

El Trabajo Emocional desde una perspectiva clarificadora tras treinta años de investigación*

The Emotional Work from a Clarifying Perspective after Thirty Years of Research

Recibido: junio 6 de 2013 | Revisado: abril 16 de 2014 | Aceptado: abril 16 de 2014

ESTHER GRACIA **
JOSÉ RAMOS ***
CAROLINA MOLINER ****

Universidad de Valencia, España

doi.org/10.11144/Javeriana.UPSY13-4.tepc

Para citar este artículo: Gracia, E., Ramos, J., & Moliner, C. (2014). El trabajo emocional desde una perspectiva clarificadora tras treinta años de investigación. *Universitas Psychologica*, 13(4), 1517-1529. <http://dx.doi.org/10.11144/Javeriana.UPSY13-4.tepc>

* Trabajo realizado en el marco de los proyectos subvencionados por el Ministerio de Economía y Competitividad (PSI2010-21891 y PSI2013-48509-P)

** Profesora Ayudante Doctor Facultad de Psicología. Departamento de Psicología Social. Miembro del Instituto de Investigación de calidad de vida, desarrollo organizacional y de los RR. HH. Correo electrónico: esther.gracia@uv.es

*** Profesor Catedrático. Facultad de Psicología. Departamento de Psicología Social. Miembro del Instituto de Investigación de calidad de vida, desarrollo organizacional y de los RR. HH. Miembro del Instituto Valenciano de Investigaciones Económicas. Correo electrónico: jose.ramos@uv.es

**** Profesora Titular Facultad de Psicología. Departamento de Psicología Social. Miembro del Instituto de Investigación de calidad de vida, desarrollo organizacional y de los RR. HH. Correo electrónico: carolina.moliner@uv.es

RESUMEN

El presente trabajo tiene como objetivo el análisis del concepto de “trabajo emocional”. Específicamente, a través de un enfoque integrador, se pretende clarificar a qué hace referencia el trabajo emocional y diferenciarlo de conceptos con los que comúnmente se relaciona en la literatura existente. Además, se analiza una de las últimas propuestas sobre cómo se podría producir el trabajo emocional aplicado al contexto de las organizaciones de servicios. Por último, se analizan los antecedentes que la literatura señala como aspectos potenciales para la aparición del trabajo emocional y las consecuencias que éste puede ocasionar en los resultados organizacionales, como es la calidad de servicio y en la salud psicosocial de los trabajadores.

Palabras clave

Trabajo emocional; regulación emocional; organizaciones de servicios

ABSTRACT

This paper aims to analyze the concept of Emotional Work. Specifically, through an integrated approach, it is intended to clarify what is Emotional Work and differentiate concepts that are commonly associated in the literature. Also, one of the latest proposals on how they could produce the Emotional Work applied to the context of service organizations is analyzed. Finally, the background literature identifies as potential issues for the appearance of emotional labor and the consequences it can have on organizational outcomes, such as quality of service and the psychosocial health of workers are analyzed.

Keywords

Emotional labour; emotional regulation; service organizations

Introducción

Tras treinta años de investigación sobre el fenómeno del “trabajo emocional”, la literatura proporciona un concepto todavía no totalmente consensuado, al cual se le atribuyen diferentes componentes de distinta naturaleza. Recientemente, algunos autores han sugerido la necesidad de adoptar nuevos enfoques para entender y medir el trabajo emocional y otros aportan resultados que podrían esclarecer cuáles son las causas de dichas inconsistencias. El objetivo del presente estudio es clarificar a qué hace referencia el trabajo emocional y analizar, desde una perspectiva crítica, los principales resultados dirigidos hacia la comprensión del proceso de gestión de emociones y de trabajo emocional, sus antecedentes, sus componentes y sus consecuentes.

El trabajo emocional y la gestión de emociones

Hochschild (1983) definió el *trabajo emocional*, por primera vez, como el control de las emociones para crear manifestaciones corporales y faciales observables públicamente. Además, diferenció entre los términos *emotion work* (también denominado como *emotion management* o control de emociones) y *emotional labor* (*trabajo emocional*).

Por un lado, el *control de las emociones* se entiende como el intento de modificar conscientemente la expresión de una emoción sentida. Atendiendo a los principios de Marx (1867/1990), este concepto responde a la aproximación de *valor-uso* en el que la persona controla sus emociones para sentirse mejor consigo mismo o con los demás. En cambio, el *trabajo emocional* hace referencia al control de una emoción que se lleva a cabo como conducta requerida dentro del desempeño laboral. Este último haría referencia al concepto de *valor-intercambio*, el cual implica actuar a cambio de conseguir algo de valor como un sueldo u otro tipo de compensación (Rubin, Staebler, Daus, & Muntz, 2005).

Esta propuesta de diferenciación ha generado posteriormente diferentes interpretaciones de los términos. Así, algunos autores lo han diferenciado atendiendo al plano de lo personal y de lo profesio-

sional (Zapf, 2002). En este sentido, entienden que el control emocional hace referencia al sector de nuestra vida personal (privado), mientras que el trabajo emocional hace referencia al sector de nuestra vida profesional (público). Sin embargo, en ocasiones, los trabajadores del sector servicios van más allá de una relación puramente transaccional y controlan sus emociones porque valoran su trabajo y les gusta satisfacer a sus clientes (Wharton & Erickson, 1993). Desde esta perspectiva, la diferencia entre ambos conceptos radica en que el control de emociones implica un control interno, individual, mientras que el trabajo emocional involucra un control externo, ejercido por parte de la organización (Callaghan & McCollum, 2002). Por lo que, en el ámbito profesional, tanto el trabajo emocional como el control de emociones se pueden dar incluso de forma simultánea.

