



Estudio del Trabajo Emocional en empleados de la Administración Pública Local

Estudo do Traballo Emocional en
empregados/as da Administración Pública Local.

Study of Emotional Labor in Local Public
Administration Employees.

Alumna: Paula Sancho Bande
Tutora: Damaris Cuadrado Gonzalez
Fecha: 4/09/2025

Resumen

El presente Trabajo de Final de Máster investiga la relación entre trabajo emocional (TE) y el estrés percibido. El análisis de la literatura se ha centrado en el estudio de esta relación en el contexto laboral, específicamente en la administración local. El estudio tuvo tres objetivos: (1) valorar las demandas emocionales de los trabajadores en su puesto de trabajo; (2) estudiar el nivel de estrés que depende de las funciones y exigencias del puesto; y (3) analizar la correlación entre TE y Estrés.

Para ello, se recogió una muestra de datos a 104 profesionales que prestan servicios en el ayuntamiento de Barcelona, en concreto, en el área de servicios sociales con los siguientes puestos: administrativos/as, educadores/as, trabajadores/as sociales y psicólogos/as. Se seleccionó a este personal con el objetivo de estudiar específicamente los puestos que mantienen frecuentemente un contacto directo con personas en situaciones de vulnerabilidad.

El trabajo emocional global mostró un resultado moderado-alto ($M = 3.28$ sobre 5), que se vio acentuado en la dimensión de “sensibilidad requerida” que alcanzó la media más elevada de todas las dimensiones ($M = 4.56$). El estrés total se situó en un nivel moderado-severo ($M = 2.36$ sobre 4), además de mostrar con una correlación positiva y estadísticamente significativa con el TE ($r = .40$; $p < .01$). Entre las dimensiones del TE, la “disonancia emocional”, fue el predictor más fuerte ($r = .49$), seguido de la obligación de mostrar “emociones negativas” ($r = .29$). Las mujeres registraron niveles de estrés superiores y los profesionales más jóvenes percibieron mayores exigencias emocionales.

Estos resultados contribuyen a una mejor comprensión del trabajo emocional y de su relación con el nivel de estrés de los trabajadores. De tal forma que, especialmente en contextos laborales que supongan interacciones directas con usuarios, clientes o pacientes), se subraya la importancia de desarrollar medidas y estrategias que apoyen a la gestión emocional de los profesionales del sector público dada la alta carga relacional.

Palabras clave: Trabajo emocional, estrés percibido, emociones laborales, disonancia emocional, gestión emocional, bienestar laboral, servicios sociales, estrategias emocionales, exigencia emocional.

Resumo

O presente Traballo de Fin de Máster investiga a relación entre o traballo emocional (TE) e o estrés percibido. A análise da literatura centrouse no estudo desta relación no contexto laboral, especificamente na administración local. O estudo tivo tres obxectivos: (1) avaliar as demandas emocionais dos traballadores no seu posto de traballo; (2) estudar o nivel de estrés que depende das funcións e esixencias do posto; e (3) analizar a correlación entre TE e Estrés.

Para iso, recolleuse unha mostra de datos de 104 profesionais que prestan servizos no Concello de Barcelona, en concreto, na área de servizos sociais, cos seguintes postos: administrativos/as, educadores/as, traballadores/as sociais e psicólogos/as. Seleccionouse este persoal co propósito de estudar especificamente aqueles postos que manteñen con frecuencia un contacto directo con persoas en situación de vulnerabilidade.

O traballo emocional global mostrou un resultado moderado-alto ($M = 3,28$ sobre 5), acentuado na dimensión de «sensibilidade requirida», que acadou a media máis elevada de todas as dimensións ($M = 4,56$). O estrés total situouse nun nivel moderado-severo ($M = 2,36$ sobre 4) e amosou unha correlación positiva e estatisticamente significativa co TE ($r = .40$; $p < .01$). Entre as dimensións do TE, a «disonancia emocional» foi o predictor máis forte ($r = .49$), seguida da obriga de mostrar «emocións negativas» ($r = .29$). As mulleres rexistraron niveis de estrés superiores e os profesionais máis novos percibiron maiores esixencias emocionais.

Estes resultados contribúen a unha mellor comprensión do traballo emocional e da súa relación co nivel de estrés dos traballadores. Así, especialmente en contextos laborais que impliquen interaccións directas con usuarios, clientes ou pacientes, sublíñase a importancia de desenvolver medidas e estratexias que apoien a xestión emocional dos profesionais do sector público dada a elevada carga relacional.

