

## El trabajo emocional en las organizaciones: revisión de literatura y análisis.

### Emotional Labor in Organizations: Literature Review and Analysis.

*Diana Iris Olvera Ortiz<sup>a</sup>, Karina Valencia Sandoval<sup>b</sup>*

---

#### Abstract:

The objective of this article is to carry out a descriptive analysis of emotional labor, its effects and the different results found through a review of literature in Spanish from 2015 to the first half of 2024, investigating the frequency and variability of publications, countries and years; as well as the most common associated factors, analyzing their main conceptualizations, research trends and notable researchers. The review is based on exhaustive searches in journals specialized in emotional labor and organizational behavior. Method: A literature review was conducted based on four key questions, using two analysis approaches: a) a descriptive statistical analysis and b) a unidimensional analysis focused on word frequency. 70 articles were located, of which 42 were selected. Results: the topic of emotional labor has received little attention in research within the field of organizational behavior and psychology, and can be analyzed in a multidimensional manner, considering both individual and organizational factors. Findings: Spain stands out as the country with the highest number of publications on the subject, the most studied population is the service sector, administrative and health personnel. Limitations: It focuses only on works published in the Spanish language, which can limit the understanding of the phenomenon by restricting access to research and global perspectives that enrich the field.

#### Keywords:

*Customer service, Involvement, Organization, Workers, Emotional work.*

---

#### Resumen:

El presente artículo tiene como objetivo realizar un análisis de tipo descriptivo sobre el trabajo emocional, sus efectos y los distintos resultados encontrados mediante una revisión de literatura en español del 2015 a la primera mitad de 2024 indagando sobre la frecuencia y variabilidad de publicaciones, países y años; así como los factores asociados más comunes, analizando sus principales conceptualizaciones, tendencias en investigación e investigadores destacados. La revisión se sustenta en búsquedas exhaustivas en revistas especializadas en el trabajo emocional y comportamiento organizacional. Método: se realizó una revisión de la literatura basada en cuatro preguntas clave, utilizando dos enfoques de análisis: a) un análisis estadístico descriptivo y b) un análisis unidimensional enfocado en la frecuencia de las palabras. Se localizó 70 artículos de los cuales 42 fueron seleccionados. Resultados: el tema del trabajo emocional ha recibido escasa atención en la investigación dentro del ámbito del comportamiento y la psicología organizacional, y puede ser analizado de manera multidimensional, considerando tanto factores individuales como organizacionales. Hallazgos: España destaca como país con mayor número de publicaciones respecto al tema, la población más estudiada lo es el sector servicios, administrativos y personal sanitario. Limitaciones: se centró únicamente en trabajos publicados en idioma español que puede limitar la comprensión del fenómeno al restringir el acceso a investigaciones y perspectivas globales que enriquecen el campo.

#### Palabras Clave:

*Atención al cliente, Implicación, Organización, Trabajadores, Trabajo emocional.*

---

### Introducción

En el dinámico y competitivo mundo laboral actual, las demandas emocionales han adquirido una

relevancia sin precedentes que influyen en la vida personal y la continuidad del día a día. Cuando hablamos de trabajo emocional nos referimos a la gestión de las emociones de un modo intenso, principalmente en el

---

<sup>a</sup> Universidad Autónoma del Estado de Hidalgo, Instituto de Ciencias Económico Administrativas, Pachuca, México, <https://orcid.org/0009-0006-7335-0441>, Email: [ol315532@uaeh.edu.mx](mailto:ol315532@uaeh.edu.mx)

<sup>b</sup> Universidad Autónoma del Estado de Hidalgo, Instituto de Ciencias Económico Administrativas, Pachuca, México, <https://orcid.org/0000-0002-7029-9779>, Email: [karina\\_valencia@uaeh.edu.mx](mailto:karina_valencia@uaeh.edu.mx)

*Fecha de recepción: 27/09/2024, Fecha de aceptación: 08/11/2024, Fecha de publicación: 05/05/2025*

**DOI: <https://doi.org/10.29057/esa.v12iEspecial.13833>**



contexto laboral. Las personas realizan un trabajo emocional con la intención de producir una serie de valoraciones positivas o negativas en el cliente.

El trabajo emocional (TE) implica la gestión intencional y despliegue de las emociones en función de las expectativas de los demás, la voluntad de crear un determinado estado emocional, con la intención de ajustarse a las normas o guiones hacia el cliente (y/o organización) en un lugar y/o momentos concretos.

El TE, en la actualidad se entiende como los requerimientos profesionales que implican mostrar las emociones apropiadas para dar una imagen determinada en el ámbito profesional, y también el esfuerzo, planificación y control necesarios para expresar en la organización las emociones deseadas en las relaciones interpersonales propias del intercambio en la atención y/o prestación de servicios (Best, 1997, citado en Blanco, 2024).

En el pasado, las emociones no fueron tenidas en cuenta en el estudio del comportamiento organizacional. El lugar de trabajo era visto como un ambiente racional, en donde las emociones no conseguían una posición relevante. Las emociones no eran consideradas para explicar fenómenos en el lugar de trabajo (López-Posada et al., 2018).

Los ambientes de trabajo saludables han sido caracterizados de diversas maneras; sin embargo, existen características generales, por ejemplo, que las demandas laborales sean óptimas (y no máximas), que los trabajadores cuenten con un grado razonable de autonomía y que el ambiente de trabajo sea amigable y acogedor (Blanco, 2024).

Sin embargo, esta gestión emocional tiene implicaciones significativas para el bienestar de los trabajadores. Diversos estudios han señalado que la disonancia emocional, que surge cuando existe una discrepancia entre las emociones expresadas y las emociones sentidas, puede conducir a estrés, agotamiento emocional a largo plazo, así como al burnout, entre otros.

