn Z, editores. *JBI Manual for Evidence Synthesis* [Internet]. 2020. Disponible en: <https://jbi-global-wiki.refined.site/space/MANUAL/4687342/Chapter+11%3A+Scoping+reviews>
33. Tricco AC, Lillie E, Zarin W, O'Brien KK, Colquhoun H, Levac D, et al. PRISMA extension for scoping reviews (PRISMA-ScR): checklist and explanation. *Ann Intern Med* [Internet]. 2018; 169(7):467-73. DOI: 10.7326/M18-0850.
34. Nobile M. Placeres y compromiso en la labor docente en la escuela secundaria: transformación del otro y reconocimiento personal. *Trabajo y Sociedad* [Internet]. 2015; (25):99-110. Disponible en: <http://sedici.unlp.edu.ar/handle/10915/110054>
35. Coelho-Alves JS, Bendassolli PF, Guedes-Gondim SM. Trabalho emocional e burnout: um estudo com policiais militares. *Avances en Psicología Latinoamericana* [Internet]. 2017; 35(3):459-72. DOI: 10.12804/revistas.urosario.edu.co/apl/a.4505.
36. Guedes-Gondim SM, Borges-Andrade JE. Regulação Emocional no Trabalho: um Estudo de Caso após Desastre Aéreo. *Psicol Cienc Prof* [Internet]. 2009 [citado 2021 Feb 25]; 29(3):512-33. Disponible en: <https://doaj.org/article/3e481104c42549e5be5f74032bc16f31>
37. Kogan-Cogan L. Jóvenes contemporáneos: entre el trabajo emocional y estético en el mundo corporativo. *Boletín Científico Sapiens Research* [Internet]. 2012; 2(1):41-5. Disponible en: <https://doaj.org/article/2d013ab5f7d9446e89c47cb9d2a3f3cb>
38. Cutuli RD. Género y trabajo emocional: Los fundamentos de la precariedad en el nivel inicial. Mar del Plata, Provincia de Buenos Aires. *Trabajo y sociedad* [Internet]. 2017; (28):37-54. Disponible en: <https://doaj.org/article/35ca8296ec0e4d05a24be702814723a0>
39. Rodríguez-Martínez M, Tovalín-Ahumada JH, Gil-Monte PR, Salvador-Cruz J, Acle-Tomasini G. Trabajo emocional y estresores laborales como predictores de ansiedad y depresión en profesores universitarios mexicanos. *Información psicológica* [Internet]. 2018; (115):107-18. Disponible en: <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=6540543>
40. Dantas-Guedes H, Guedes-Gondim SM. Trabalho emocional e engajamento no trabalho em policiais militares. *Quaderns de Psicologia* [Internet]. 2020; 22(2):e1584. DOI: 10.5565/rev/qpsicologia.1584.
41. Hugo López DV, Sanmartí N, Adúriz-Bravo A. Estilos de trabajo emocional del futuro profesorado de ciencias durante el practicum. *Enseñanza de las Cienc* [Internet]. 2013; 31(1):151-68. Disponible en: <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=4193184>
42. Andrade de Moraes F, Guedes-Gondim SM, Silva-Palma EM. Demandas de trabalho emocional docente: um estudo em uma instituição federal de ensino. *Quaderns de Psicologia* [Internet]. 2020; 22(1):1582. DOI: 10.5565/rev/qpsicologia.1582.
43. Carlotto MS, Spindler-Rodriguez SY, Gonçalves-Câmara S. Translation, Adaptation and Exploration of Psychometric Properties of the Emotional Labor Scale (ELS) in a Sample of Psychologists. *Temas psicol* [Internet]. 2016; 24(2):717-25. Disponible en: <https://pesquisa.bvsalud.org/portal/resource/es/lil-791968>
44. Blanco-Gómez G. Estrés laboral, trabajo emocional y salud en profesionales del área de la rehabilitación. *Rev Cuba Salud Trabajo* [Internet]. 2011; 12(2):35-45. Disponible en:

- <https://pesquisa.bvsalud.org/portal/resource/es/cum-52609>
45. Santos EF, Fontenelle IA. The construction of meaning for the emotional labor. *Rev Adm Mackenzie* [Internet]. 2019; 20(1):eRAMG190089. DOI: 10.1590/1678-6971/eRAMG190089.