El trabajo emocional: el concepto emocional vs. el conductual

A la hora de entender el trabajo emocional, se encuentran dos grandes tipos de definiciones teóricas. Esta disparidad tiene su base en el énfasis que los autores dan bien a los aspectos relacionados con los procesos psicológicos internos, bien a la conducta explícita; aunque también se pueden encontrar definiciones integradoras que contemplan ambas posturas. Así, mientras Hochschild (1983) entiende que el trabajo emocional hace referencia al propio esfuerzo interno de carácter emocional que lleva a cabo el trabajador, Ashforth y Humphrey (1993) consideran que hace referencia, más bien, a mostrar la acción apropiada conforme a una regla explícita, lo cual incluye “sobreactuar, fingir o suprimir emociones para modificar la expresión emocional” (Grandey, 2000, p. 95), en respuesta a las normas de expresión de la organización o del trabajo. Por tanto, una primera definición hace hincapié en que lo importante es el proceso psicológico interno, el esfuerzo en sí, y los segundos, dan más relevancia a la conducta visible (Zapf, 2002). Este último autor entiende que las perspectivas no son tan contradictorias, dado que el comportamiento visible es el objetivo principal del trabajo emocional en la

mayoría de los casos, pero también los procesos referidos a las emociones internas que están destinados a apoyar el comportamiento visible deben ser parte del concepto. Por ello, aporta una aproximación integrada y define el trabajo emocional como el proceso psicológico necesario para regular las emociones deseadas por la organización. De esta forma, podría considerarse un concepto simple o compuesto, dependiendo de la aproximación a la que se atienda.

Trabajo emocional vs. disonancia emocional

Antes de conocer más sobre el trabajo emocional, es fundamental destacar las diferencias entre este y la disonancia emocional ya que, en ocasiones, puede encontrarse que son considerados conceptos análogos aunque en realidad abarcan aspectos diferentes.

La *disonancia emocional* se define como la discrepancia entre las emociones sentidas y las emociones que son expresadas para ajustarse a las normas de expresión organizacionales (Hochschild, 1983). Esto ha desembocado en dos formas de entenderla (Hülshager & Schewe, 2011). En primer lugar, es entendida como un estado emocional interno experimentado ante una discrepancia entre la emoción sentida y la que se percibe como requerida (Rafaeli & Sutton, 1987). Por tanto, implica que el trabajador percibe una desigualdad entre las demandas situacionales exigidas por la organización y sus características individuales. En este sentido, la disonancia emocional podría describirse como un conflicto de rol, debido a que la persona no identifica los requerimientos y debe alterar su respuesta para satisfacer las expectativas del rol (Hochschild, 1983). En segundo lugar, la disonancia también ha sido conceptualizada como la discrepancia entre la emoción sentida y la expresada (Morris & Feldman, 1996). Esta última aproximación lleva a entender la disonancia emocional como la conducta de mostrar una emoción fingida. A pesar de estas diferencias, existe un cierto consenso al considerar que la disonancia emocional juega un papel fundamental en el proceso de gestión emocional. De hecho, como se verá a continuación, la disonancia emocional se

incluye dentro de las principales escalas de medida del trabajo emocional.

El trabajo emocional: evaluación de un concepto compuesto vs. uno simple

Al igual que sucede con la definición, la literatura existente ofrece diferentes perspectivas para la operacionalización del trabajo emocional, que se ha medido como un estado o esfuerzo emocional, como una conducta motivada, pero sobre todo como un concepto compuesto, esto es, como la suma de estados emocionales, conductas e, incluso, de factores situacionales e individuales que influyen sobre la propia interacción social (Rubin et al., 2005). Siguiendo un orden más o menos cronológico, podría afirmarse que se ha pasado de entender el trabajo emocional como un concepto compuesto a entenderlo como uno más simple.

Así, Morris y Feldman (1996), que entienden que el trabajo emocional refleja el esfuerzo, la planificación y el control necesarios para expresar las emociones deseables y de manera organizada durante las transacciones interpersonales (p. 987), proponen una de las primeras escalas para medir el grado de esfuerzo experimentado. Cuatro de las tres dimensiones hacen referencia a requerimientos situacionales del puesto o rol del trabajador (frecuencia de expresión de la emoción requerida, atención a las reglas de expresión [duración e intensidad requeridas] y variedad de la emoción sentida) y, la última, la disonancia emocional. Por tanto, estos autores consideran que la disonancia emocional sería un componente del trabajo emocional, que determina el esfuerzo que se debe realizar, aunque consideran que el mero hecho de expresar una emoción genuina acorde a la requerida en esa determinada situación sin experimentar disonancia alguna, implica igualmente un esfuerzo, es decir, un trabajo emocional.

Tras esta primera propuesta, surgen otras medidas basadas en la aproximación teórica de Ashforth y Humphrey (1993) en la que se hace un mayor hincapié en la conducta. Por ejemplo, Brotheridge y Lee (1998) presentan la Emotional Labor Scale compuesta por seis dimensiones: cuatro hacen re-

ferencia a los requerimientos del puesto o rol del trabajador como frecuencia, intensidad, duración y variedad emocional requerida, todas ellas similares a la medida propuesta por Morris y Feldman (1996), pero en lugar de medir la disonancia emocional, introducen dos nuevas dimensiones de carácter más conductual: la actuación superficial (*surface acting*) y la actuación profunda (*deep acting*), ambas definidas conceptualmente por Hochschild (1983). La actuación superficial comprende la regulación de expresiones y hace referencia al esfuerzo de expresar una emoción sin sentirla. Por su parte, la actuación profunda comprende la regulación de emociones e implica modificar incluso pensamientos para cambiar los estados emocionales. Mientras que la primera estrategia se centra en el resultado o la expresión final, y es complicado diferenciarla del concepto de disonancia emocional propuesto por Morris y Feldman (1996), la segunda estrategia se centra en regular aspectos antecedentes como percepciones y pensamientos anteriores a la emoción (Spencer & Rupp, 2009). Un ejemplo típico de una actuación superficial sería la sonrisa fingida que muestra una azafata de vuelo a un viajero y un ejemplo de actuación profunda sería cuando esa misma azafata decide tratar al viajero imaginando que es un niño invitado y está en el salón de su casa.

