APROXIMACIONES AL TRABAJO EMOCIONAL EN EL SECTOR DE SERVICIOS DEL URUGUAY
APLICACIÓN DE LA ESCALA FEWS

Dr. Pablo Guerra[1]

INTRODUCCIÓN

En este artículo exhibimos las principales conclusiones a las que arribamos luego de la ejecución del Proyecto "Aproximaciones al trabajo emocional en el sector de servicios de Uruguay" por el que se aplicó la Escala de Trabajo Emocional de Frankfort (FEWS), versión española corregida, a una muestra no representativa de 112 casos de los siguientes sectores de actividad:

- Salud (médicos, enfermería)
- Comercio (ventas)
- Hotelería (recepcionistas, botones)
- Transporte (azafatas, atención al público)
- Banca (atención al cliente, ejecutivos de cuenta)
- Seguridad (policías)
- Educación (maestros primaria/educación inicial/ Caif)
- Call Center (atención telefónica)
- Gastronomía (mozos o cualquier otra función que implique contacto con los clientes)

El trabajo emocional, como se precisará más adelante, es una categoría de análisis sociológica que da cuenta de la importancia asignada a las emociones (ya sean positivas, neutras o negativas) en los puestos de trabajo y como conducta esperable por parte de los/as trabajadores/as conforme las pautas establecidas en la organización para el desempeño laboral en el puesto.

De origen en la sociología norteamericana, el concepto tiene luego aplicaciones en varios estudios a lo largo del mundo, incluyendo varios aportes latinoamericanos. Aún así, no hay antecedentes de investigaciones y/o artículos científicos para el caso uruguayo. En tal sentido, esta primera aproximación al tema permitirá describir por medio de la escala, la importancia que el tema presenta para una lista de ocupaciones y/o profesiones.

---

1 Profesor Titular Sociología del Trabajo, Instituto de Sociología Jurídica, FDER, Universidad de la República.
Trabajo presentado al V Congreso Nacional de Sociología, Montevideo, Diciembre 2022.

METODOLOGÍA

Aplicación de la Escala de Trabajo Emocional de Frankfort (FEWS), versión española corregida, a una muestra no representativa de 112 casos. La muestra fue recogida en los meses de Junio y Julio de 2021, participando de esta etapa, estudiantes de la Carrera de Relaciones Laborales (Facultad de Derecho, Universidad de la República, Montevideo – Uruguay). Para las tareas de crítica -codificación participaron pasantes finales de la Carrera de Relaciones Laborales.

A través de la escala se miden cuatro dimensiones, a saber: (1) la demanda de expresión de emociones positivas (4 ítems); (2) la demanda de expresión de emociones negativas (5 ítems); (3) la demanda de ser sensible con las emociones de los clientes ("sensibilidad requerida", 3 ítems); y (4) disonancia emocional (4 ítems).

La elección de este modelo de cuatro dimensiones obedece a que ha sido considerado por Ortiz et al como el mejor estadísticamente dada la "adecuada validez del constructo como alta consistencia interna de las sub-escalas" (Ortiz Bonnín et al, 2012: 341).

También se acompañará este documento, con el análisis de entrevistas aplicadas a un conjunto de oficios seleccionados con el propósito de indagar sobre cómo vivencian algunos trabajadores/as las dimensiones emocionales exigidas para el desempeño laboral[2].

EL TRABAJO EMOCIONAL

Nuestros mercados parecen no tener un límite a la hora de ampliar sus fronteras. El propio trabajo, convertido en mercancía ficticia[3] es testimonio de la fuerza que asume la mercantilización más allá de fórmulas del tipo "el trabajo no es mercancía"[4]. Lo cierto es que a unos 200 años del surgimiento de esos mercados deseosos de llevar la principal fuente de riquezas al juego de la oferta y la demanda, asoman nuevas derivaciones de semejante fetichismo de las mercancías[5], caso de las

2 Debemos informar, sin embargo, que el análisis cualitativo más profundo de estas entrevistas formará parte de un nuevo documento.

3 El concepto de mercancía ficticia es propuesto por Polanyi para hacer referencia a cómo el sistema de mercado tendía a incluir no solo bienes y servicios producidos para su venta, sino además, otras expresiones que sins er mercancías, son tratadas como tal por el mercado. Caso de la tierra, el dinero y el trabajo. En concreto, del trabajo dice: "es otro nombre de una actividad humana que marcha con la propia vida, que a su vez no es producido para la venta sino por razones enteramente diferentes, y tanmpoco puede ser esa actividad separada de la vida...". Cfr. Polanyi, 2000: 112).