A través de un enfoque multidisciplinario, el objetivo del presente artículo es realizar un análisis de tipo descriptivo sobre el trabajo emocional, sus efectos y los distintos resultados encontrados mediante una revisión de literatura en español del 2015 a la primera mitad de 2024.

Se busca proporcionar una comprensión integral del trabajo emocional, destacando su importancia tanto desde una perspectiva organizacional como individual, además de señalar algunas teorías propuestas por distintos autores, adentrándonos a un contexto informativo e investigativo, si bien es cierto que se requiere de habilidades, destrezas, conocimiento, emociones y voluntad para realizar determinadas tareas que conlleven la interacción hacia otra persona y que por consiguiente se ha vuelto un elemento fundamental para el capital.

## *Conceptualización sobre el Trabajo emocional*

El concepto de trabajo emocional ha ganado prominencia en los últimos años, esto al gran incremento en la atención e interacción hacia otras personas en contextos laborales, por lo cual López et al. (2021) lo definen como un proceso psicológico contemplándolo como una acción que permite al individuo alcanzar los objetivos que le son asignados por la organización, que a su vez está enfocado a las conductas consistentes y automáticas que derivan a las normas organizacionales, que implica las expresiones y emociones ante determinadas situaciones.

Ante esta tesis va implicada la parte de una gestión de sentimientos sistematizada, controlada y en ocasiones la gestión de las expresiones faciales y conductuales observables, estas a su vez a cambio de una reacción que implique la realización de una transacción, adquisición o compra. Por otra parte, se afirma que el trabajo emocional es un proceso que involucra el esfuerzo, la planificación y el control requeridos para manifestar emociones que están alineadas con los objetivos organizacionales, con el fin de asegurar la calidad en las interacciones interpersonales durante las transacciones (Morris y Feldman, 1996, citado en López et al., 2021).

Las dos definiciones dan pauta a que las emociones y acciones de cada persona son esenciales en las interacciones tanto con los mismos colaboradores como en los clientes en donde la organización genera rol estipulado en la manera que debe ser dicha interacción pero que puede ser cambiado ante determinadas situaciones de su diario vivir, influyen en la eficiencia como en la posibilidad de que se genere con éxito o no la parte final de una compra/venta.

## *Antecedentes*

El primer concepto de trabajo emocional (TE) se atribuye a Hochschild en 1983, descubrió dicho fenómeno mientras estudiaba los aspectos laborales de las azafatas de vuelo, observando que su principal tarea era el trato con el cliente y que en esta interacción era fundamental expresar emociones que en ocasiones no se sienten realmente (Gracia et al., 2004).

Hochschild argumentó que este tipo de trabajo puede llevar a una forma de alineación emocional, donde los individuos sienten una desconexión entre sus emociones verdaderas y las que deben mostrar. Esto puede resultar en estrés, agotamiento emocional, y otras formas de desgaste psicológico.

Así mismo, la autora pone de manifiesto el intento de dominio empresarial sobre la subjetividad del

trabajador, en donde, a través de la gestión administrativa, se busca que el trabajador sea capaz de controlar, movilizar sus sentimientos y emociones en áreas de obtener una mayor productividad y una mejor calidad del servicio ofrecido de acuerdo con las pautas determinadas por la empresa (Calderón, 2008, citado en Sánchez et al., 2019).

Por otro lado, Morris y Feldman en 1996 propusieron un modelo de cuatro dimensiones: la frecuencia, la duración, la intensidad y la variedad de la manifestación emocional. La frecuencia o constancia de la expresión emocional hace referencia a la cantidad de veces que el empleado debe simular o expresar una emoción durante su jornada laboral. La duración de la exhibición emocional hace referencia a lo larga o corta que sea la interacción con el usuario.

La intensidad de la manifestación emocional se refiere a la fuerza o magnitud con que se experimenta o manifiesta una emoción ya que no todas las emociones tienen la misma intensidad (Morris y Feldman, 1996, citado en Prades, 2017).

Por lo que para estos autores los empleados que tienen interacciones frecuentes y largas con los clientes, y además expresan emociones intensas y variadas, requieren un mayor esfuerzo de cumplir con las demandas de TE de su puesto de trabajo (Prades, 2017).

Cabe señalar que ante el estudio, visualización del entorno e investigación de los autores entendían que los aspectos de convivencia y necesidad de comunicación son fundamentales para el objeto de realización de objetivos personales y de la empresa, históricamente se visualizaba como un problema que las empresas enfrentarían y que a su vez sería la clave para el éxito o fracaso de la misma, además señalan que el componente más importante de la organización es el trabajador, por ende el aumento significativo de entrenamiento y supervisión constante.

### *Aspectos relevantes*

Las interacciones en el desempeño de un puesto definen la consecución del cumplimiento sobre los objetivos organizacionales, por lo que López et al. (2021) emplean una serie de características que se muestran a continuación:

1. Requieren que el trabajador maneje sus emociones con el fin de producir un estado emocional que influya en las decisiones finales de los clientes o de las personas que tengan a cargo.

2. El empleador a través de la formación y la supervisión del cargo puede ejercer un grado de control sobre las actividades emocionales de los empleados relacionados con su puesto de trabajo.

3. Las emociones del trabajador son mostradas para influir en las emociones, actitudes y conductas de otras personas.

4. Se produce en aquellos trabajos que suponen el trato con personas y generalmente se dan en el sector de servicios.

5. Es una exigencia del trabajo que la mayoría de las veces lo facilita.

6. Toda interacción social sigue ciertas reglas o normas, y para cada situación existen emociones más apropiadas.

La aplicación de una buena supervisión y capacitación constante sobre la interacción con el cliente conlleva a crear y producir impresiones a fin de transmitir confianza y seguridad a nuevos acreedores de los servicios y/o productos, influyendo en la conducta del receptor como lo es la gestión, movimiento corporal y facial, por ejemplo: un empleado de servicio al cliente que muestra empatía y comprensión puede calmar a un cliente molesto y mejorar su experiencia con la empresa.