Zapf, Vogt, Seifert, Mertini e Isic (1999) propusieron la Frankfurt Emotion Work Scale. Este instrumento, probablemente el más amplio de todos, evalúa el trabajo emocional a través de ocho dimensiones diferentes, que comprenden tanto los requerimientos de la situación, del puesto o rol del trabajador, como los estados afectivos y las conductas. Específicamente, sus dimensiones son: frecuencia de emociones positivas, frecuencia de emociones negativas, demandas de sensibilidad, empatía emocional, control emocional, margen de interacción, normas emocionales y disonancia emocional.

A modo de síntesis, se podría decir que los primeros instrumentos contemplan el trabajo emocional como un conjunto de dimensiones de diferente naturaleza como emocionales, conductuales e incluso aspectos situacionales o contextuales requeridos por la situación, el puesto o rol del tra-

bajador (individuales y/o colectivos). Sin embargo, a comienzos ya del siglo XXI, aparecen propuestas argumentadas para medir el trabajo emocional de una forma más simple, entendiéndolo como el acto de mostrar una acción apropiada acorde a los requerimientos laborales (Ashforth & Humphrey, 1993). Dicha acción controlada se desarrolla a través de la actuación superficial y de la actuación profunda, previamente conceptualizadas por Hochschild (1983) y operacionalizadas por Brotheridge y Lee (1998). De esta forma, el trabajo emocional se expresa únicamente a través de la regulación de expresiones (acción superficial) o la regulación de emociones (acción profunda). Cabe destacar que existe actualmente un cierto consenso al entender que un individuo tendría la posibilidad de desarrollar el trabajo emocional a través de estas dos estrategias. Así, lo determina la coincidencia en el uso de escalas similares en la literatura reciente (p. ej., Bechtoldt, Rohrmann, De Pater, & Beersma 2011; Martínez-Iñigo, Totterdell, Alcover, & Holman, 2007; Pugh, Groth, & Hennig-Thurau, 2011) y la consideración de estas estrategias como base fundamental de recientes meta-análisis (Hülshager & Schewe, 2011; Mesmer-Magnus, DeChurch, & Wax, 2012). En este sentido, la disonancia emocional podría plantearse como un desencadenante del trabajo emocional pero su rol es todavía una incógnita.

La teoría de la disonancia “emocional”

Tradicionalmente, se ha considerado que la disonancia emocional era una consecuencia del trabajo emocional (Adelmann, 1989; Morris & Feldman, 1996). Sin embargo, tal y como se ha visto en el apartado anterior, la mayoría de los estudios revisados sobre la operacionalización del trabajo emocional entienden que el grado de disonancia emocional es una dimensión fundamental, aunque no necesaria para determinar el esfuerzo que requiere el primero (Morris & Feldman, 1996; Zapf et al., 1999, etc.). Así, desde esta perspectiva, la disonancia emocional no sería considerada un consecuente ni un antecedente ni siquiera un componente ineludible, sino más bien un aspecto intensificador del trabajo

emocional. en esta línea, otros autores especifican que la disonancia emocional incluye únicamente, y de forma implícita, en la actuación superficial, pero no en la actuación profunda (Pugh et al., 2011). Sin embargo, existen interesantes argumentaciones que apoyan la idea de que la disonancia emocional podría ser el estímulo que suscita el trabajo emocional (actuación superficial y actuación profunda), entendido como una conducta motivada por el trabajador. Para entender la secuencia de este proceso por el cual la disonancia emocional lleva al trabajo emocional, deben considerarse algunos supuestos (Rubin et al., 2005).

En primer lugar, asumir que la emoción genuina no produce trabajo emocional, ya que solo suprimir y fingir emociones produciría *conflicto* (Mann, 1999). Así, las emociones solo son fingidas o suprimidas de nuestro repertorio como consecuencia de la discrepancia surgida entre lo sentido y lo requerido. Este supuesto iría en contra de lo sugerido por Morris y Feldman (1996), quienes consideraban que la mera expresión de algo sentido ya implica trabajo emocional. En segundo lugar, asumir que puede darse el caso de que el trabajador no perciba o experimente tal disonancia, entre lo sentido y la emoción requerida por la situación, lo cual, aunque fuese objetivamente disonante, no actuaría para

controlar la emoción, es decir, no llevaría a cabo trabajo emocional. En este caso, se expresaría una emoción “desviada” de la norma, la cual iría en contra de los objetivos de la organización. En tercer lugar, asumir que es un fenómeno análogo a la disonancia cognitiva (Hochschild, 1983). Según la Teoría de la Disonancia Cognitiva (Festinger, 1957) dos pensamientos relevantes para la persona pueden ser consonantes, si uno sigue al otro de forma natural, o disonantes, si uno entra en conflicto con el otro. Los pensamientos disonantes implican un estado psicológico incómodo que conduce a la persona a actuar de tal forma que se reduzca la disonancia, como por ejemplo, evitar atender determinada información. En esta línea, es posible pensar que la persona, cuando es consciente de que debe expresar o reprimir emociones disonantes con su experiencia real, actúe de forma superficial o profunda (sobre su expresión o su pensamiento) para reducir dicha disonancia. Estaríamos hablando, en este caso, de la “disonancia emocional”.

También la Teoría de los Eventos Afectivos (Weiss & Cropanzano, 1996) puede explicar este proceso psicosocial. Dicha teoría afirma que los acontecimientos afectivos en el trabajo pueden ayudar a explicar las actitudes y comportamientos de los trabajadores. De este modo, si un evento



Figura 1. El proceso del trabajo emocional.

Fuente: elaboración propia

o incidente afectivo produce emociones que son discrepantes con las normas de expresión de la organización, puede llevar a la persona a actuar de tal forma que le ayude a controlar sus emociones (Grandey, 2000).

La Figura 1 representa la explicación de cómo se producirían las estrategias de trabajo emocional tras la disonancia emocional siguiendo la propuesta de Rubin y cols. (2005).