 46. Trujillo-De Los Santos Z, Paz-Rodríguez F, Sánchez-Guzmán MA, Nava-Galán G, Zamora-Ruiz P, García-Pastrana C, et al. Estudio exploratorio sobre conocimientos de cuidados paliativos y actitudes de profesionales de la salud, ante la muerte y el trabajo emocional. *Rev Mex de Neurocienc* [Internet]. 2013; 14(1):8-13. Disponible en: <https://www.medigraphic.com/cgi-bin/new/resumen.cgi?IDARTICULO=44989>
 47. Silva LB, Guedes-Gondim SM. Escala de trabalho emocional: adaptação e evidências de validade. *Estud Psicol* [Internet]. 2019; 36:e170065. DOI: 10.1590/1982-0275201936e170065.
 48. Blanco-Gómez G. El Constructo de Trabajo Emocional en un Grupo de Trabajadores/as de la Salud Venezolanos/as: Validación Preliminar. *Cienc Trab* [Internet]. 2010; 12(35):262-66. Disponible en: <https://pesquisa.bvsalud.org/portal/resource/es/lil-559604>
 49. De Paula Bolzan D. Trabalho emocional e gênero: dimensões do trabalho no Serviço Social. *Revista Em Pauta: teoria social e realidade contemporânea* [Internet]. 2015; 13(36):104-22. DOI: 10.12957/rep.2015.21054.
 50. Diamantino RM, Guedes Gondim SM. Regulação emocional e trabalho emocional no atendimento aos usuários de unidades do SUS na Bahia. *Rev Psicol* [Internet]. 2017; 8(2):72-82. Disponible en: <http://www.periodicos.ufc.br/psicologiaufc/article/view/18777>
 51. Morris JA, Feldman DC. The dimensions, antecedents, and consequences of emotional labor. *AMR* [Internet]. 1996 [citado 2021 Ene 18]; 21(4):986-1010. DOI: 10.5465/amr.1996.9704071861.
 52. Grandey AA, Gabriel AS. Emotional labor at a crossroads: Where do we Go from here? *Annu Rev Organ Psychol Organ Behav* [Internet]. 2015; 2(1):323-49. DOI: 10.1146/annurev-orgpsych-032414-111400.
 53. Ashforth BE, Humphrey RH. Emotional labor in service roles: The influence of identity. *AMR* [Internet]. 1993 [citado 2021 Ene 18]; 18(1):88-115. DOI: 10.5465/amr.1993.3997508.
 54. Grandey AA. Emotional regulation in the workplace: A new way to conceptualize emotional labor. *J Occup Health Psychol* [Internet]. 2000 [citado 2021 Ene 23]; 5(1):95-110. DOI: 10.1037/1076-8998.5.1.95.
 55. Brotheridge CM, Lee RT. Development and validation of the emotional labor scale. *J Occup Organ Psychol* [Internet]. 2003 [citado 2021 Ene 23]; 76(3):365-79. DOI: 10.1348/096317903769647229.
 56. Gabriel AS, Diefendorff JM. Emotional Labor Dynamics: A Momentary Approach. *Acad Manage J* [Internet]. 2015; 58(6):1804-25. DOI: 10.5465/amj.2013.1135.
 57. Moreno-Jiménez B, Gálvez M, Garrosa E. Cuestionario de trabajo emocional (TREMO). Informe de Investigación: análisis del desgaste profesional (Burnout) en el trabajo de cajeras de la Comunidad de Madrid: evaluación, diagnóstico y epidemiología. Expediente nº 04-1755-UAM-6. Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el Trabajo (Inédito); 2004.