### *Teorías*

En el contexto emocional que conlleva la misma interacción con los clientes se contemplan algunas teorías que nos encaminan a entender a profundidad los aspectos internos de una persona como lo es la sensación, estas primeras teorías concebían a la emoción como el resultado de una percepción, y la causa de la expresión física.

Es decir, de acuerdo con ésta, la percepción de un objeto o evento despertaba un estado emocional, a su vez, generaba una manifestación a través de cambios corporales (James, W., 1884; citado en Melamed, 2016).

Esta sucesión dicta que ante una determinada situación se genera la emoción, en consecuencia, una reacción además de una manifestación corporal, por ello en muchas organizaciones optan por ejemplificar a los empleados diversas situaciones para poder mantener un cierto perfil.

Por ello, Melamed (2016), concluye que la discrepancia entre el enfoque perceptivo y el cognitivo se asienta sobre la oposición entre sensación o percepción y cognición (valoración en forma de juicio, creencia, etc.), esto es, entre diferentes clases de procesos psicológicos. Mientras el enfoque perceptivo defiende que las emociones deben ser caracterizadas como sensaciones (de cambios corporales, o estados internos en general), el enfoque cognitivo hace hincapié en el componente valorativo (y activo) de las emociones.

Por otra parte, la teoría que está ligada a esta investigación es la inteligencia emocional en donde consideran que es un tipo de inteligencia social que incluye la habilidad de supervisar y entender las

emociones propias y la de los demás, discriminar entre ellas y usar la información para guiar el pensamiento y las acciones de uno (Mayer y Salovey, 1997, citado en Carmona et al., 2015).

En rasgos más recientes Rodríguez y Cristancho (2024), abordan que la inteligencia emocional facilita la comprensión de las emociones propias y ajenas, mejorando la calidad de las interacciones, en ámbitos como lo es en la organización interna el ambiente transparente se traduce a una mayor motivación, con valores, impactando en el compromiso del trabajo y la consecución de metas.

Lo que ofrece la empresa al colaborador es un incentivo en la forma de tratar a los demás y por ende generar un sentido de identidad con el cliente, siendo así un factor indispensable que integra los valores.

Idealmente las organizaciones realizan un censo para detectar a los colaboradores que cumplen con el perfil adecuado para la realización de un cierre de venta, el moldear a una persona para un fin en específico conlleva una tarea un tanto compleja por lo que la teoría de la construcción social de las emociones sostiene que las normas culturales y sociales influyen en cómo las personas experimentan y expresan sus emociones (Ruiz et al., 2023).

El modelo Desequilibrio Esfuerzo-Recompensa por el autor Blanco (2024) ha sido utilizado en diversas investigaciones que han intentado relacionar el impacto del modelo y su relación con la hipertensión arterial, la hiperlipidemia, la aparición de problemas gastrointestinales y alteraciones psíquicas.

Las consecuencias individuales más frecuentes son las que afectan la salud del y la trabajador/a, que pueden ir desde enfermedades cardiovasculares, desajustes emocionales, problemas músculo esqueléticos y digestivos, entre otros, y las que afectan a las organizaciones como son el absentismo, la propensión al abandono del puesto, la disminución del compromiso e interés en las actividades laborales, aumento de conflictos institucionales y disminución en la calidad de la atención. (Blanco, 2024)

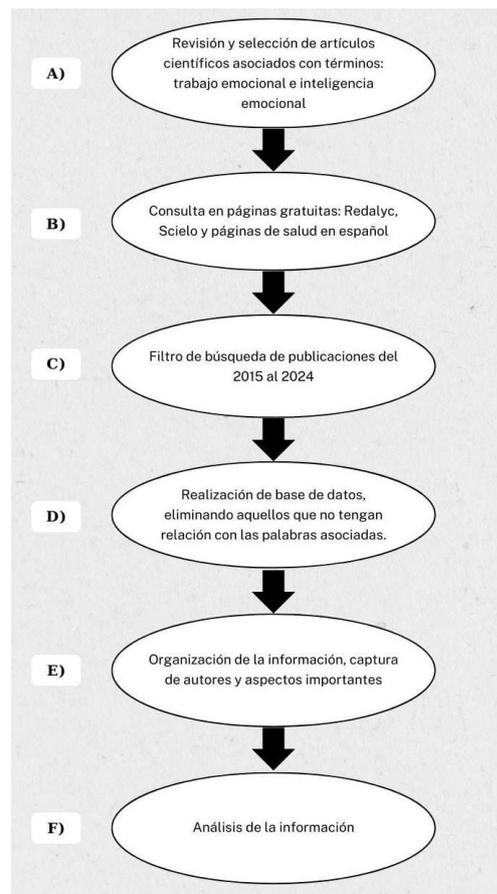
## Metodología

El trabajo es de tipo cualitativo descriptivo, para ello, se realizó una revisión de literatura extensa basado en la metodología de Valencia et al. (2022) realizada el mes de julio y agosto del 2024, en las plataformas de: Redalyc (Red de Revistas Científicas De América Latina), Google Académico y Scielo (Scientific Electronic Library Online). El idioma de referencia fue en español y una condicionante fue que el trabajo hubiese sido publicado del 2015 al 2024.