Aunque esta posición parece estar respaldada por diferentes propuestas teóricas (p. ej., Martínez-Iñigo, Totterdell, Alcover, & Holman, 2009), no está totalmente consensuada. De hecho, como se planteaba al comienzo de este apartado, todavía no existe acuerdo en determinar si la disonancia emocional es un componente de la actuación superficial, un antecedente o un consecuente de ambas estrategias del trabajo emocional. Incluso, en algunas ocasiones, la literatura ha utilizado los términos de disonancia y/o trabajo emocional indistintamente, lo cual ha concluido con resultados un tanto ambiguos. A continuación, se sintetizan los principales hallazgos sobre los antecedentes y consecuentes de la disonancia y/o trabajo emocional, independientemente de que se consideren conceptos diferentes o integrados.

Antecedentes de la disonancia emocional y del trabajo emocional

Se podrían establecer cinco grandes tipos de factores que determinan la presencia de la disonancia emocional y/o del trabajo emocional. Dentro de los primeros dos tipos, se sitúan la mayoría de los primeros estudios realizados principalmente durante las décadas de los 80 y 90. Los últimos tres factores recogen los estudios más recientes y complejos.

El primer factor se refiere a las características del trabajo de naturaleza más emocional relacionadas con la disonancia emocional y/o el trabajo emocional. Incluye la frecuencia de uso de las emociones (Hochschild, 1983), la duración y la variedad de emociones (Morris & Feldman, 1996) y las reglas de expresión emocional (Ashforth & Humphrey, 1993; Hochschild, 1983). Los resultados señalan que cuanto más exigente es un puesto a nivel emo-

cional, en relación con el número de veces que un trabajador debe expresar emociones, la cantidad de tiempo que debe mantener expresándolas, el número de emociones diferentes que debe expresar y el grado de incompatibilidad de la emoción con respecto a las normas o reglas de expresión descritas por la organización y percibidas por el sujeto, mayor probabilidad habrá de desencadenar disonancia emocional y trabajo emocional. El segundo grupo integra otras características del trabajo asociadas al trabajo emocional. Incluye factores que hacen referencia a las características del trabajo que, según el Modelo de las Características del Trabajo (Hackman & Oldham, 1980), producen poca capacidad para motivar intrínsecamente al trabajador. Estos factores son: la poca autonomía (Abraham, 1998), la sobrecarga de trabajo (Pugliesi, 1999) o la rutina (Morris & Feldman, 1997). Parece ser que bajos niveles de características motivadoras intrínsecas se asocian a altos niveles de disonancia y/o trabajo emocional. El tercer factor se refiere a factores o características personales de los trabajadores que van asociados a la disonancia y/o trabajo emocional. Se trata de características individuales que como el grado de interiorización del rol (Morris & Feldman, 1997), los niveles de inteligencia emocional (Jordan, Ashkanasy, & Härtel, 2002) o el tipo de afecto predominante, negativo o positivo (Abraham, 1999), parecen relacionarse directamente con el trabajo emocional. Es decir, la aparición de disonancia y/o trabajo emocional dependería de si la propia persona posee una afectividad más positiva o negativa, del grado en el que el rol laboral es aceptado y de las competencias emocionales para gestionar las emociones. El cuarto factor incluye aquellos aspectos del contexto psicosocial colectivo que se relacionan con la disonancia emocional y/o el trabajo emocional. La Teoría del Contagio Emocional (Hatfield, Cacioppo, & Rapson, 1994) señala que el contagio emocional se produce al intercambiar emociones durante las interacciones e interrelaciones sociales compartidas en las organizaciones. Emerge una experiencia emocional compartida que influye sobre la disonancia emocional y/o el trabajo emocional (Härtel, Hsu, & Boyle, 2002). En esta línea, Härtel, Gough y Härtel (2008) señalan la necesidad de tener en cuenta

nuevos factores como el clima emocional del grupo de trabajo y la cultura organizacional orientada a las emociones. Básicamente, las experiencias emocionales compartidas por un grupo de trabajo y el compromiso organizacional por reconocer y legitimar las cuestiones relacionadas con las emociones en el trabajo, podrían ejercer un efecto directo sobre los estados disonantes emocionales de los trabajadores y determinar el desempeño de trabajo emocional. Por último, el quinto factor se refiere a aquellos aspectos relacionados con los clientes que, dentro del contexto social del trabajador, ejercen una influencia en la disonancia y/o trabajo emocional que experimentan los trabajadores. De hecho, cuando los clientes poseen unas altas expectativas sobre el servicio que van a recibir, incluyendo un determinado trato por parte de los trabajadores, es esperable que se produzcan mayores niveles de disonancia emocional en los trabajadores que los atienden (Rubin et al., 2005). En este sentido, los clientes, como principal grupo de interés para la organización, podrían generar unas mayores expectativas de realización de trabajo emocional por parte de los trabajadores, para asegurar la calidad y el establecimiento de una ventaja competitiva de la organización.

Consecuencias de la disonancia emocional y trabajo emocional: rendimiento vs. bienestar

En líneas generales, el trabajo emocional es considerado un arma de doble filo, ya que mientras produce efectos positivos en la consecución de objetivos organizacionales, la literatura lo caracteriza como un fenómeno que puede deteriorar seriamente el bienestar de los trabajadores (Gracia, Martínez, Salanova, & Nogareda, 2007). Esto hace que los resultados de la disonancia y/o trabajo emocional se tiendan a agrupar en dos consecuencias: las consecuencias orientadas a la calidad de servicio y al rendimiento organizacional en general, por un lado, y las consecuencias orientadas al bienestar psicosocial y a las actitudes hacia el trabajo, como la satisfacción laboral, por el otro.

Por una parte, la literatura de trabajo emocional desde sus inicios coincide en que la disonancia emo-

cional y/o el trabajo emocional se podrían asociar a altos niveles de calidad percibidos por los clientes (Rafaeli & Sutton, 1987). Aunque varios estudios han señalado la importancia de mostrar emociones reales para la calidad en el servicio (p. ej., Pugh, 2001), no existen muchos estudios empíricos que corroboren la relación entre la disonancia y/o el trabajo emocional y la calidad de servicio. Así por ejemplo, Hülshager y Schewe (2011) manifiestan la existencia de tan solo dos estudios que analizan las consecuencias de la disonancia emocional sobre el desempeño emocional y la satisfacción del cliente.