Palabras chave: Traballo emocional, tensión percibida, emocións laborais, disonancia emocional, xestión emocional, benestar laboral, servizos sociais, estratexias emocionais, esixencia emocional.

Abstract

This Master's Thesis investigates the relationship between emotional labour (EL) and perceived stress. The literature review focused on examining this relationship in the workplace, specifically within local government. The study pursued three objectives: (1) to assess employees' emotional demands in their jobs; (2) to examine stress levels associated with job roles and requirements; and (3) to analyse the correlation between EL and stress.

To this end, data were collected from 104 professionals working for Barcelona City Council, specifically in the social-services area, holding the following positions: administrative staff, educators, social workers and psychologists. These employees were chosen in order to study positions that regularly involve direct contact with people in vulnerable situations.

Overall emotional labour showed a moderate-to-high level ($M = 3.28$ out of 5), accentuated in the "required sensitivity" dimension, which registered the highest mean of all dimensions ($M = 4.56$). Total stress reached a moderate-to-severe level ($M = 2.36$ out of 4) and exhibited a positive, statistically significant correlation with EL ($r = .40$; $p < .01$). Among EL dimensions, "emotional dissonance" was the strongest predictor ($r = .49$), followed by the obligation to display "negative emotions" ($r = .29$). Women reported higher stress levels, and younger professionals perceived greater emotional demands.

These findings contribute to a better understanding of emotional labour and its connection to employees' stress levels. Accordingly, especially in work settings involving direct interactions with users, clients or patients, the results highlight the importance of developing measures and strategies that support public-sector professionals' emotional management, given the high relational burden.

Keywords: Emotional labor, perceived stress, workplace emotions, emotional dissonance, emotional regulation, occupational well-being, social services, emotional strategies, emotional demand.

Índice de contenidos

Marco teórico	1
Trabajo emocional: concepto y dimensiones.....	1
Estrategias de correspondencia.....	6
Profesiones vinculadas al trabajo emocional.....	11
Consecuencias derivadas del trabajo emocional	14
Estrés: Concepto, Fases y Tipologías	16
Desarrollo de la variable	16
Relación entre el Trabajo Emocional y el Estrés	21
Método	25
Muestra y Procedimiento	25
Instrumentos de medida	29
Resultados	31
Estadísticos Descriptivos de la Medida de Trabajo Emocional.....	31
Estadísticos Descriptivos de la Medida de Estrés	33
Análisis de Correlaciones Bivariadas	35
Discusión.....	38
Implicaciones de los resultados	42
Limitaciones del estudio.....	43

Índice de tablas

Tabla 1. Características Sociodemográficas y Laborales de la Muestra	26
Tabla 2. Estadísticos Descriptivos de la Escala de Trabajo Emocional	32
Tabla 3. Estadísticos Descriptivos de la Escala del Estrés	34
Tabla 4. Análisis de Correlaciones entre Trabajo Emocional y Estrés	37

Marco teórico

En la primera parte de este trabajo, se presenta el marco teórico del tema de estudio. Así, en primer lugar, se define el trabajo emocional, la principal variable de interés en este Trabajo de Final de Máster y se aborda su estructura dimensional, explicando de manera detallada cuáles son sus componentes: a) emociones positivas; b) emociones negativas; c) emociones neutras; d) sensibilidad requerida; e) control de interacciones y; f) disonancia emocional. A continuación, se introducirá la variable estrés como consecuencia del trabajo emocional sostenido y se analizará como fenómeno que influye en el bienestar del trabajador.

Trabajo emocional: concepto y dimensiones

En los últimos años, el trabajo emocional se ha consolidado como una variable clave en el contexto ocupacional. Este concepto hace referencia a la gestión de las emociones que los trabajadores deben realizar como parte de su desempeño profesional, especialmente en contextos donde la interacción con otras personas es una parte importante de su trabajo.

El concepto de trabajo emocional es un término definido por primera vez por Hochschild en 1983 como “el control de los sentimientos para crear manifestaciones corporales y faciales observables públicamente” (pág. 3). Lo deseable, es que el trabajador, independientemente de la tarea realizada, tenga el control de sus sentimientos y la capacidad de manifestar lo adecuado en términos faciales y corporales.