4 La Declaración de Filadelfia de la OIT (1944) expresa en el primero de sus principios fundamentales, que "el trabajo no es mercancía".

5 El concepto de fetichismo de las mercancías es propuesto por Marx en El Capital (Libro 1, Tomo 1) para hacer

mismísimas emociones. En efecto, fue la socióloga norteamericana Arlie Russell Hochschild quien en 1983 propuso el término "trabajo emocional" para hacer mención a cómo las emociones humanas, dejaban de ser patrimonio de nuestros actos más íntimos y genuinos avanzando hacia el rango de las habilidades necesarias y requeridas para actuar en determinados puestos de trabajo[6]. O lo que es lo mismo, nuestras emociones comienzan a ser percibidas por el capital como fuente de valorización: "Chicas, sonrían. Esa sonrisa es vuestro principal activo, salgan y úsenlo". Así relata Hochschild la principal lección de entrenamiento recibida por las azafatas antes de comenzar con su primer día de trabajo (Hochichild, 2012: 15) (traducción propia).

Así como al obrero fordista se le pedía que ajustara su corporeidad y movimientos al ritmo de la máquina, a los trabajadores/as de los cada día más importantes servicios que implican por ejemplo, atención al cliente, se les pedirá que ajusten sus emociones bajo el argumento que "el cliente siempre tiene la razón" o "si tú te muestras feliz al atender, el cliente regresará". Parte del trabajo exigido, tendrá entonces algo de actuación[7] en tanto la empresa prescriba cómo se deberán expresar nuestras emociones en el puesto que ocupamos. Ya no solamente se trata de mostrar el esfuerzo en términos físicos y mentales, sino además emocionales.

Unos 10 años después de sus pioneros estudios, Ashforth y Humphrey (1993; en Martínez, 2001), propone definir al trabajo emocional como la acción de expresar la emoción apropiada, siendo ésta, aquella que prescribe la empresa como norma de expresión. Nótese que desde estos puntos de vista, lo central no es indagar qué siente el trabajador sino qué es lo que expresa y si esa expresión es de alguna manera condición para el desempeño de sus tareas en el puesto. De esta manera, las emociones juegan un papel fundamental en un modelo de negocios que pretende impactar positivamente en el cliente, por ejemplo, influyendo en su percepción sobre la calidad del servicio. Así entonces, podemos comprender cómo la sonrisa dibujada en el rostro de quien nos recibe en Mc. Donalds no es equiparable a la sonrisa de un niño cuando abre su regalo el día de su cumpleaños. En el caso del niño hay algo genuinio y espontáneo. En el caso del vendedor, hay algo preestablecido y fingido. De allí que se diga que la expresión emocional de los empleados, es parte del servicio mismo.

Más concretamente, "el trabajo emocional puede implicar el realzar, el falsificar, o el suprimir

referencia a la falta de dominio del productor sobre el producto y sus relaciones sociales. Cfr. Rosental y Iudin (1946).

6 Su texto -ya clásico- fue titulado "The Managed Heart. Commercialization of Human Feeling". En este texto, la socióloga examina a dos grupos de trabajadores: asistentes de vuelo y cobradores, observando cómo parte de sus tareas consiste en fingir emociones, ya sea mostrándose más desagradable de lo esperable (cobrador) o más simpática que lo natural (azafatas).

7 Dice Hochschild que el trabajador hace de actor, en tanto el empresario es quien escribe el guión.

emociones para modificar la expresión emocional" (López, González y Blandón, 2018). De esta manera, opera un amplio campo de "regulación de las emociones" como parte de las nuevas competencias laborales exigidas en aquellas tareas que sobre todo implican relaciones interpersonales, esto es, relaciones ya sea cara a cara o voz a voz.