A pesar de estas limitaciones, la Tabla 1 recoge los principales resultados obtenidos por dos recientes metaanálisis que han estudiado las consecuencias de la disonancia y/o trabajo emocional en el rendimiento de los trabajadores (Hülshager & Schewe, 2011; Mesmer-Magnus et al., 2012).

Tal como señala esta tabla, los resultados de ambos estudios coinciden en que la actuación profunda se relaciona positivamente con el rendimiento de carácter más emocional y la satisfacción del cliente. Sin embargo, ni la disonancia emocional ni la actuación superficial se relacionan significativamente con el rendimiento (o los resultados de las direcciones de dichas relaciones no pueden generalizarse).

Por otro lado, la literatura, desde sus inicios, parece estar de acuerdo en que la disonancia y/o el trabajo emocional producen bajos niveles de bienestar psicosocial y actitudes laborales negativas. Ya desde sus comienzos, Hochschild (1983) señalaba que mostrar emociones que no son sentidas podría derivar a largo plazo en la alienación de las emociones. Dicha alienación podría acarrear problemas de salud psicológica. Por tanto, el trabajo emocional siempre se ha considerado como un aspecto negativo para la salud. Sin embargo, los estudios empíricos llevados a cabo hasta el momento no siempre han encontrado tales efectos negativos. Muchas de las conclusiones obtenidas de trabajos empíricos con respecto a los efectos de la disonancia y/o el trabajo emocional son inconsistentes (Zapf, 2002).

Los efectos de la disonancia y/o del trabajo emocional se han estudiado especialmente en dos consecuencias relacionadas con el bienestar del trabajador: la satisfacción laboral y el *burnout* (Zapf, 2002). Este

TABLA 1
Resultados de meta-análisis

Meta-análisis	Malestar y bienestar ocupacional			Actitudes lab.	Rendimiento laboral		
	Burnout Core	Síntomas psicósomáticos	Bienestar físico	Satisfacción	Rendimiento tarea	Rendimiento emocional	Satisfacción del cliente
1 Disonancia Emocional	0.40/0.44	0.39	---	-0.40	-0.20*	---	---
2 Disonancia Emocional	0.38/0.49	---	-0.35	-0.20	0.01*	---	---
1 Actuación superficial	0.44/0.48	0.43	---	-0.33	-0.11*	-0.14*	-0.05*
2 Actuación superficial	0.38/0.48	---	-0.24	-0.28	-0.07	-0.05*	---
1 Actuación profunda	0.09*/0.05*	0.17	---	0.05*	-0.01*	0.17	0.37
2 Actuación profunda	0.02*/0.05*	---	0.09*	0.07*	0.09*	0.20	---

Nota. Metaanálisis 1 (Hülshager & Schewe, 2011) k = 95 artículos. Metaanálisis 2 (Mesmer-Magnus et al., 2012) k = 97 artículos.

* Resultado de la dirección de la relación no generalizable

último entendido como una respuesta crónica al estrés laboral, que se compone de agotamiento emocional, cinismo y baja eficacia profesional (Gil-Monte & Peiró, 1997). La evidencia empírica sobre la relación entre la disonancia y/o trabajo emocional y la satisfacción laboral es bastante variada. Algunos estudios muestran una relación negativa entre la disonancia y/o trabajo emocional con la satisfacción laboral (Abraham, 1998; Morris & Feldman, 1997; Zapf et al., 1999). Sin embargo, otros estudios no han encontrado ninguna relación significativa (Grandey, 1998) o incluso han encontrado que esta relación es positiva (Adelmann, 1995; Morris & Feldman, 1997; Wharton & Erickson, 1993). Sin embargo, la evidencia empírica sobre la relación entre la disonancia emocional y/o trabajo emocional y el *burnout* resulta más contundente. Los estudios se han centrado principalmente en analizar la relación entre disonancia emocional y agotamiento emocional (Abraham, 1998; Brotheridge & Lee, 1998; Grandey, 1998; Kruml & Geddes, 1998; Morris & Feldman, 1997; Zapf et al., 1999), encontrando en la mayoría de los casos una relación positiva entre ambas variables. También se ha confirmado esta relación entre disonancia emocional y el *burnout* "core", formado por el agotamiento emocional y el cinismo/despersonalización (Heuven & Bakker, 2003).

La Tabla 1 también incluye los principales resultados de estos metaanálisis en relación con las consecuencias de la disonancia y/o del trabajo emocional sobre el bienestar de los trabajadores. Los resultados de ambos estudios coinciden en que tanto la disonancia emocional como la actuación superficial se relacionan positivamente con el malestar, con las dimensiones del *burnout* y los síntomas psicósomáticos y negativamente con el bienestar físico, pero la actuación profunda no se relaciona con dicho malestar (o la dirección de su relación no puede generalizarse).

Estos resultados confirman que ambas estrategias de trabajo emocional llevan a consecuencias diferentes, tanto para la salud del trabajador, como para el rendimiento (p. ej., satisfacción del cliente). De hecho, ambas relaciones, que aparentemente no son significativas entre trabajo emocional y rendimiento o salud, son significativas si se atiende solo a un tipo de estrategia (Mesmer-Magnus et al., 2012). En esta línea, el estudio de dos tiempos de Hülshager, Lang y Maier (2010) revela que mientras la actuación profunda incrementa el rendimiento laboral, la actuación superficial lleva a incrementar la tensión en el trabajador. Por tanto, las consecuencias de las estrategias de regulación emocional