Hochschild (1983) realizó un análisis basado en puesto de trabajo de auxiliares de vuelo, en el que estudió el proceso de selección de personal y de entrenamiento de los candidatos en competencias clave de cara a generar un ambiente agradable y una actitud positiva hacia los pasajeros con el fin de conseguir una buena experiencia. De este análisis, Hochschild comprobó la relevancia de las emociones expresadas por los auxiliares de vuelo, al ver que lo que realmente permanecía en la memoria de los pasajeros no eran aquellas personas con las que no mantenían un contacto directo

(p. ej., pilotos), sino con las que el cliente había tenido una interacción directa. Además, lo que realmente cobraba importancia eran aspectos como la actitud con la que habían sido recibidos, la sonrisa o la atención prestada. Aquello que se alejaba del contacto directo entre personal y cliente, dejaba de ser relevante en su experiencia percibida. Esto se debe a que, a pesar de ser todos los empleados de tripulación son esenciales, los pasajeros se quedan con aquello que han vivido y conocido en primera persona. Por ello, Hochschild (1983) señala la importancia del control y de la gestión emocional, que, en esencia, no dejan de ser reglas establecidas por la organización para conseguir éxito en el servicio con base a la imagen que transmite el personal.

Morris y Feldman (1996) definieron el trabajo emocional, como el “esfuerzo, la planificación y el control necesarios para expresar la emoción deseada durante las transacciones interpersonales” (pág. 987).

Más recientemente, Martínez-Iñigo (2001) indicó que el trabajo emocional se refiere a “aquellos procesos psicológicos y conductas conscientes y/o automáticas que se derivan de la existencia de normas organizacionales sobre la expresión emocional, sobre la experiencia emocional o sobre ambas, que regulan las distintas interacciones implicadas en el desempeño de un puesto y que pretenden facilitar la consecución de objetivos organizacionales sobre la expresión emocional asociados con el logro de otros objetivos, operativos y/o simbólicos de mayor orden” (pág.131).

En definitiva, el trabajo (o esfuerzo) emocional realizado por el empleado en su trabajo responde a demandas emocionales concretas, que vienen reguladas por un conjunto de normas organizacionales sobre cómo debe comportarse el empleado en su interacción con el Usuario/Cliente/Paciente (UCP en adelante).

Se puede afirmar también que el trabajo emocional consiste en una regulación emocional mediante un proceso mediante el cual las personas ajustan sus experiencias emocionales, sus expresiones y las situaciones que generan esas emociones, con el objetivo de provocar respuestas apropiadas al entorno (Aldao, 2013).

En función del contexto y de los propósitos personales, las personas tienen la capacidad de utilizar diversidad de estrategias para elevar, preservar y limitar los efectos de emociones negativas y positivas, adaptándose a la situación (Gross, 2014).

De este modo, las personas regulan sus emociones evitando el malestar prolongado, adaptándose a las normas y expectativas sociales y potenciando la calidad de las relaciones interpersonales y de cara al UCP.

Los hallazgos manifiestan que la regulación emocional es necesaria para el proceso adaptativo y para regular la salud y el bienestar del individuo (Livingstone y Srivastava, 2012; Quidbach et al., 2010; Tamir, 2011).

Para poder hablar de trabajo emocional, Hochschild (1983) establece los siguientes criterios:

- 1) Es necesario que exista una interacción cara a cara o, al menos, oral entre trabajador y UCP.
- 2) Las emociones que se exhiben deben tener como objetivo el conseguir influir en los sentimientos, actitudes y conductas de otras personas.
- 3) Las emociones que se transmiten deben seguir unas pautas previamente establecidas por la organización.
- 4) Las emociones transmitidas deben ser relevantes para el correcto desempeño del trabajo.
- 5) Toda relación e interacción social debe seguir un guion dependiendo del contexto, es decir, según el contexto, unas emociones serán más apropiadas que otras.

Además de estas características, es conveniente destacar que el trabajo emocional solo existe cuando se impone al empleado la obligatoriedad de transmitir ciertas emociones en el desarrollo de sus tareas para conseguir el objetivo de la tarea principal. El problema surge cuando las emociones exigidas no se experimentan realmente y, por tanto, el empleado debe regularlas y exteriorizarlas tal y como lo solicita la organización.