Como se comprenderá, conforme estas competencias se van haciendo cada vez más visibles como requisito en ciertas empresas y puestos, la selección del personal estará influida por estas perspectivas. Se procurará en ciertos puestos, contratar a quien ya lleva su sonrisa marcada en el rostro, pues esa es la imagen que la empresa querrá darle al cliente. El problema es que las personas no somos robots y todos tenemos nuestros días y días. Esa sonrisa dibujada que tanto atrajo a la empresa, probablemente estará afectada por un mal día o por las frustraciones propias de la vida. Cuando eso sucede, toma relevancia la gestión, control o dominio de las emociones, toda vez que opera una disonancia emocional, esto es, toda vez que se observa una discrepancia entre las emociones sentidas y las emociones que debemos plamar en nuestro puesto de trabajo. Como señala Bericat Alastuey (2000: 161) no se trata de reconocer solamente la represión o supresión de sentimientos indeseables, sino además evocar o estimular otros determinados sentimientos ausentes. Es así que el trabajador/a procederá ya sea a una actuación superficial o una actuación profunda, dependiendo de las circunstancias.

Como consecuencia, el análisis de estas dimensiones emocionales en el mundo del trabajo, han derivado en su valoración desde el punto de vista de la salud en el trabajo. Es así, que cierta evidencia pone énfasis en cómo la disonancia emocional afecta distintos aspectos psicoafectivos de trabajadores y trabajadoras (Moreno Jiménez et al, 2010) caso del síndrome de burnout, alienación – extrañamiento o incluso dolencias psicosomáticas, no obstante precisar que en ciertas condiciones, el control emocional puede producir efectos beneficiosos como amortiguar estresores laborales o mejorar las interacciones sociales (Gracia et al, 2005).

Algunos autores establecen una serie de efectos percibidos en forma de variables: "1- frecuencia de la emoción: mientras mayor sea la frecuencia de emociones que no son naturales pero el efecto es negativo, puede provocar alienación y fatiga al trabajador; 2- duración: mientras más larga se aleja más de los patrones emocionales; 3- intensidad de la expresión emocional: tipo de intensidad de la emoción que se debe expresar siendo diferente en cada situación; 4- variedad de las emociones: conjunción de varias emociones a ser expresadas, mientras mayor sean, peores son las consecuencias. El producto final de estas variables determina qué dificultad, exigencia y frecuencia puede provocar un desequilibrio entre expresión y experimentación de emociones en el trabajador,

generando el fenómeno de la disonancia emocional, que se caracteriza por la mayor presencia de emociones impuestas por la organización que lo que siente verdaderamente el empleado." (Salanova, et al; 2007).

En resumen, aún queda mucho para investigar acerca de las posibles consecuencias del trabajo emocional en las organizaciones, en un contexto mercantil en el que estos atributos son cada día más demandados, ya sea para apalancar la imagen de una empresa, ya sea para atraer a los clientes. Desde un punto de vista de género, por ejemplo, hay mucho campo de investigación por delante, habida cuenta la forma diversa de regular las emociones según género, ya sea por el mayor peso que tienen algunos puestos de trabajo que demandan trabajo emocional por parte de las mujeres.

ANÁLISIS DE DATOS

Desde una intencionalidad cuantitativa, han surgido escalas como la FEWS (Frankfurt Emotion Work Scales) con el propósito de dar cuenta del trabajo emocional que requieren ocupaciones predominantemente del sector servicios. En su versión original (Zapf, Vogt, Seifert, Mertini & Isic, 1999) la escala mide ocho dimensiones diferentes, a saber:

1.Frecuencia de Emociones positivas
2.Frecuencia de emociones negativas
3.Demandas de sensibilidad
4.Empatía emocional
5.Control emocional
6.Margen de interacción
7.Disonancia Emocional
8.Normas Emocionales

Para el caso nuestro, se aplicará la versión de cuatro dimensiones propuesta por Ortiz et al (2012). Esta versión no analiza el peso de las denominadas emociones neutras, esto es, emociones que como la tranquilidad o la imparcialidad suelen ser exhibidas como organizacionalmente deseables en algunas profesiones concretas, caso de la policía o el persona de salud. A pesar de ello, se trata de una versión probada que pone el énfasis en las siguientes cuatro dimensiones, a saber: demandas de emociones positivas; demanda de emociones negativas; demanda de sensibilidad ante el cliente: y disnonancia emocional. A diferencia de la investigación desarrollada en Valencia, que se aplicó solamente a una muestra de trabajadores/as del sector turístico, en este estudio se amplía su

aplicación a otros 8 sectores de actividad.