superficial y profunda siguen caminos distintos. De hecho, incluso algunas variables intervinientes podrían modular o moderar la relación en un tipo de estrategia pero no en la otra, e inversamente. Por ejemplo, algunos resultados señalan que la actuación profunda lleva directamente a resultados positivos en la prestación de servicios como la orientación hacia el cliente y la calidad de servicio; y ocurre lo mismo con la actuación superficial, siempre y cuando el cliente no perciba que el empleado está fingiendo (Groth, Hennig-Thurau, & Walsh, 2009). En esta línea, también otros resultados han mostrado que la importancia que el trabajador da a expresar emociones auténticas junto a la autoeficacia percibida sobre la autenticidad mostrada modulan la relación entre el trabajo emocional (actuación superficial) y el bienestar del trabajador (Pugh et al., 2011). Además, estos resultados sugieren que las variables personales podrían ejercer un papel modulador o mediador, en lugar de antecedente, en la relación entre trabajo emocional y el bienestar laboral. De ahí que si las estrategias de trabajo emocional llevan a consecuencias diferentes tanto en la salud como en el rendimiento laboral, es muy probable que también procedan de causas personales y/o situaciones contextuales diferentes. En este sentido, surge la necesidad de continuar investigando sobre el proceso de gestión emocional en el trabajo. Para finalizar, se sintetizan las principales conclusiones y se discuten algunas de estas nuevas cuestiones surgidas.

Conclusiones

El objetivo de este trabajo ha consistido en analizar y clarificar el concepto de trabajo emocional. Desde un enfoque integrador, este trabajo ha pre-

sentado diversas definiciones y formas de medida. También, haciendo uso de las principales teorías y modelos, ha descrito un posible proceso de gestión de emociones (Figura 2). Por último, ha revisado los principales antecedentes, el desarrollo del Trabajo Emocional y sus consecuencias (véase Tabla 1) sobre la calidad de servicio y la salud psicosocial de los trabajadores.

Reichers y Schneider (1990) argumentan que los conceptos científicos siguen diferentes fases de evolución hasta que finalmente son aceptados por la comunidad científica. Así, según estos autores, cualquier nuevo concepto pasa por una primera fase en la que se introduce a la comunidad científica y se elabora el concepto. Posteriormente, la segunda fase, en la que la comunidad científica trata de evaluar el concepto, criticando y debatiendo los primeros argumentos. Y por último, la tercera fase, es cuando por fin el concepto es consolidado y acomodado, y la mayoría de la comunidad científica consensua una o dos aproximaciones.

En este sentido, el trabajo emocional pasó por la primera fase tras los primeros hallazgos de Hochschild (1983) y se podría decir que en estos momentos el trabajo emocional finaliza una segunda fase de maduración, en la que todavía se debaten los primeros argumentos y existen diferentes aproximaciones no consensuadas. La falta de consenso por parte de la comunidad científica al conceptualizar y medir el trabajo emocional ha producido gran variedad de resultados, en relación con las consecuencias sobre la salud de los trabajadores y sobre la efectividad en el trabajo.

Así, la evolución del concepto de trabajo emocional parece que ha pasado de centrarse en describir aquellas características de trabajar “emocionalmente” para concentrarse en el trabajo emocional



Figura 2. Modelo heurístico.

Fuente: elaboración propia

como una conducta específica laboral requerida. A su vez, la medida ha evolucionado desde considerar el trabajo emocional fundamentalmente por las demandas y requerimientos del puesto, a tener en cuenta las conductas producidas en respuesta a tales requerimientos como estrategias de trabajo emocional.

En este momento, algunas aproximaciones adquirirían una mayor relevancia y grado de consenso por la mayoría de la comunidad científica. Así, parece ser que estudios recientes coinciden en entender el trabajo emocional como una conducta y en operacionalizarlo a través de las estrategias de actuación profunda y la actuación superficial. Así lo demuestra la publicación reciente de dos metaanálisis (Hülshager & Schewe, 2011; Mesmer-Magnus et al., 2012). En este sentido, el concepto de trabajo emocional podría encontrarse en plena transición hacia la tercera y última fase, en la que quedaría prácticamente afianzado. Sin embargo, el hecho de empezar a medirlo de forma consensuada como una conducta, como un esfuerzo motivado consciente, abre nuevas preguntas de investigación más específicas, planteando nuevos retos.

En primer lugar, es necesario clarificar el rol de la disonancia emocional, saber si se da en ambos tipos de estrategias, si es un requisito imprescindible o si, por el contrario, se da solo en la actuación superficial. Diversos modelos teóricos proponen que es un antecedente, sin embargo, no existe una relación significativa entre la disonancia emocional y la actuación profunda (Hülshager & Schewe, 2011). En cualquier caso, es necesario revisar la medida de la disonancia emocional y comprobar si se está midiendo una disonancia sentida-requerida o una disonancia sentida-expresada, para poder clarificar qué es la disonancia emocional y definir de manera consensuada su rol y su relación con el trabajo emocional. En segundo lugar, es necesario considerar otros aspectos diferenciadores. Por ejemplo, el trabajo emocional incluye sobreactuar, fingir o suprimir emociones para modificar la expresión emocional (Grandey, 2000), pero poca información se tiene sobre si todas estas tipologías conductuales llevan a la selección de la misma estrategia y a las mismas consecuencias. En tercer lugar, surge

la necesidad de clarificar si las diferencias entre ambas estrategias de trabajo emocional se dan en la efectividad en el trabajo. Como se ha señalado, ambos metaanálisis han encontrado que tan solo la actuación profunda se relaciona con el rendimiento emocional del trabajador. Sin embargo, otras variables importantes no consideradas como las habilidades del cliente (Groth et al., 2009) y del trabajador (Bechtoldt et al., 2011) podrían determinar mediante mediación o modulación ese desempeño final. De ahí se deriva otra necesidad de estudio: el papel de algunas variables que podrían intervenir en estas relaciones.