Hochschild (1983) consideró, en los inicios de su investigación, que el trabajo emocional era un fenómeno unidimensional. En esta única dimensión, intervendrían tres elementos:

1. La situación en la que se produce la interacción: este elemento se corresponde con las características del contexto en que se produce el encuentro entre el profesional y el CPU. Por ejemplo, un recepcionista en un centro médico atiende a un paciente que llega molesto por haber esperado más de lo previsto para su cita. En esta situación, el profesional debe gestionar sus propias emociones, evitar responder con irritación y mantener una actitud amable y profesional.
2. Las normas sobre las emociones que fija la organización: estas normas pueden ser de carácter expreso (cuando se establecen de manera formal) o tácito (cuando no se establecen de manera formal pero su cumplimiento se exige igualmente). Un ejemplo de norma expresa podría ser el caso de un restaurante en el que los camareros tienen la instrucción explícita de atender siempre con una sonrisa y un tono de voz relajado, independientemente de las circunstancias. Un ejemplo de norma tácita, podría ser el caso en el que, aunque no esté escrito en ningún manual, se espera que, si un cliente se comporta de forma grosera, el personal no reaccione con enfado.
3. La experiencia y capacidad de expresión del individuo, es decir, las habilidades emocionales con las que cuenta el profesional. Por ejemplo, una enfermera con años de experiencia ha aprendido a gestionar su ansiedad cuando un familiar grita o llora desesperadamente por un ser querido hospitalizado. Gracias a su experiencia, es capaz de mantener la calma y de, mostrar empatía.

Esta concepción unidimensional evolucionó con el paso de los años y los hallazgos producidos por Wharton (1993) indicaron que, en realidad, el fenómeno del trabajo emocional es un constructo multidimensional compuesto por seis dimensiones:

1. La *expresión de emociones positivas*, donde el trabajador tiene que transmitir emociones como la simpatía, la alegría o la amabilidad para que el UCP quiera

repetir la experiencia. Esta gestión emocional busca crear un vínculo agradable y reforzar una imagen positiva de la organización.

2. La *expresión de emociones negativas*, cuyo propósito no es fidelizar al usuario, sino transmitir firmeza y autoridad para lograr que se cumplan sus directrices, especialmente cuando lo que se debe hacer es cumplir normas o instrucciones.
3. La *expresión de emociones neutras*, que operan en aquellas situaciones en las que el profesional debe ocultar las emociones y mostrar imparcialidad de cara al usuario. El profesional debe ceñirse a lo establecido sin expresar emociones ni positivas ni negativas. Esta contención emocional se considera, con mucha frecuencia, imprescindible para garantizar la objetividad y la credibilidad de ciertos puestos de trabajo.
4. La *sensibilidad requerida* es la capacidad del profesional para reconocer con rapidez y precisión las emociones del UCP. Al desarrollar esta habilidad, el trabajador tiene la capacidad de adaptar su interacción con el UCP para conseguir que disfrute de su experiencia y quede un recuerdo positivo del servicio obtenido. Para conseguirlo, se requiere poseer ciertas habilidades como la escucha activa, la autorregulación emocional, la empatía emocional y cognitiva y la comunicación adaptativa. A través de estas aptitudes, según el contexto y la situación, el profesional se encarga de adaptar la interacción personal.
5. El *control de la interacción*, referido a la capacidad que tiene el profesional de dirigir la conversación y el intercambio de información con el UCP. Se trata de dirigir el camino por el que pretende que vaya la conversación y de garantizar que la interacción avance hacia el objetivo del que parte la organización, sin generar la sensación de que se está ejerciendo ningún tipo de presión.
6. La *disonancia emocional*, que hace referencia a la brecha existente entre lo que verdaderamente siente el profesional y lo que muestra de cara al UCP. Si la brecha es amplia y sucede de forma frecuente, puede generar problemas de salud, ansiedad y reducción de la autoestima. Al sentir que las emociones

propias no se corresponden con las reglas establecidas por la organización, y/o con las expectativas sociales hacia el servicio proporcionado, el trabajador puede sentir que sus emociones son inválidas e incorrectas para el cumplimiento de sus funciones, aumentando así el riesgo de desequilibrio emocional y la sensación de sentirse infravalorado. Rafaeli y Sutton (1987) mediante un estudio, determinaron que la disonancia emocional es una modalidad de conflicto de rol que se encuentra relacionada con el desgaste profesional, hasta el punto de intención de abandono con influencia sobre los resultados de la propia organización.

Es importante destacar que las tres primeras dimensiones del trabajo emocional (la expresión de emociones positivas, de emociones negativas y de emociones neutras) comparten una misma característica: describen las emociones que el empleado debe exhibir para cumplir con los propósitos de su puesto, indicando así, qué emoción mostrar al UCP.