Tabla 1: demanda de emociones positivas	X	DS
¿Tiene que expresar **emociones agradables** hacia los clientes (por ejemplo, amabilidad)?	4,62	0,79
¿Tiene que poner a los clientes de **buen humor** en su trabajo (por ejemplo, complaciendo a un cliente)?	3,86	1,14
¿Tiene que expresar, según la situación, **diferentes emociones positivas** (por ejemplo, entusiasmo,simpatía y cortesía)?	4,33	1,02
¿Tiene que dar la impresión de estar **de buen humor** en el trato con los clientes (por ejemplo, alegre)?	4,1	1,18

Respecto a la primera pregunta encontramos niveles muy similares a los registrados en Ortiz et al, esto es niveles de respuestas muy altos y bastante uniformes, lo que demuestra la importancia que tiene la expresión de emociones agradables entre las ocupaciones estudiadas. La segunda pregunta, como era de suponer, refleja valores algo menores y con mayor variabilidad. En términos comparativos con Ortiz et al, en nuestro caso se muestran algo superiores: 3,68 en comparación con los 3,86 registrados en esta investigación. Si indagamos por ocupación, encontraremos diferencias apreciables. Por ejemplo, en el transporte y funerarias no se evidencia como parte del trabajo poner a los clientes de buen humor, sin embargo, las notas más altas se alcanzan en salud, call centers, seguridad, banca, comercio y sobre todo en educación, con especial énfasis en la educación inicial.

La tercera pregunta obtiene un promedio de 4,33, algo superior a los 4,07 registrados en el estudio de Ortiz et al. Es un número que reconoce el alto impacto que tiene la expresión de diferentes emociones positivas en las ocupaciones estudiadas. Finalmente, la cuarta pregunta de esta primera dimensión de análisis recibe un promedio de 4,1 y con alta variabilidad. Se trata del primer registro que está por debajo de lo recabado por Ortiz et al (4,46). Sin embargo, teniendo en cuenta que aquí relevamos información sobre ocupaciones en las que notoriamente la impresión de buen humor no es parte de lo demandado (caso de las funerarias o seguridad) creemos se trata de un registro igualmente importante, sobre todo en ciertas ocupaciones caso de los call centers, la educación e incluso la gastronomía.

Tabla 2. Demanda de emociones negativas	X	DS
¿Tiene que expresar **emociones desagradables** hacia sus clientes (por ejemplo, enfadarse si no se respetan las reglas)?	2,08	1,26
¿Tiene que poner a los clientes de **un humor negativo** en su trabajo (por ejemplo, inquietarles o provocar miedo)?	1,19	0,53
¿Tiene que expresar, según la situación, **diferentes emociones negativas** (por ejemplo, enfado, decepción o ser estricto)?	2,1	1,12
¿Tiene que dar la impresión de estar de **mal humor** en el trato con los clientes (por ejemplo, enfadado)?	1,31	0,77
¿Tiene que actuar de forma muy **severa y estricta** con los clientes en su trabajo (por ejemplo, cuando no siguen ciertas reglas)?	2,22	1,19

Esta dimensión suele obtener registros muy bajos en los estudios comparativos y nuestra investigación no ha sido la excepción. En todo caso, debemos destacar la alta variabilidad registrada en algunas de las respuestas, lo que podría indicar diferencias notorias según ocupación específica. En la última pregunta, por ejemplo, la severidad cuando el cliente/usuario rompe las reglas es muy claro en el sector de la seguridad, pero inexistente en los Call Centers. La expresión de emociones desagradables (p.e. enfado), por su lado, son infrecuentes en el transporte, comercio o banca, pero aparecen con frecuencia en el área de la educación y parecen formar parte fundamental de las competencias requiridas, para el caso de la seguridad.

Tabla 3: Demanda de ser sensible con el cliente	X	DS
¿Es necesario en su trabajo que simpatice con las emociones de los clientes?	4,07	1,14
¿Es importante saber cómo se sienten los clientes en ese momento?	4,31	1,06
¿Es necesario ponerse en el lugar de los clientes?	4,25	1,01

Las respuestas en cada una de estas tres preguntas se encuentran por encima de la media registrada en Ortiz et al y en todos los casos evidencia una alta influencia en la demanda de ser sensible con los clientes o usuarios por parte de las ocupaciones estudiadas. El mayor registro se obtiene con la

segunda pregunta, en un aspecto que parece ser de mucha importancia en los sectores de la saluda y educación o en algunas profesiones como las de psicólogo. En el otro polo se encuentra el sector de la Administración pública o en menor medida el comercio.