 58. Best RG, Downey RG, Jones RG. Incumbent perceptions of emotional work requirements. Paper presented at the 12th annual meeting of the Society for Industrial and Organizational Psychology. Missouri (USA); 1997.
 59. Strazdins LM. Integrating emotions: Multiple role measurement of emotional work. *Aust J Psychol* [Internet]. 2000 [citado 2021 Ene 26]; 52(1):41-50. DOI: 10.1080/00049530008255366.
 60. Glomb TM, Tews MJ. Emotional labor: A conceptualization and scale development. *J Vocat Behav* [Internet]. 2004; 64(1):1-23. DOI: 10.1016/S0001-8791(03)00038-1.
 61. Kruml SM, Geddes D. Exploring the dimensions of emotional labor: The heart of hochschild's work. *Manag Commun Q* [Internet]. 2000 [citado 2021 Ene 26]; 14(1):8-49. DOI: 10.1177/0893318900141002.
 62. Rodríguez-Martínez M, Tovalín-Ahumada JH, Salvador-Cruz J, Gil-Monte PR, Acle-Tomasini G. Trabajo emocional asociado con ansiedad, depresión y marcadores biológicos en profesores universitarios. Universidad Nacional Autónoma de México, Especialización en Salud en el trabajo. México. Proyecto PAPIIT (Inédito). 2017:300-15.
 63. Zapf D, Vogt C, Seifert C, Mertini H, Isic A. Emotion work as a source of stress: The concept and development of an instrument. *Eur J Work Organ Psychol* [Internet]. 1999 [citado 2021 Ene 26]; 8(3):371-400. DOI: 10.1080/135943299398230.
 64. Mann S. Emotion at work: to what extent are we expressing, suppressing, or faking it? *Eur J Work Organ Psychol* [Internet]. 1999 [citado 2021 Ene 26]; 8(3):347-69. DOI: 10.1080/135943299398221.
 65. Schaubroeck J, Jones JR. Antecedents of workplace emotional labor dimensions and moderators of their effects on physical symptoms. *J Organiz Behav* [Internet]. 2000 [citado 2021 Ene 26]; 21(2):163-83. DOI: 10.1002/(SICI)1099-1379(200003)21:2%3C163::AID-JOB37%3E3.0.CO;2-L.
 66. Diefendorff JM, Croyle MH, Gosserand RH. The dimensionality and antecedents of emotional labor strategies. *J Vocat Behav* [Internet]. 2005 [citado 2021 Ene 26]; 66(2):339-57. DOI: 10.1016/j.jvb.2004.02.001.
 67. Padilha V. A demanda por trabalho emocional diante do nojo: um estudo com trabalhadores de limpeza de shopping centers. Outras sociologias do trabalho: flexibilidades, emoções e mobilidades. São Carlos: EduFSCar; 2013. Disponible en: <https://repositorio.usp.br/item/002421358>
 68. Rodríguez-Martínez M. Perspectivas de estudio del trabajo emocional: ¿un problema individual o de la organización? *RIST* [Internet]. 2019; 2(3):18-23. Disponible en: <https://rist.zaragoza.unam.mx/index.php/rist/article/view/133/87>
 69. Arango-Gaviria LG. Emociones, saberes y condiciones de trabajo en los servicios: manicuristas en Colombia y Brasil. *RELET* [Internet]. 2013; 18(30):103-32. Disponible en: <http://alast.info/relet/index.php/relet/article/view/81>
 70. Ashkanasy NM, Dorris AD. Emotions in the workplace. *Annual Review of Organizational Psychology and Organizational Behavior* [Internet]. 2017; 4(1):67-90. DOI: 10.1146/annurev-orgpsych-032516-113231.