Como parte de la investigación se utilizaron las siguientes palabras clave: “trabajo emocional”, “inteligencia emocional”, “estrés laboral”, “emociones en las organizaciones”, “manejo de regulación de emociones”, “burnout”, “demandas emocionales”, “atención al cliente”, “agotamiento emocional”,

Se realizó una serie de pasos para delimitar y seleccionar la información detectada visualizada en la Figura 1:

**Figura 1**  
*Revisión y procedimiento.*



Fuente: elaboración propia.

Así mismo, se identificó criterios de exclusión siendo artículos que no tengan relación con el tema analizado, información repetitiva, aquellos que no provengan de revistas científicas y que estén mal estructurados.

Con respecto a los datos encontrados y para cumplir con los objetivos del presente artículo, se adecuaron una serie de preguntas sobre distintos trabajos referidos:

1. Contexto: ¿En qué años, países y publicaciones se han documentado los estudios sobre TE?

2. Contenido: ¿Qué temas y áreas específicas se exploran principalmente en las investigaciones de TE?
3. Metodología: ¿Qué herramientas se han utilizado o creado para identificar comportamientos relacionados con TE?
4. Resultados: ¿Cuáles son los factores más comunes asociados con TE?

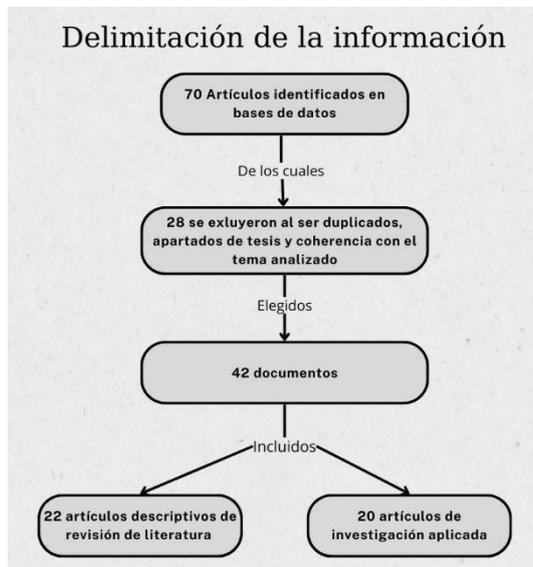
Empleando el tipo de análisis estadístico descriptivo, explicativo y análisis unidimensional sobre la frecuencia de palabras mediante el software Atlas ti, en el que permite comenzar a realizar un análisis exploratorio identificando aquellos términos presentes con mayor frecuencia que pueden resultar relevantes para el análisis (Ripossio, 2023).

## Resultados

Se realizó una revisión de literatura extensa considerando 70 artículos científicos, de los cuales 28 se omitieron por información repetitiva y falta de relación con el tema estudiado, quedando con un total de 42 artículos que se leyeron en su totalidad para dar respuesta a las preguntas planteadas, dando así 22 de los cuales tratan sobre análisis conceptual, teórico y el resto sobre investigaciones en las que aplican metodología de investigación.

**Figura 2**

*Delimitación de la información*



Fuente: Elaboración propia.

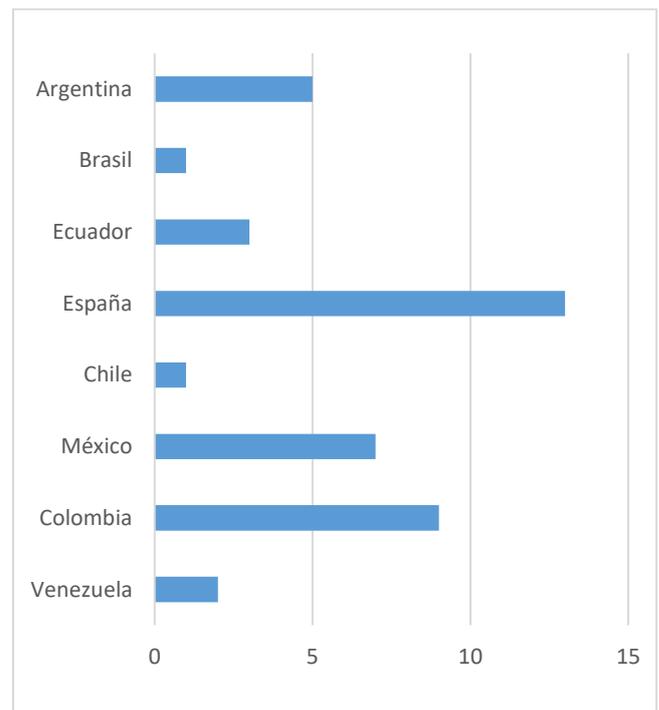
1. ¿En qué años, países y publicaciones se han documentado los estudios sobre TE?

Pese a que Contreras (2018) plantea que el término trabajo emocional ha tenido gran dificultad de estudio para la comunidad científica ya que la subjetividad de los resultados obtenidos a partir de los parámetros de estudio distorsionan los métodos aplicados, con base a la totalidad de artículos consultados de entre los periodos 2015-2024, el 2017 fue el año en el que hubo un mayor número de publicaciones al respecto (19%) seguido por las publicaciones del 2018 y 2021 (14%), teniendo así con menor participación los años 2016, 2019, 2022 y 2023 (7%), durante el año 2020 se encontró con mayor escasez de artículos referente a este tema.

Esta información permite observar que el trabajo emocional en conjunto con otras áreas capta la atención de los investigadores de idioma español, es importante mencionar que sí se encontraron tesis y trabajos de fin de año destacado que fueron excluidas de acuerdo a las pautas de la recolección de información. (Figura 3)

**Figura 3**

*Años de publicación y países consultados sobre estudios del TE*



Fuente: Elaboración propia.