Tabla 4. Disonancia emocional	X	DS
¿Tiene que reprimir sus emociones para aparentar neutralidad/ tranquilidad?	3,87	1,08
¿Tiene que expresar emociones que **no se correspondan con lo que siente en ese momento concreto hacia los clientes?**	3,62	1,32
¿Debe expresar emociones agradables (por ejemplo, cordialidad) o emociones desagradables (por ejemplo, ser estricto) **cuando en realidad se siente indiferente**?	3,13	1,52
¿Debe expresar emociones que **no coinciden con sus verdaderos sentimientos**?	3,44	1,47

Respecto a esta dimensión de análisis nos encontramos con valores algo más bajos y una apreciable variabilidad. Si lo comparamos con Ortiz et al, se obtienen promedios mayores. La variabilidad nuevamente refleja diferentes comportamientos según ocupación. ¿Quiénes son más propensos a reprimir sus emociones? Eso ocurre con quienes trabajan en la atención psicológica, pero también con personal de comercio y call center. La expresión de emociones que no corresponden con lo que verdaderamente se siente, es señalado con mayor frecuencia por parte de comercio, banca, call centers, gastronomía y funeraría, además de quienes trabajan en la atención psicológica. La expresión de emociones agradables aún cuando se sienten indiferentes, es algo más común en comercio, banca, call centers, funeraría, transporte, seguridad y administración pública. Finalmente, la expresión de emociones que no coinciden con sus verdaderos sentimientos marca una mayor en aquellas ocupaciones en las que el o la empleada tiene una relación directa con el o la cliente, siendo tal relación de fundamental importancia para concretar una venta, caso del sector comercio o gastronomía. En el otro polo tenemos a trabajadores/as de la educación y salud, dos sectores en los que esos comportamientos no se ven con tanta frecuencia. Analizando estos aspectos desde una lectura de género, no encontramos diferencias estadísticamente significativas entre comportamientos de varones y mujeres.

ALGUNAS PARTICULARIDADES DE LOS OFICIOS.

El análisis de las destrezas para manejar ciertas emociones en el mundo del trabajo ha dado lugar a una serie de estudios aplicados en determinados oficios o profesiones en los que se suele poner énfasis justamente sobre la denominada “exigencia emocional del trabajo” (de Puelles, 2009) partiendo de la base que no todas las ocupaciones presentan los mismos niveles de exigencias. En ese sentido, a continuación expondremos dos ocupaciones en las que claramente hay un peso específico de la importancia asignada al manejo de las emociones aunque con claras diferencias respecto a sus dimensiones específicas: el trabajo en el sector de la seguridad (policía) y el trabajo en el sector educativo (magisterio en edades tempranas). El primero de ellos es citado en la clasificación propuesta por Humphrey *et al(2008).* En efecto, este autor, señala tres tipos de trabajos en el sector de los servicios en los que opera especialmente el trabajo emocional, a saber: 1. Los trabajos orientados al cliente, en los que los/as trabajadores/as deben expresar emociones positivas (cita el caso de los restaurantes, almacenes, hoteles, aerolíneas y otras empresas de servicios) 2. Los profesionales de la salud, quienes deben expresar simpatía y deseo de ayuda y 3. Los trabajos de control social, de los que se espera mayor énfasis en los emociones negativas (policía, ejército, empresas de vigilancia y demás). Nótese que el trabajo en la educación no es citado, aunque por sus caracerísticas, podríamos vincularlo con el segundo tipo.

Sobre el primer caso, esto es, el papel de los emociones en unidades policiales, hay algunos pocos antecedentes a nivel internacional que nos permite concluir sobre el peso específico que se le asigna a una profesión que suele exponerse a fenómenos altamente estresantes como puede ser un evento de violencia explícita o a fenómenos más o menos habituales en los que igualmente se espera cierto manejo emocional, como es el asistir a ciudadanos en un momento de dolor o angustia (Martínez y de Puelles, 2010; Guedes et alt, 2020). En Uruguay no hay estudios al respecto. Respecto al magisterio, si bien Ramírez et al (2022) señalan que la mayoría de los estudios vinculados a estas materias responden al sector de la salud y educación, llamativamente escasean los trabajos aplicados a la educación primaria e inicial. Si bien son varios los estudios internacionales que analizan esta profesión en relación al concepto de la denominada inteligencia emocional (Galeman, 1996), los estudios vinculados al paradigma del trabajo emocional con aplicación al magisterio escasean. Aún así, sabemos de la cada vez mayor importancia asignada a las competencias emocionales para dotar de mayor calidad al proceso de enseñanza aprendizaje en tareas íntimamente relacionadas al trato con niños/as (Bueno et al, 2005; Cejudo y Delgado, 2017), así como la correlación entre la regulación emocional con los resultados en el desempeño y bienestar de los docentes (Buric y Frenzel, 2020). También hay evidencia entre el trabajo emocional con niños y su asociación con fatiga y estrés (Jenna Crotett, 2017). En Uruguay, si bien hay interesantes estudios relacionados a la identidad profesional en el magisterio (Pérez Gomar, 2020) no los hay