 71. Teixeira-Hirschle AL, Guedes-Gondim SM, Debiasi-Alberton G, Moreira-Ferreira A da S. Estresse e bem-estar no trabalho: o papel moderador da regulação emocional. *Rev Psicol Org Trabalho* [Internet]. 2019; 19(1):532-40. DOI: 10.17652/rpot/2019.1.14774.

72. Ferreira Silva S. Inteligência Emocional – Uma Revisão Sistemática da Literatura Brasileira [Proyecto de especialización]. Ariquemes (BR): Faculdade de Educação e Meio Ambiente; 2020. Disponible en: [https://repositorio.faema.edu.br/bitstream/123456789/2709/1/artigo%20P%C3%B3s%20em%20terapia%20cognitivo%20comportamental%20-%20TCC.%20art.%20Intelig.%20Emocio.%20Rev%20Sist.%20Literat.%20pdf%20\(2\).pdf](https://repositorio.faema.edu.br/bitstream/123456789/2709/1/artigo%20P%C3%B3s%20em%20terapia%20cognitivo%20comportamental%20-%20TCC.%20art.%20Intelig.%20Emocio.%20Rev%20Sist.%20Literat.%20pdf%20(2).pdf)
73. Finol de Franco M, Vera Solórzano JL. Paradigmas, enfoques y métodos de investigación: Análisis teórico. *Mundo Recursivo* [Internet]. 2020; 3(1):1-24. Disponible en: <https://drive.google.com/file/d/1v17S1dPpkES8zUwyfenm0Jn6PmzAsKMO/view>
74. Otero Ortega A. Enfoques de investigación: Métodos Para El Diseño Urbano - Arquitectónico [Internet]. 2018. Disponible en: https://www.researchgate.net/profile/Alfredo-Otero-Ortega/publication/326905435_ENFOQUES_DE_INVESTIGACION/links/5b6b7f9992851ca650526dfd/ENFOQUES-DE-INVESTIGACION.pdf
75. Yang C, Chen Y, Zhao X. Emotional labor: scale development and validation in the Chinese context. *Frontiers in psychology* [Internet]. 2019; 10:2095. DOI: 10.3389/fpsyg.2019.02095.
76. Prades-Santandreu A. Estudio de antecedentes y repercusiones del trabajo emocional en el sector servicios [Trabajo de Fin de Máster]. Universitat de les Illes Balears. Repositorio Institucional UIB; 2018. Disponible en: <http://hdl.handle.net/11201/146304>
77. Ramos-Guajardo SE, Ceballos-Vásquez P. Nurses, do they perceive emotional labor? *Salud Uninorte* [Internet]. 2018; 34(2):518-26. DOI: 10.14482/sun.34.2.610.73.
78. Gracia E, Martínez IM. El control de emociones en el trabajo: una revisión teórica del trabajo emocional. Universitat Jaume I; 2004 [citado 2021 Feb 28]. Disponible en: <http://hdl.handle.net/10234/78950>
79. Ramírez-Rodríguez JC. Hombres y masculinidades: emociones y significado del trabajo. *RELACES* [Internet]. 2020; 12(33):39-54. Disponible en: <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=7613348>
80. Molina-Rodríguez J. El trabajo emocional en el sector turístico. Obstáculos y facilitadores empresariales y su consecuencia para los trabajadores [Tesis doctoral]. Girona (ESP): Universitat de Girona; 2017. Disponible en: <http://hdl.handle.net/10803/456584>
81. Jeung D-Y, Kim C, Chang S-J. Emotional Labor and Burnout: A Review of the Literature. *Yonsei Med J* [Internet]. 2018; 59(2):187-93. DOI: 10.3349/ymj.2018.59.2.187.
82. Framke E, Sørensen JK, Alexanderson K, Farrants K, Kivimäki M, Nyberg ST, et al. Emotional demands at work and risk of long-term sickness absence in 1.5 million employees in Denmark: a prospective cohort study on effect modifiers. *Lancet Public Health* [Internet]. 2021; 6(10):e752-9. DOI: 10.1016/s2468-2667(21)00185-7.