Con respecto al país que los autores reportan los distintos trabajos se encontró que España lidera el número de investigaciones sobre TE (32%), seguido por Colombia (22%) y México (17%), con menor medida de investigaciones se encuentra Venezuela, Chile y Brasil (5% y 2%). (Figura 3)

Con base en las publicaciones que se han documentado correspondiente a la tabla 1, se entorno que con respecto a la base de datos que más abordaron al trabajo emocional es Scielo y Dialnet, específicamente Interdisciplinaria, Estudios de Psicología, de Argentina; así como Psicogente, Revista Electrónica Psyconex correspondientes de Colombia; INNOVA Research Journal, de Ecuador y Caribeña de Ciencias Sociales, correspondiente a México.

**Tabla 1.**  
*Análisis de publicaciones sobre TE*

País	Revista	Artículos localizados			
	Revista Cubana de salud y trabajo	1		INNOVA Research Journal	2
Venezuela	Revista de Estudios Interdisciplinarios en Ciencias Sociales Interdisciplinaria	1		UNIVERSITAT DE LES ILLES BALEARS	1
	Estudios de Psicología	2		Revista GEON (Gestión, Organización y Negocios)	1
Argentina	Laboreal	1		Universitat de Girona	1
	Tiempo de Gestión	1		Universidad de Zaragoza	1
Chile	Estudios Gerenciales	1		Formación universitaria versión	1
	Civilizar Ciencias Sociales y Humanas	1	España	Revista de Ciencias de la Comunicación e Información	1
	Universidad y Salud	1		PAPERS Revista de Sociología	1
	Print versión	1		Trabajo y sociedad	1
	Revista Latinoamericana de estudios de la Familia	1		Universidad a Distancia de Madrid (UDIMA)	1
Colombia	Psicogente	2		Nóesis. Revista de ciencias sociales	1
	Revista Electrónica Psyconex	2		Consejo Internacional de Enfermeras	1
	Universidad San Buenaventura	1		Transformación: Revista de Trabajo Social de Sevilla	1
	MIKARIMIN Revista Multidisciplinaria	1		Revista de Psicología del Trabajo y de las Organizaciones	1
Ecuador	Ciencias administrativas	1	México	Revista Electrónica de Psicología Iztacala	1
				Información Psicológica	1
				Revista mexicana de investigación educativa	1
				Caribeña de Ciencias Sociales	2
				Investigación administrativa	1

Fuente: elaboración propia.

2. ¿Qué temas y áreas específicas se exploran principalmente en las investigaciones de TE?

En cuanto a las áreas en las que se encontró mayor presencia sobre el estudio del TE, se analizó desde la perspectiva social con mayor presencia (36%), seguido de efectos empresariales (31%), relevancia en tópicos de salud (19%) y con un bajo panorama en ámbitos educativos (14%). Así mismo es relevante mencionar que la población de estudio con respecto a la investigación aplicada (48%), independientemente del área de investigación, son con mayor presencia a organizaciones comerciales (trabajadores en el sector servicios), personal administrativo, profesionales de enfermería y personal sanitario, al igual que a profesores universitarios, además de un interés en un enfoque social en estudiantes, fisioterapeutas y terapeutas (Blanco, 2011; Bustamante et al., 2014; Cabanach et al., 2018; Cacivio, 2017; Cascales, 2022; Gulsen et al., 2020; Ibáñez et al., 2023; Lotero et al., 2024; Marsollier, 2019; Máñez et al., 2021; Millán et al., 2021; Palomeque et al., 2017; Pereda et al., 2018; Pérez Torres, 2016; Rodríguez et al., 2018; Salessi et al., 2017; Sánchez et al., 2019; Serrano et al., 2015).

Sustentado en la nube de palabras generada con respecto a la frecuencia (Figura 4), nos muestra la exposición de temas empleados sobre el análisis y estudio del trabajo emocional, enfocando principalmente en las emociones un sentido fisiológico cuya vivencia interpela al “yo sintiente” de cada persona para gestionar sus afectos, pensamientos y formas de relación en un ámbito social más complejo (Romero, 2024), así mismo visualizamos que en gran medida influye sentimientos, expresiones y formas de actuar como parte de dar la atención e interacción con los clientes dentro de una organización, también se puede observar que ronda de acuerdo a temas al par como lo es la inteligencia emocional y burnout, que a su vez puede generar ambientes saludables o negativos.

Figura 4

Nube de Palabras de los temas sobre la investigación de trabajo emocional.



Fuente: elaboración propia.

3. ¿Qué herramientas se han utilizado o creado para identificar comportamientos relacionados con TE?

Considerando las herramientas que fueron utilizadas en la investigación aplicada para medir el TE fueron diversos, destacando en los trabajos el TREMO (Trabajo emocional) de Moreno-Jiménez, Gálvez y Garrosa (2004, citado en Sánchez et al., 2019) siendo un formato de respuesta tipo Likert de cuatro puntos, de 27 reactivos; así mismo el test *Trait Meta-MoodScale* (TMMS) en su versión en castellano (Fernández et al. 2004, citado en Millán et al., 2021). Los 24 ítems se distribuyen en tres dimensiones de ocho ítems cada una: atención emocional, claridad emocional y reparación de las emociones a través de una escala tipo Likert. (Figura 5)

Figura 5

Instrumentos para Medir el TE y Factores Asociados.



Fuente: elaboración propia.

4. ¿Cuáles son los factores más comunes asociados con TE?

De acuerdo a las investigaciones consultadas se delimitó a las siguientes dimensiones en las cuales dan un sustento generalizado de lo consecuente del trabajo emocional:

a) Regulación emocional:

Nos lleva al análisis de dos variables

- Actuación Profunda: siendo una actuación superficial sofisticada, por medio de la cual los empleados compatibilizan la realización del TE con el mantenimiento de su propia identidad, al menos en los contextos no laborales. Desde el punto de vista de la regulación emocional, la actuación profunda demanda niveles altos de atención. La regulación tiene lugar en el nivel intelectual, lo que implica un procesamiento consciente, serial y completo de la información propia y del entorno (Iñigo, 2001).