Tradicionalmente, se han estudiado algunos requerimientos y características del puesto, pero actualmente se plantean nuevas cuestiones como el estudio de variables individuales que puedan anteceder, mediar o modular este trabajo emocional. Así por ejemplo, se cuestiona si las personas inteligentes a nivel emocional utilizan más o menos una estrategia o si, por el contrario, desarrollan una regulación automática, que no requiere de dicho esfuerzo (Martínez-Iñigo et al., 2007). En esta línea, otro aspecto relevante que se debe considerar es saber cuál de las dos estrategias requiere un mayor esfuerzo, las consecuencias de dicho esfuerzo y si todas las personas realizan esfuerzo ante la necesidad de un control emocional. Incluso, desde una perspectiva psicosocial positiva, sería interesante conocer si el establecimiento de facilitadores organizacionales podría amortiguar las consecuencias negativas de dicho esfuerzo emocional y potenciar las positivas en la salud psicosocial de los trabajadores.

También, el estudio de los grupos y de la influencia del contexto laboral reporta nuevas variables que podrían influir sobre dicho trabajo emocional. Así, la cultura organizacional y el clima emocional compartido por los trabajadores son aspectos de estudio relevantes para la comprensión del uso del trabajo emocional y sus consecuencias. Por ello, es fundamental el desarrollo de nuevos estudios más complejos que contemplen el carácter multinivel de las emociones (Ashkanasy, 2003; Gracia & Ashkanasy, 2014). Por ejemplo, estudiar si existen diferencias entre las organizaciones que promueven y facilitan la regulación de emociones de las que no lo

hacen. Igualmente, estudiar qué características individuales influyen en las estrategias de regulación emocional, y determinar si estas variables influyen igualmente sobre estas estrategias en contextos tanto laborales como extralaborales.

Por último, una última reflexión surge de las premisas básicas del trabajo emocional. Como se ha comentado anteriormente, para llevar a cabo el trabajo emocional entendido como una conducta requerida dentro del entorno laboral implica cumplir una exigencia ajena a la persona (Rubin et al., 2005). Sin embargo, el esfuerzo podría también realizarse por otros motivos, por sentirse mejor consigo mismo o por ayudar a los demás (Strazdins, 2002). Es necesario estudiar si se producirán las mismas consecuencias en el bienestar y en el rendimiento si el control emocional en el trabajo procede de requerimientos internos o externos al trabajador.

En los próximos años resulta muy probable que se aborden y se resuelvan algunas de estas cuestiones, y se incremente el consenso científico acerca de la naturaleza y las consecuencias del trabajo emocional, lo cual abrirá cauces para una gestión emocional en el trabajo más eficaz que optimice sus consecuencias positivas y minimice las negativas.

Referencias

- Abraham, R. (1998). Emotional dissonance in organizations: Antecedents, consequences, and moderators. *Genetic, Social, and General Psychology Monographs*, 124(2), 229-246.
- Abraham, R. (1999). The impact of emotional dissonance on organizational commitment and intention to turnover. *Journal of Psychology*, 133(4), 441-455.
- Adelmann, P. K. (1989). *Emotional labor and employee well-being* (Tesis doctoral inédita). University of Michigan, Ann Arbor.
- Adelmann, P. K. (1995). Emotional labor as a potential source of job stress. In S. L. Santer & L. R. Murphy (Eds.), *Organizational risk factors for job stress* (pp. 371-381). Washington, DC: American Psychological Association.
- Ashforth, B. E., & Humphrey, R. H. (1993). Emotional labor in service roles: The influence of identity. *Academy of Management Review*, 18(1), 88-115.
- Ashkanasy, N. (2003). Emotions in organizations: A multilevel perspective. En F. Dansereau & F. J. Yammarino (Eds.), *Research in multi-level issues: Multi-level issues in organizational behavior and strategy* (Vol. 2, pp. 9-54). Oxford, UK: Elsevier Science.
- Bechtoldt, M. N., Rohrman, S., de Pater, I. E., & Beersma, B. (2011). The primacy of perceiving-emotion recognition buffers negative effects of emotional labor. *Journal of Applied Psychology*, 96(5), 1087-1094.
- Brotheridge, C. M., & Lee, R. T. (agosto, 1998). *On the dimensionality of emotional labor: Development and validation of an emotional labour scale*. Trabajo presentado en la First Conference on Emotions in Organizational Life, San Diego, CA.
- Callaghan, J. L., & McCollum, E. E. (2002). Obscured variability: The distinction between emotion work and emotional labor. En N. M. Ashkanasy, W. J. Zerbe & C. E. J. Härtel (Eds.), *Managing emotions in the workplace* (pp. 219-231). Armonk, NY: M. E. Sharpe.
- Festinger, L. (1957). *A theory of cognitive dissonance*. Stanford, CA: Stanford University Press.
- Gil-Monte, P., & Peiró, J. M. (1997). *Desgaste psíquico en el trabajo: el síndrome de quemarse*. Madrid: Síntesis.
- Grandey, A. (agosto, 1998). *Emotional labor: A concept and its correlates*. Trabajo presentado en la First Conference on Emotions in Organizational Life, San Diego, CA.
- 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.
- Gracia, E., & Ashkanasy, N. M. (2014). Emotional Labor as a Dynamic Process in Service Organizations: Development of a Multi-Perspective, Multilevel Model. *Emotions and the Organizational Fabric* (Research on Emotion in Organizations, Volume 10) Emerald Group Publishing Limited, 10, 331-365.
- Gracia, E., Martínez, I., Salanova, M., & Nogareda, C. (2007). *El trabajo emocional concepto y prevención* (Nota Técnica de Prevención N° 720). Madrid: Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el Trabajo. Ministerio de Trabajo y Asuntos Sociales de España. Recuperado de <http://www.insht>.