Estas tres dimensiones reflejan el componente “externo” del trabajo emocional (la “cara” que el empleado muestra hacia los demás), mientras que, las tres dimensiones restantes, se encargan de ser el “motor interno” que permite sostener la expresión emocional del empleado, moldeando y controlando el factor psicológico.

Estrategias de correspondencia

En este apartado se abordan las distintas formas en que los profesionales gestionan sus emociones para ajustarse a las exigencias emocionales del entorno laboral y que reciben el nombre de estrategias de correspondencia. A partir de las principales posturas teóricas sobre el trabajo emocional, se exploran las estrategias que los trabajadores adoptan para responder a las normas expresivas impuestas por la organización. Estas estrategias permiten comprender cómo los individuos logran corresponder a las expectativas emocionales del contexto profesional.

En esencia, existen dos grandes posturas teóricas a este respecto. Por un lado, Hochschild (1983) señala que el trabajo emocional implica un esfuerzo interno por

parte del trabajador para adecuar sus emociones al entorno laboral. Por otro lado, Ashforth y Humphrey (1993) consideran que más bien, cuando se habla de trabajo emocional, se hace referencia a la adaptación por parte del trabajador a “sobreactuar, fingir o suprimir emociones para modificar la expresión emocional” (Grandey, 2000, pág. 95), con el fin de cumplir con las normas de la organización o socialmente aceptables.

El trabajo emocional es entendido como una red de reglas explícitas e implícitas establecidas por la organización, que controlan las interacciones del profesional con el UCP. Así, los requisitos de cómo se debe desarrollar en la práctica el trabajo emocional los establece la propia organización y no el profesional. No obstante, recae en este último la elección de la estrategia que seguirá para lograr las demandas de expresión emocional. Empleando una estrategia específica, el profesional tratará de adherirse a aquellas expresiones y conductas que mejor se adapten a las expectativas de la organización para cumplir con sus fines. Si la entidad proporciona una estructura emocional, el empleado podrá anticiparse y canalizar la respuesta según el contexto en que ejerce su profesión. En caso contrario, el profesional deberá recurrir a sus propios recursos para interpretar y gestionar las emociones esperadas, lo que puede generar tensiones internas, desgaste emocional y una mayor carga subjetiva.

De esta forma, en el modelo citado de Ashforth y Humphrey (1993), el profesional cuenta con tres estrategias de modulación emocional: (1) la regulación espontánea; (2) la actuación profunda; (3) la actuación superficial.

1. *Regulación espontánea.* Esta estrategia es la referida cuando se produce una coincidencia entre la emoción sentida por el profesional y lo que la organización exige que se muestre en ese puesto de trabajo específico. Esto implica que, al no haber ningún tipo de incompatibilidad entre la emoción sentida y la emoción exigida, la respuesta del empleado puede ser totalmente espontánea y directa sin necesidad de modificar o de redirigir sus emociones y, consecuentemente, existe un ajuste con respecto a lo que la organización espera de él. De esta forma, la parte interna del individuo no entra en conflicto con la demanda a exteriorizar, por lo que no requiere un sobreesfuerzo y la carga cognitivo-emocional es prácticamente inexistente.

2. *Actuación profunda.* A diferencia de la estrategia anterior, la actuación profunda representa el caso contrario. Así, el profesional se enfrenta a una discrepancia entre la expresión emocional demandada por la organización y la que verdaderamente siente. Si esta situación se mantiene en el tiempo o se produce con demasiada frecuencia, daría lugar a lo que se conoce como *disonancia emocional*. Como se ha señalado más arriba, la disonancia emocional se refiere al conflicto interno que experimenta un individuo cuando existe una discrepancia entre las emociones que realmente siente y las que debe expresar debido a las exigencias de su rol profesional y que ocurre con frecuencia en contextos donde el trabajo emocional es una parte central del desempeño (Horschild, 1983). Con el fin de disminuir esta discrepancia, es preciso que el profesional ponga en práctica ciertas tácticas que logren moldear su estado emocional hasta llegar a la emoción deseada, de tal forma que la manifestación final, no resulte fingida o artificial. Para ilustrar lo anterior, se podría describir el supuesto de aquella profesión en la que la organización establece un modelo de comportamiento basado en la cordialidad, que implica mantener contacto visual amable, realizar gestos suaves o mostrar expresiones faciales positivas, como la sonrisa, al fin de generar una experiencia satisfactoria y fomentar la lealtad de un cliente (por ejemplo, un/a empleado/a de atención al cliente). Ante una situación de trato irrespetuoso por parte de un UCP, el empleado podría utilizar una estrategia de regulación emocional basada en la imaginación, y evocación de imágenes mentales que generen calma y bienestar (por ejemplo, imaginarse así mismo en un entorno relajante o recordar una vivencia positiva). Esta práctica facilita la expresión emocional requerida por la organización, reduce la disonancia entre emoción sentida y expresada y contribuye a prevenir el desgaste psicológico.