- Actuación superficial: en este caso el individuo reproduce la expresión emocional sin experimentar la emoción que le corresponde, empleando la acción que el individuo considere aptas, habitualmente suele realizarse en un nivel de control flexible, lo que implica la existencia de un esquema de acción claro (Iñigo, 2001).

b) Expectativas organizacionales:

En esta tesitura los valores y significados que integran la cultura de una organización son un elemento fundamental en la definición de las distintas situaciones y de la relación de los individuos, por lo que la cultura organizacional condiciona la evaluación que los individuos hacen de su entorno laboral y de este modo condiciona sus experiencias emocionales. Las organizaciones son las que determinan las emociones que deben mostrar los empleados en cada momento con la finalidad de conseguir sus objetivos estratégicos (Iñigo, 2001; Prades, 2017).

c) Frecuencia e intensidad de las interacciones:

Cuanto mayor es la frecuencia con la que se deben expresar emociones, mayor será el TE. La frecuencia de expresión emocional aumenta cuando: las normas de expresión están claramente explicitadas, el control de su cumplimiento es estrecho, el ocupante del rol es una mujer y la tarea es rutinaria, lo que se asocia con la existencia de normas precisas. Cuando se producen eventos emocionales que son incompatibles con el cumplimiento de las normas sobre las emociones, aumenta la necesidad de control emocional (Iñigo, 2001).

d) Apoyo organizacional:

La motivación, sin duda es un aspecto del que se tiene gran significado en el comportamiento del trabajador, generando sentido de pertenencia y aprendizaje continuo, se ha considerado que la falta de motivación en los empleados afecta al rendimiento laboral, con

implicaciones para la salud emocional y psicológica (Gazca et al. 2020, citado en Biedma-Ferrer, 2021).

Varios autores refieren 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 (Ramírez-Sánchez et al., 2022).

e) Exigencias del rol:

Una consecuencia de seguir un patrón ante la interacción con el cliente y no llega a cumplirse en su totalidad se genera la disonancia emocional, cuando el individuo ha de expresar unas emociones organizacionalmente correctas (normas organizacionales) y estas discrepan de las emociones sentidas (experiencia), en ese momento es cuando aparece la disonancia ya que esta situación normalmente genera tensión.

Según la interpretación de diversos autores, esta disonancia puede ser tanto causa como efecto, es decir: no solo se genera involuntariamente (efecto), sino que también el sujeto puede generarla de forma voluntaria como mecanismo de defensa con el fin de evitar el agotamiento emocional (Molina Rodríguez, 2017).

f) Relación con el bienestar y el estrés:

La literatura sobre TE ha revelado que este constructo tiene consecuencias tanto positivas como negativas, el agotamiento emocional es una respuesta al estrés, un mecanismo de defensa extremo que se activa cuando no se pueden asimilar las situaciones que se están viviendo (García-Izquierdo, 2009; Maslach, 1982, citado de Prades, 2017).

g) Conflicto emocional:

El contraste sufrido entre la emoción sentida y la expresada genera efectos adversos para el bienestar de los trabajadores, que se manifiestan en términos de disonancia emocional o alienación emocional. De acuerdo a las investigaciones, sugieren que la acción superficial es probable que agote la energía, ya que implica una tensión interna duradera entre los sentimientos mostrados (suprimidos) y los verdaderos, lo que a su vez causa una disonancia emocional (Jeung et al., 2018 citado en Cascales, 2022).

## Discusión

El análisis revela una creciente y diversa exploración del trabajo emocional en distintas disciplinas y países, de acuerdo a la investigación realizada estos datos indican que España lidera como país con mayor número de publicaciones con respecto al tema, con un pico de publicaciones en 2017 (19%) y una caída significativa en 2020. Sin duda, gran parte de las

investigaciones teóricas y aplicadas encontramos en su mayoría aspectos negativos que conllevan riesgos significativos para la salud mental y emocional de los trabajadores, como el agotamiento emocional, el estrés y el burnout, con énfasis en el contexto organizacional, principalmente en áreas comerciales, administrativas y de personal sanitario.

En gran medida el tema va en creciente ascenso logrando interés en las organizaciones, generando equilibrio entre la autenticidad emocional y las demandas del trabajo para mitigar los efectos negativos. Además, el apoyo organizacional y una cultura que fomente el bienestar emocional de los empleados, son esenciales para reducir el impacto adverso del trabajo emocional y promover un ambiente laboral más saludable y sostenible.

Cabe señalar que el tema atrae significativo interés en los investigadores ante determinadas conductas que nos conduce a la atención del cliente, generando nuevas técnicas y medidas de aprendizaje para mitigar la asociación con el estrés y diversas condiciones que interfieren en el día a día de los trabajadores, sería importante sugerir estudios que nos muestren como en distintos países actúan con respecto al trabajo emocional, así como trabajos en distintos idiomas para el análisis de los distintos comportamientos entre naciones.

Es importante destacar que el apoyo organizacional es crucial; su ausencia puede intensificar la disonancia emocional y el agotamiento. En este contexto, es vital que las organizaciones reconozcan y gestionen el TE para mejorar la satisfacción y el rendimiento de los empleados, creando un ambiente de trabajo más saludable y sostenible.