respecto al trabajo emocional.

En actividades vinculadas a la seguridad, caso de los policías, como vimos, hay una mayor predisposición a actuar con acento en las emociones negativas. Sin embargo eso no significa que un policía – por ejemplo- deba conducirse de mala manera frente al ciudadano. Como se nos explica en algunas de nuestras entrevistas, la formación del polícía implica evitar el mal carácter aunque sí se espera una actitud de seriedad como requisito de la profesionalidad:

> "la impresión de estar de mal humor como estar con cara de enojado, cara de enfado no; serios y seriedad sí. Imagínate que venga una persona que le robaron toda la casa, se la desvalijaron: esa persona no va a estar de la mejor manera, no va a tener un buen humor, si a eso todavía le sumas ese tipo de trato. Son emociones que tenes que manejar constantemente. Entonces vos tenés que estar serio, mostrar interés, tratar de escuchar a la persona, tratar de darle la mejor impresión" (E104).

Una entrevistada que reviste como funcionaria policial a carga de tareas administrativas, expresa que en su formación le han explicado que se debía ser amable, pero "sin pasarse a los extremos":

> "Recuerdo que cuando entré me dijeron que había que ser amable, cortés, respetuoso, que tratara de ser simpático, pero sin pasarse a los extremos" (E79).

También en este tipo de oficio, las emociones deben tomar en cuenta dos perfiles de usuarios. Por un lado están las víctimas, de la que se espera el policía se muestre servicial y empático; pero por otro lado tenemos al victimario sobre quien es esperable una conducta más estricta:

> "Fíjate que si no tenemos autoridad frente a la gente o frente a los delincuentes o quien fuere que sea, no vamos a tener autoridad. O sea, nosotros tenemos que ponderar la autoridad y ser autoridad, entonces si vos no sos severo, no sos estricto para el caso concreto, no vas a lograr el cometido, de eso se trata..." (E104).

Respecto a la disonancia, la actuación policial exige un partticular profesionalismo frente al delicuente, sobre todo en el marco de determinados delitos, caso de aquellos especialmente violentos. Frente a esas situaciones, el policía siente que no puede comportarse como realmente desearía:

> “Puedo llegar a sentir hasta odio por una persona. Yo estoy con un detenido que violó a una niña y puedo sentir odio por esa persona y capaz por decir, te dan ganas de actuar de otra forma, pero bueno, porque pasa, obviamente uno siente cosas, pero tiene que adoptar la postura, que como dije anteriormente... porque si actuáramos de acuerdo a lo que sentimos... [no termina la frase]. Pasa con muchas situaciones, los detenidos por cosas muy graves...” (E104).

La del maestro, sobre todo en edades tempranas, por contraste, es una profesión en la que se destaca una mayor predisposición a adoptar un trabajo emocional con especial acento en las emociones positivas, como una suerte de condición favorecedora de un clima más propicio para el proceso de enseñanza – aprendizaje. Una de nuestras entrevistadas, por ejemplo, expresa la intención de

> “ llegar a una complacencia con el alumno, no en el sentido de dejarles hacer lo que quieran, sino en el sentido de llevarles o dirigirlos hacia un plano en que se sientan mas cómodos para lograr un resultado acorde con lo deseado por el maestro” (E100).

Para ello, explica que “no siempre debo estar alegre, pero siento que tengo que tratar de mejorar su día”. Ese sentimiento, además de representar un alto grado de altruismo, es demostrativo de la importancia que asume el manejo de las emociones positivas frente a los niños/as. La recurrencia a cierta actuación, asoma en otras de las entrevistadas:

> “A veces tenemos que hacer tremendo teatro para que sea algo super agradable ya que ellos todavía no se están sintiendo muy bien y bueno, en ese tiempo es muy importante el disfrute dentro del salón” (E89).