3. *Actuación superficial.* Esta estrategia implica que el individuo finge emociones que no experimenta realmente, pero, a diferencia de la estrategia de actuación profunda, se limita a reproducir la emoción normativa esperada por la organización en función de su rol y, consecuentemente, no se reduce la disonancia emocional generada, manteniéndose en activo el conflicto

experimentado entre la emoción sentida y la demandada. Se sabe que la disonancia emocional, cuando no se limita o reduce mediante el uso de tácticas específicas, tiene efectos adversos en la salud del individuo. Como indican Ashforth y Humphrey (1993) la disonancia puede conducir desajustes personales y laborales, como una disminución de la autoestima, la aparición de síntomas depresivos, la adopción de una actitud cínica o el aislamiento laboral. Es probable que, a largo plazo, el impacto negativo en la salud mental del trabajador no afecte solo al individuo, sino también a su productividad y eficiencia, algo que repercutiría consecuentemente en la organización. De ese modo, que a ambas partes les interesa minimizar la actuación superficial de forma sistemática.

En suma, cuanto mayor sea la alineación entre la emoción sentida por el empleado y las reglas de manifestación emocional sugeridas por la organización, menor será la disonancia emocional y, de ese modo, se estará contribuyendo a la protección de la salud mental del individuo y a la garantía de la calidad del servicio. De lo contrario, el coste psicoemocional crecerá y la adecuación del servicio se reducirá significativamente.

Tras la aportación de Ashforth y Humphrey (1993), se ha podido corroborar empíricamente que en el trabajo emocional no solo involucra la actuación del individuo, sino también la de la organización. Según Moreno-Jiménez et al. (2010) el diagnóstico de la existencia de trabajo emocional no debe centrarse únicamente en el individuo y en las repercusiones personales, sino que, además, se debe analizar el impacto ejercido por el puesto de trabajo y la cultura de la organización. De esta forma, en el estudio del trabajo emocional es necesario considerar dos variables adicionales:

1. Las normas organizacionales sobre las emociones: es decir, cómo la organización establece las reglas emocionales para el profesional; si se expresan con claridad y si se someten a algún tipo de evaluación donde se sancione si no se cumplen y aspectos similares. En esencia, la rigidez de las normas establecidas.

2. Los requerimientos emocionales del puesto: es decir, la carga objetiva de demandas emocionales exigidas al trabajador. Esta variable se refiere a la frecuencia con la que el empleado se debe ceñir a un guion establecido por la organización y a la variedad de emociones que debe expresar. Además, también se considera la intensidad y la sensibilidad emocional del empleado en el desarrollo de sus tareas en contacto con usuarios.

El impacto del trabajo emocional aumenta en función de la frecuencia, duración e intensidad con la que el trabajador se expone a la interacción con otras personas. En este impacto también influyen las variables mencionadas anteriormente, así como las dimensiones específicas del trabajo emocional y las estrategias que el profesional puede adoptar, dependiendo de la situación, el contexto particular y la viabilidad que perciba frente a una determinada circunstancia.

Siguiendo la línea planteada por Ashforth y Humphrey (1993), Morris y Feldman (1996) profundizan en el estudio del trabajo emocional, destacando la importancia del impacto que este puede generar. Para abordar este análisis, señalan que es necesario establecer ciertos criterios que permitan medir su intensidad. Así, proponen tres dimensiones clave: la planificación, el control y el esfuerzo, siendo este último el componente fundamental y de mayor relevancia que determina el impacto que el trabajo emocional tendrá en el profesional.