Una de las limitaciones del trabajo, y que versa como una oportunidad de estudio, es la limitación en el idioma analizado de las publicaciones, ya que al ser únicamente las referencias en español no se reconocen todas las aristas del tema que bien pueden encontrarse en investigaciones en otros idiomas, lo que abonaría incluso a hacer comparativos entre idiomas y naciones. Además, la revisión de literatura en un único idioma puede limitar la comprensión del fenómeno al restringir el acceso a investigaciones y perspectivas globales que enriquecen el campo. Aunque la literatura en español aporta valiosos enfoques culturales y contextuales específicos de países hispanohablantes, la exclusión de estudios en otros idiomas puede resultar en una visión sesgada y menos integrada de las dinámicas del trabajo emocional. Esto puede llevar a la falta de comparación con teorías y hallazgos internacionales que podrían ofrecer un marco más amplio y diversificado. Además, la integración de diferentes perspectivas culturales es fundamental para desarrollar intervenciones efectivas y contextualizadas. Por lo tanto, es esencial fomentar un enfoque más

inclusivo que abarque literatura en varios idiomas para enriquecer la comprensión y aplicación del trabajo emocional en diversos contextos laborales

## Referencias

- Biedma-Ferrer, J. M. (2021). Inteligencia emocional: influencia en la gestión de los recursos humanos en las organizaciones. *Revista GEON (Gestión, Organizaciones Y Negocios)*, 8(1), 1-17. <https://doi.org/10.22579/23463910.272>
- Blanco, G. (2024). Estrés laboral, trabajo emocional y salud en profesionales del área de la rehabilitación. *Revista Cubana de Salud y Trabajo*, 12(2), 35-45.
- Bustamante, M., Llorens, S., & Acosta, H. (2014). Empatía y calidad de servicio: El papel clave de las emociones positivas en equipos de trabajo. *Revista Latinoamericana de Psicología Positiva*, 1(1), 0719-4420. [https://repositori.uji.es/xmliui/bitstream/handle/10234/123113/2014\\_Bustamante\\_et\\_al.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositori.uji.es/xmliui/bitstream/handle/10234/123113/2014_Bustamante_et_al.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Cabanach, R. G., Fernández C. R., Souto G. A., & Suárez Q. J. A. (2018). Regulación emocional y estrés en estudiantes universitarios de fisioterapia. *Revista Mexicana de Psicología*, 35(2), 167-178. <https://doi.org/10.30552/ejep.v10i2.123>
- Cacivio, R. (2017). Hablemos de nuestro trabajo: Riesgos psicosociales en entornos de trabajo de extensionistas agropecuarios de la Argentina. *Laboreal*, 13(1), 39-55. <https://doi.org/10.15667/laborealxiii0117rc>
- Carmona, P., Vargas, H. J. G., y Rosas R. E. (2015). Influencia de la inteligencia emocional en el desempeño laboral. *Sapienza Organizacional*, 2(3), 53-68. <https://www.redalyc.org/pdf/5530/553056601004.pdf>
- Cascales M. M. (2022). Vista de Efectos del trabajo emocional en el agotamiento y la satisfacción laboral de los trabajadores en España. *PAPERS Revista de Sociología*, 107(1), 5-29. <https://doi.org/10.5565/rev/papers.2965>
- Contreras, S. P. L. (2018). Influencia de los factores emocionales en el rendimiento de los trabajadores. Universidad San Buenaventura. <https://bibliotecadigital.usb.edu.co/server/api/core/bitstreams/24460019-ca3b-4a97-b915-1d661b6bb32a/content>
- Gracia, E., Martínez, I., Salanova, M., Nogareda, C. (2004) Ministerio de Trabajo y Asuntos Sociales España. Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el Trabajo. NTP 720: El trabajo emocional: concepto y prevención. [https://www.insst.es/documents/94886/327446/ntp\\_720.pdf/9fc9d530-f77a-4040-ace4-15a2904bb2d9](https://www.insst.es/documents/94886/327446/ntp_720.pdf/9fc9d530-f77a-4040-ace4-15a2904bb2d9)
- Gulsen, M., y Ozmen, D. (2020). La relación entre trabajo emocional y satisfacción laboral en enfermería. *Dialnet*, 67(1), 145-154. <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=7590245>
- Ibáñez, R. C., y Algarín, E. B. (2023). La inteligencia emocional y el síndrome de desgaste por empatía en los profesionales