También se trata de una profesión muy demandante en términos de sensibilidad. Ser una referencia para tantos niños y niñas, implica también abrirse al otro más allá incluso de lo estrictamente laboral:

> *“Hay situaciones en que tenes que dejar que se desahoguen que lloren y tratar de buscar la forma de ayudarles en momentos en que sabes que digas lo que digas nada podrá aliviar el dolor que están sintiendo, no podes arreglarles la vida pero tampoco podes dejar de escucharlos porque no es el horario o etc” (E100).*

CONCLUSIONES

En las últimas décadas, y especialmente luego de los pioneros estudios sociológicos de Arlie Russell Hochschild, hubo un proceso de mayor detenimiento acerca de la importancia que asumen los afectos y las emociones en el mundo del trabajo. Es así, que por ejemplo, toman relieve algunas nuevas competencias laborales asociadas a la inteligencia emocional (Goleman, 1996), el papel de ciertas aptitudes para fingir o neutralizar emociones afectando de manera positiva el vínculo con los usuarios y/o clientes, o las exigencias emocionales asociadas al contenido de las tareas.

Numerosos estudios empíricos demuestran cómo operan diversas emociones en el mundo del trabajo y especialmente qué se espera de estas dimensiones emocionales respecto a la actuación concreta en diversos puestos de trabajo.

Surge de esta primera aproximación cuantitativa, la alta demanda de emociones positivas, fundamentalmente expresión de emociones positivas que tiendan a hacer sentir al cliente en un ambiente agradable. También se destaca una alta demanda en términos de empatía con el cliente/usuario. En el otro extremo, las demandas de emociones negativas son bastante infrecuentes en nuestra muestra, aunque con una importante varianza según tipo de oficio/ocupación. Respecto a la disonancia emocional, se obtienen valores más altos respecto al estudio de Ortiz et al con apreciable cuantía en aspectos relacionados a la acción de fingir o reprimir ciertas emociones.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

Bericat Alaustey, E. (2000). “La sociología de la emoción y la emoción en la sociología”, Papers 62, 145 – 176.

Bueno, C., Teruel, M, Valero, A. (2005). “La inteligencia emocional en alumnos del Magisterio: la percepción y comprensión de los sentimientos y emociones”, Revista Interuniversitaria del Profesorado, 54 (2005), pp. 169-194

Buric, I y Frenxzxel, A. (2020). “Teacher emotional labour, instructional strategies, and students’ academic engagement: a multilevel analysis”, Teachers and Teaching, 27:5, 335-352

Cejudo, J. Y Delgado, M. (2017). “Importancia de la inteligencia emocional en la práctica docente: un estudio con maestros”, en línea, en https://www.sciencedirect.com/science/article/pii/S1135755X16300331

De Puelles, C. (2009). Exigencia y Carga Emocional del Trabajo Policial: la intervención ante catástrofes y emergencias masivas. *Psicopatología Clínica, Legal y Forense.* 9:171-196

Goleman, D. (1996). *Inteligencia emocional.* Barcelona: Editorial Kairós, S.A

Guedes, Hanna et al (2020). “Trabajo emocional y engagement en el trabajo en policías militares: mediación de la identidad profesional”. *Estud. psicol. (Natal)* vol.25, n.1, pp. 69-79.

Hochschield, Arlie (2012) *The Mananaged Heart. Comercialization of Human Feeling*, University of California Press, 3a Ed.

Humphrey RH, Pollack JM, Hawver T (2008). Leading with emotional labor. J Manag Psychol [Internet]. 2008 [citado 2021 Feb 9]; 23(2):151-68.

Jenna Crotett, A. (2017). “Early childhood teachers' emotional labour”, New Zealand International Research in Early Childhood Education Vol 20, p. 19 – 33.

López L., González J., y Blandón A. (2018). Trabajo emocional: conceptos y características. Revisión de literatura. Civilizar, 18(35), 103-114.