Además, de acuerdo con Ashforth y Humphrey (1993), existen cuatro indicadores que sirven para medir la intensidad del trabajo emocional:

1. Frecuencia de interacción: referida a la cantidad de ocasiones en las que el trabajador debe exponerse a interacciones directas con el UCP presentando una emoción determinada. A medida que aumenta el número, aumenta por consecuencia el esfuerzo.
2. Atención: que se refiere al grado de supervisión de la organización sobre el trabajador, respecto a la exigencia de coincidencia entre la emoción que se debe exponer y la que siente el individuo realmente. Conforme mayor sea el

control y la vigilancia sobre el trabajador, mayor será la intensidad en la que el empleado sienta presión, aumentando de ese modo, su esfuerzo emocional.

3. Variedad emocional: referida a la diversidad de emociones a las que el trabajador puede verse expuesto en su posición laboral. A mayor diversidad de emociones, mayor será la carga de esfuerzo emocional.
4. Disonancia emocional: definida anteriormente, es la divergencia entre la emoción sentida y exigida. A medida que crezca la brecha entre emociones propias y requeridas, mayor será el esfuerzo y la sobrecarga emocional.

Los factores descritos influyen en el grado de esfuerzo que debe realizar el trabajador, situándolo en un punto entre el esfuerzo asumible y el sobreesfuerzo. Esto permite evaluar el coste psicoemocional asociado al rol que desempeña en su relación con el UCP

Profesiones vinculadas al trabajo emocional

El trabajo emocional, como se ha podido evidenciar en los apartados anteriores, ha sido típicamente asociado a ocupaciones donde se presenta una interacción directa con usuarios, clientes o pacientes.

No todas las profesiones están expuestas al trabajo emocional de la misma manera, ni lo afrontan con la misma intensidad. Como se ha señalado en diversas investigaciones, este tipo de demandas resultan especialmente significativas en sectores como el turismo y la hostelería, las fuerzas de seguridad, la enfermería hospitalaria, determinadas profesiones del ámbito sanitario y empleos de carácter social.

En el caso del personal en el área de turismo y hostelería, el trabajo emocional es una de las características que determinan cómo el cliente percibe la calidad del servicio. En este sector, para que el cliente valore positivamente su experiencia, se requiere que los profesionales con los que interacciona moldeen sus emociones y exterioricen

reacciones positivas que contribuyan a la creación de un ambiente positivo, agradable y confortable.

Así, autores como Ramírez et al. (2016), comprobaron que las distintas dimensiones del TE, como, por ejemplo, la “disonancia emocional” o “el control de las emociones” se asociaban en gran medida con criterios de relevancia ocupacional como la satisfacción laboral o las oportunidades de promoción o ascenso de los empleados.

En contraste con el sector del turismo, el ámbito de la seguridad representa el lado opuesto en cuanto a las exigencias emocionales. Alves et al. (2017) examinaron la relación entre trabajo emocional y el estrés crónico en policías militares. El rol policial o militar implica, con frecuencia, una intensa regulación emocional en la que hay que proyectar firmeza y asertividad. Esta profesión se enfrenta con frecuencia a situaciones de riesgo que pueden involucrar a personas en situaciones de vulnerabilidad, y pese a ello, deben mostrar apoyo emocional o firmeza. Así, la función policial exige, determinadas expresiones afectivas según situación, que no siempre coinciden con lo que realmente siente el trabajador.

Por otro lado, Ramos y Ceballos (2017), realizaron un estudio en que relacionaron el trabajo emocional con el ejercicio de profesiones sanitarias, en concreto, con personal de enfermería. A diferencia de los procesos de selección y formación policial, en los que existe una formación específica para preparar a estos profesionales a enfrentarse de forma efectiva a situaciones de elevada carga emocional, el personal sanitario carece de una formación sistemática que le permita enfrentar determinadas situaciones complejas en términos emocionales a las que se enfrentan de forma diaria. Por ejemplo, el personal de enfermería se enfrenta a situaciones altamente demandantes como el manejo del dolor de los pacientes, el acompañamiento en procesos terminales o el contacto directo con familiares en situaciones de sufrimiento. Estas circunstancias exigen una regulación constante de las emociones, tanto en la interacción con los pacientes como con su entorno cercano, lo cual puede sobrecargar la capacidad de contención emocional del profesional.

En el artículo mencionado, se estudia cómo las enfermeras perciben el trabajo emocional y los resultados obtenidos señalaron que si los profesionales no están calificados o preparados para enfrentar este riesgo psicosocial (el trabajo emocional), pueden sufrir alteraciones en su salud, como la saturación o el agotamiento. Para

agregar, esto puede impactar indirectamente a los usuarios y, por lo tanto, afectar la calidad de la atención brindada.