- del trabajo social. Dialnet, 7, e 2659-8558. <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=9090360>
- Iñigo, D. M. (2001). Evolución del concepto de trabajo emocional: Dimensiones, antecedentes y consecuentes. Una revisión teórica. *Revista de Psicología del Trabajo y de las Organizaciones*, 17(2), 1576-5962.
- López, P. L. M., Guerrero, Germán, R. y Parra, A. M. (2021). Las emociones en el trabajo: una perspectiva desde la docencia universitaria: (1 ed.). *Sello Editorial Universidad del Tolima*. <https://elibro.uaeh.elogim.com/es/lc/uaeh/titulos/228332>
- López-Posada, L. M., González-Rubio, J. y Blandón-López, A. (2018). Trabajo emocional: conceptos y características *Revisión de literatura. Civilizar Ciencias Sociales y Humanas*, 18(35), 103-114. <https://doi.org/10.22518/usergioa/jour/ccsh/2018.2/a08>
- Lotero, V. D. F., Muñoz, B. J. C., y Hernández, H. A. L. (2024). Relación entre Trabajo emocional y condiciones laborales: Un estudio de caso en mototaxistas. Mikarimin. *Revista Científica Multidisciplinaria*, 10(1), 122-138. <https://doi.org/10.61154/mrcm.v10i1.3199>
- Marsollier, R. G. (2019). Análisis del modelo burnout-engagement en empleados públicos. *Psicogente*, 22(41), 272-289. <https://doi.org/10.17081/psico.22.41.3311>
- Máynez G. A. I., y Cavazos A. J. (2021). Consecuencias del agotamiento laboral en tiendas de conveniencia. *Investigación Administrativa*, 50(128).
- Melamed, F. (2016). Emotion theories and its relation with cognition: An analysis from philosophy of mind. Cuadernos de la Facultad de Humanidades y Ciencias Sociales. Universidad Nacional de Jujuy, (49), 13-38. Recuperado en 10 de julio de 2024, de [http://www.scielo.org.ar/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S166881042016000100001&lng=es&tlng=en](http://www.scielo.org.ar/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S166881042016000100001&lng=es&tlng=en).
- Millán F. Mario., Orgambidez R. A., Domínguez R. L., y Martínez M. S. (2021). La competencia emocional como predictora de la felicidad en trabajadores sociales. *Interdisciplinaria*, 38(2), 259-274. <https://dx.doi.org/10.16888/interd.2021.38.2.17>
- Molina Rodríguez, J. (2017b, julio 11). El trabajo emocional en el sector turístico. Obstáculos y facilitadores empresariales y su consecuencia para los trabajadores. <https://www.tdx.cat/handle/10803/456584#page=1>
- Moreno, J., B., Gálvez, H. M., Rodríguez, C. R., & Garrosa, H. E. (s. f.). Emociones y salud en el trabajo: análisis del constructo "trabajo emocional" y propuesta de evaluación. *Revista Latinoamericana de Psicología*, 42(1), 63-73
- Palomeque, G. R. A., León, B. E. A., y Fernández, J. P. T. (2017). Gestión Emocional: Factor Crítico de la Competitividad Emocional en el Profesorado Universitario. Dialnet, 2(10), 2477-9024. <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=6183858>
- Pereda, P. F. J., López, G. T., y González, S. F. (2018). La inteligencia emocional como habilidad directiva. Estudio aplicado en los municipios de la provincia de Córdoba (España). *Nóesis. Revista de ciencias sociales*, 27(53), 98-120. <https://doi.org/10.20983/noesis.2018.1.5>
- Pérez T. V. (2016). Gestión de las emociones en el trabajo. Propuesta para el diagnóstico e intervención en trabajadores del sector servicios. *Rtss. Cef*, 407, 245-264. <https://revistas.cef.udima.es/index.php/rtss/article/download/1942/1580/5136>
- Prades S. (2017, 26 julio). Estudio de antecedentes y repercusiones del trabajo emocional en el sector servicios. Universitat de Les Illes Balears. Recuperado 23 de julio de 2024, de [https://dspace.uib.es/xmlui/bitstream/handle/11201/146304/tfm\\_2016-17\\_MRH2\\_aps129\\_1202.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://dspace.uib.es/xmlui/bitstream/handle/11201/146304/tfm_2016-17_MRH2_aps129_1202.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Ramírez, S., Camilo, J., Solarte, T., Bastidas, J., y Matabanchoy, S. (2022). Trabajo Emocional en grupos ocupacionales de Latinoamérica: Una revisión de alcance. *Universidad y Salud*, 24(2), 154-169. Epub April 30, 2022. <https://doi.org/10.22267/rus.222402.269>
- Ripossio, R. P. (2023). El análisis cualitativo con ATLAS.ti 22 en Ciencias Sociales: Nuevas herramientas y aplicaciones concretas. *revistas.unla.edu.ar*. <https://doi.org/10.18294/pm.2023.4324>
- Rodríguez, M. y Cristancho, G. A. (2024). Inteligencia emocional en el entorno organizacional: liderazgo, comunicación y rendimiento laboral. *Fundación Universitaria del Área Andina*. <https://digik.areandina.edu.co/flip/index.jsp?pdf=/bitstream/handle/areandina/6008/Trabajo%20de%20Grado.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Rodríguez, M., Tovalin A. J. H., Salvador, C. J., y Aclé T. G. (2018). Trabajo emocional y estresores laborales como predictores de ansiedad y depresión en profesores universitarios mexicanos. *Información Psicológica*. Recuperado 18 de agosto de 2024, de <https://informacionpsicologica.info/revista/article/view/852/812>
- Romero, M. (2024). El trabajo emocional docente en la dimensión del cuidado. Dialnet, 101, 389-413. <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=9480774>
- Ruiz-Rico, R. M., Sotomayor, E. y Amezcua, M. (2023). Enfoques teóricos y metodológicos sobre las emociones en un contexto de cooperación internacional. *Index de Enfermería*, 32(3), e14717. Epub 04 de marzo de 2024. <https://dx.doi.org/10.58807/indexenferm20236138>
- Salessi, S., y Omar, A. (2017). Capital psicológico y regulación emocional en el trabajo: El rol mediador de la satisfacción laboral. *Estudios de Psicología*, 22(1), 89-98. <https://www.redalyc.org/pdf/261/26155061010.pdf>
- Sánchez P. M. L., Martínez A. S., y Zamora M. M. (2019). Trabajo emocional y sus efectos en la salud del personal de enfermería del Hospital General de México, 2017. *Revista Electrónica De Psicología Iztacala*, 22(1). <https://www.revistas.unam.mx/index.php/rep/revista/article/view/68981>

- Serrano A, M., y Ibáñez G. M.. (2015). La prevención de las situaciones de impacto emocional en el ambiente laboral: Estudio teórico y análisis de su incidencia en el personal sanitario de la comunidad autónoma de Euskadi-España. *Trabajo y sociedad*, (25), 463-492.
- Valencia-Sandoval, K., Sánchez-Leyva, J. L. y Duana-Avila, D. (2022). Ciber Dependencia y Competitividad. *Investigación administrativa*, 51(129), 00009. Epub 21 de febrero de 2022. <https://doi.org/10.35426/iav51n129.09>