Martínez, David (2001). Evolución del Concepto de Trabajo Emocional: dimensiones, antecedentes y consecuencias. Una revisión teórica, en Revista de Psicología del Trabajo y de las Organizaciones - Volumen 17, n.º 2 - Págs. 131-153

Martínez, Rosario y de Puelles, Concepción (2010). "Exigencia emocional de trabajo en unidades de intervención policial", *Psicopatología Clínica Legal y Forense, Vol. 10, 2010, pp. 91-128.*

Moreno Jiménez et al. "Emociones y salud en el trabajo: análisis del constructo *"trabajo emocional"* y propuesta de evaluación" (en línea) Revista Latinoamericana de Psicoilogía, en http://www.scielo.org.co/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0120-05342010000100006 (Recuperado 23/5/2022).

OIT (1944). Declaración de Filadelfia, (en línea) https://www.ilo.org/dyn/normlex/es/f?p=1000:62:0::NO:62:P62_LIST_ENTRIE_ID:2453907:NO#declaration (Recuperado 24/5/2022)

Ortiz Bonnin, Silvia et al (2012). "Validación de la versión española de la Escala de Trabajo Emocional de Frankfurt", *Psicothema Vol. 24, nº 2, pp. 337-342.*

Pérez Gomar, Guillermo (2020). "Aprender a ser maestra : la construcción de la identidad profesional de las docentes de educación primaria en la formación inicial y los primeros años de trabajo", Informe Final de Investigación, Montevideo.

Polanyi, Karl (2000). La Gran Transformación, México, JP Editores.

Ramírez-Sánchez JC, Solarte-Tobar MC, Bastidas-Jurado CF, Matabanchoy-Salazar JM. (2022) *Trabajo Emocional en grupos ocupacionales de Latinoamérica: Una revisión de alcance. Univ Salud. 2022; 24(2):154-69*

Rosental, M. Iudin, P. (1946). Diccionario Filosófico Marxista, México, Ediciones Pueblo Unido.

Salanova, Marisa et al (2005). "El trabajo emocional: concepto y prevención", Madrid, Ministerio de Trabajo y Asuntos Sociales – Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el Trabajo.

Recuperado de: *http://www.want.uji.es/wp-content/uploads/articulos/2007_gracia_an.pdf*

ZAPF, D., VOGT. C., SEIFERT, C., MERTINI, H. Y 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), 371-400*.

ANEXO

CUESTIONARIO APLICADO

SEXO

EDAD

EMPRESA EN LA QUE TRABAJA

PUESTO DE TRABAJO QUE DESEMPEÑA

ANTIGUEDAD EN EL PUESTO DE TRABAJO

Siendo 1 muy raramente y 5 muy frecuentemente ¿cómo respondería las siguientes preguntas?

(a) Demanda de expresiones positivas:

¿Tiene que expresar **emociones agradables** hacia los clientes (por ejemplo, amabilidad)?

¿Tiene que poner a los clientes de **buen humor** en su trabajo (por ejemplo, complaciendo a un cliente)?

¿Tiene que expresar, según la situación, **diferentes emociones positivas** (por ejemplo, entusiasmo,simpatía y cortesía)?

¿Tiene que dar la impresión de estar **de buen humor** en el trato con los clientes (por ejemplo, alegre)?

(b) Demanda de expresiones negativas:

¿Tiene que expresar **emociones desagradables** hacia sus clientes (por ejemplo, enfadarse si no se respetan las reglas)?

¿Tiene que poner a los clientes de **un humor negativo** en su trabajo (por ejemplo, inquietarles o provocar miedo)?

¿Tiene que expresar, según la situación, **diferentes emociones negativas** (por ejemplo, enfado, decepción o ser estricto)?

¿Tiene que dar la impresión de estar de **mal humor** en el trato con los clientes (por ejemplo, enfadado)?

¿Tiene que actuar de forma muy **severa y estricta** con los clientes en su trabajo (por ejemplo, cuando no siguen ciertas reglas)?

(c) Demanda de ser sensible con el cliente:

¿Es necesario en su trabajo que simpatice con las emociones de los clientes?
¿Es importante saber cómo se sienten los clientes en ese momento?
¿Es necesario ponerse en el lugar de los clientes?

(d) Disonancia emocional

¿Tiene que reprimir sus emociones para aparentar neutralidad/ tranquilidad?
¿Tiene que expresar emociones que **no se correspondan con lo que siente en ese momento concreto hacia los clientes?**
¿Debe expresar emociones agradables (por ejemplo, cordialidad) o emociones desagradables (por ejemplo, ser estricto) **cuando en realidad se siente indiferente**?
¿Debe expresar emociones que **no coinciden con sus verdaderos sentimientos**?

Muchas Gracias.