- [es/InshtWeb/Contenidos/Documentacion/Fichas-Tecnicas/NTP/Ficheros/701a750/ntp_720.pdf](#)
- Groth, M., Hennig-Thurau, T., & Walsh, G. (2009). Customer reactions to emotional labor: The roles of employee acting strategy and customer detection accuracy. *Academy of Management Journal*, 52(5), 958-974.
- Hackman, J. R., & Oldham, G. R. (1980). Work design in the organizational context. En B. M. Staw & L. L. Cummings (Eds.), *Research in Organizational Behavior* (Vol. 2, pp. 247-278). Greenwich, CT: JAI Press.
- Härtel, C. E. J., Gough, H., & Härtel, G. F. (2008). Workgroup emotional climate, emotion management skills, and service attitudes and performance. *Asia Pacific Journal of Human Resources*, 46(1), 21-37.
- Härtel, C. E. J., Hsu, A. C. F., & Boyle, M. V. (2002). A conceptual examination of the causal sequences of emotional labor, emotional dissonance and emotional exhaustion: The argument for the role of contextual and provider characteristics. En N. M. Ashkanasy, W. J. Zerbe & C. E. J. Härtel (Eds.), *Managing emotions in a changing workplace* (pp. 251-275). Armonk, New York: M.E Sharpe.
- Hatfield, E., Cacioppo, J. T., & Rapson, R. L. (1994). *Emotional contagion*. New York: Cambridge University Press.
- Heuven, E., & Bakker, A. B. (2003). Emotional dissonance and burnout among cabin personnel. *European Journal of Work and Organizational Psychology*, 12(1), 81-100.
- Hochschild, A. R. (1983). *The managed heart*. Berkeley, CA: University of California Press.
- Hülshager, U. R., Lang, J. W. B., & Maier, G. W. (2010). Emotional labor, strain and performance: Testing reciprocal relationships in a longitudinal panel study. *Journal of Occupational Health Psychology*, 15(4), 505-521.
- Hülshager, U. R., & Schewe, A. F. (2011). On the costs and benefits of emotional labor: A meta-analysis of three decades of research. *Journal of Occupational Health Psychology*, 16(3), 361-389.
- Jordan, P. J., Ashkanasy, N. M., & Härtel, C. E. J. (2002). Emotional intelligence as a moderator of emotional and behavioral reactions to job insecurity. *Academy of Management Review*, 27(3), 361-372.
- Kruml, S., & Geddes, D. (agosto, 1998). *Exploring the dimensions of emotional labor: The heart of Hochschild's work*. Trabajo presentado en la First Conference of Emotions in Organizational Life, San Diego, CA.
- Mann, S. (1999). Emotion at work: To what extent are we expressing, suppressing, or faking it? *European Journal of Work and Organizational Psychology*, 8(3), 347-369.
- Martínez-Íñigo, D., Totterdell, P., Alcover, C. M., & Holman, D. (2007). Emotional labour and emotional exhaustion: Interpersonal and intrapersonal mechanism. *Work and Stress*, 21(1), 30-47.
- Martínez-Íñigo, D., Totterdell, P., Alcover, C. M., & Holman, D. (2009). The source of display rules and their effects on primary health care professionals' well-being. *The Spanish Journal of Psychology*, 12(2), 618-631.
- Marx, K. (1990). *Capital: A critique of political economy* (Vol. 1). London: Penguin Books.
- Mesmer-Magnus, J. R., DeChurch, L. A., & Wax, A. (2012). Moving emotional labor beyond surface and deep acting: A discordance-congruence perspective. *Organizational Psychology Review*, 2(1), 6-53.
- Morris, J. A., & Feldman, D. C. (1996). The dimensions, antecedents, and consequences of emotional labor. *Academy of Management Review*, 21(4), 986-1010.
- Morris, J. A., & Feldman, D. C. (1997). Managing emotions in the workplace. *Journal of Managerial Issues*, 9(3), 257-274.
- Pugh, S. D. (2001). Service with a smile: Emotional contagion in the service encounter. *Academy of Management Journal*, 44(5), 1018-1027.
- Pugh, D., Groth, M., & Hennig-Thurau, T. (2011). Willing and able to fake emotions: A closer examination of the link between emotional dissonance and employee well-being. *Journal of Applied Psychology*, 96(2), 377-390.
- Pugliesi, K. (1999). The consequences of emotional labor: Effects on work stress, job satisfaction and well-being. *Motivation and Emotion*, 23(2), 125-154.
- Rafaeli, A., & Sutton, R. I. (1987). Expression of emotion as part of the work role. *Academy of Management Review*, 12(1), 23-37.

- Reichers, A. E., & Schneider, B. (1990). Climate and culture: An evolution of constructs. En B. Schneider (Ed.), *Organizational climate and culture* (pp. 5-39). San Francisco: Jossey-Bass.
- Rubin, R. S., Staebler Tardino, V. M., Daus, C. S., & Munz, D. C. (2005). A reconceptualization of the emotional labor construct: On the development of an integrated theory of perceived emotional dissonance and emotional labor. En C. E. J. Härtel, W. J. Zerbe & N. M. Ashkanasy (Eds.), *Emotions in organizational behavior* (pp. 189-211). Mahwah, NJ: Erlbaum.
- Spencer, S., & Rupp, D. E. 2009. Angry, guilty, and conflicted: Injustice toward coworkers heightens emotional labor through cognitive and emotional mechanisms. *Journal of Applied Psychology*, 94(2), 429-444.
- Strazdins, L. (2002). Emotional work and emotional contagion. En N. M. Ashkanasy, W. J. Zerbe & Härtel C. E. J. (Eds.), *Managing emotions in the workplace* (pp. 232-250). New York: M. E. Sharpe Inc.
- Wharton. A. S., & Erickson, R. J. (1993). Managing emotions on the job and at home: Understanding the consequences of multiple emotional roles. *Academy of Management Review*, 18(3), 457-486.
- Weiss, H. M., & Cropanzano, R. (1996). Affective events theory: A theoretical discussion of the structure, causes and consequences of affective experiences at work. En B. M. Staw & L. L. Cummings (Eds.), *Research in Organizational Behavior* (Vol. 18, pp. 1-74). Greenwich, CT: JAI Press.
- Zapf, D. (2002). Emotion work and psychological well-being: A review of the literature and some conceptual considerations. *Human Resource Management Review*, 12(2), 237-268.
- Zapf, D., Vogt, C., Seifert, C., Mertini, H., & Isic, A. (1999). Emotion work as a source of stress. The concept and development of an instrument. *European Journal of Work and Organizational Psychology*, 8(3), 371-340.