Según el estudio de Fernández et al. (2018), tras el estudio de setenta y siete profesionales sanitarios de cuidados paliativos, se comprobó que el 54,5% presentaba altos niveles de estrés crónico ligado al trabajo, debido, principalmente, al desgaste psicoemocional. Esta tasa elevada conlleva un agotamiento crónico y compromete a la capacidad de hacer frente a las demandas cognitivas y emocionales del profesional, reduciendo la calidad del servicio y aumentando el número de errores durante el proceso. En consecuencia, puede acabar derivando con la renuncia del puesto.

La administración pública tampoco es un sector ajeno al desafío del trabajo emocional. La administración pública está, en muchos casos, vinculada a un componente de elevadas necesidades de gestión emocional. Carlotto et al. (2015) explican que los empleados públicos sufren con frecuencia de agotamiento emocional, despersonalización o reducción de realización personal relacionados con el coste psicoemocional del contexto en el que desempeñan su trabajo. Un gran número de empleados públicos deben gestionar sus emociones a la hora de interactuar con la ciudadanía. Estas exigencias se intensifican por los cambios continuos de la organización central derivados de cambios políticos o variaciones de las normas jurídicas que generan planes y proyectos con escasa continuidad en el tiempo. A esto se suman las características personales de los ciudadanos, quienes, de forma frecuente, se encuentran en una situación elevada de vulnerabilidad, a la que el trabajador público debe exponerse. Algunos de los servicios más habituales son la gestión de prestaciones económicas y subsidios, subvenciones, becas, servicios sociales, atención sanitaria, ayudas al acceso a la vivienda o soluciones de movilidad y transporte. Estas gestiones requieren de una orientación personalizada que debe ser proporcionada por un trabajador de la administración, quien deberá cumplir con las expectativas establecidas y deberá regular sus emociones, ocultando sentimientos como la frustración. Entre los perfiles encontrados tras el análisis de Carlotto et al. (2015), se encuentra aquel que se caracteriza por unos niveles bajos de entusiasmo combinados con agotamiento e indolencia que evidencian signos de desgaste. Otro de los perfiles identificados entre el personal de la administración pública, es el que incluye manifestaciones emocionales intensas como el desarrollo sentimientos de culpa relacionados con la incapacidad de afrontar determinadas demandas.

Consecuencias derivadas del trabajo emocional

El desempeño de trabajo emocional tiene la capacidad de generar efectos positivos o negativos dependiendo de la persona que lo desarrolle y de cómo la organización gestione las pautas para desempeñarlo.

Aun así, y, como se ha mencionado con anterioridad, las consecuencias derivadas del trabajo emocional, independientemente de si son positivas o negativas, pueden verse moderadas por la existencia de terceras variables como, por ejemplo: (1) el apoyo percibido del equipo de trabajo que, con frecuencia, se vincula a la aparición de sentimientos de pertenencia y tiene la capacidad de reducir las sensaciones negativas por la carga de trabajo emocional; (2) la flexibilidad y la autonomía que se proporciona al trabajador para decidir cómo gestionar las emociones y las estrategias a emplear para transmitir la emoción esperada y; (3) el grado de disonancia entre la emoción que debe expresar y la que verdaderamente siente, ya explicada anteriormente.

En el lado positivo, el trabajo emocional puede derivar en momentos de bienestar y satisfacción para el empleado. En determinadas ocasiones, los profesionales disfrutan de la naturaleza emocional de su trabajo y éste suele ser percibido como algo emocionante y poco rutinario, lo que suele vincularse con un mayor sentimiento de autonomía profesional. A menudo, esto supone un beneficio adicional para la organización, ya que es más probable que no tenga la necesidad de establecer normas especialmente rígidas para garantizar un buen resultado del servicio. Esto, a su vez, refuerza la imagen cara al público y puede mejorar la impresión del UCP sobre el profesional, el servicio y la propia organización.

No obstante, y, aunque existen efectos positivos derivados del ejercicio del trabajo emocional, la investigación científica se ha centrado especialmente en el estudio de las consecuencias negativas asociadas a este tipo de trabajo. Entre estas consecuencias, destacan algunas de las propuestas por Maslach y Jackson (1981):

- El agotamiento emocional, entendido como un aumento en la demanda de emociones concretas que pueden llegar a propiciar el conocido como síndrome

de *estar quemado* en el trabajo o *burnout*, por agotar los recursos emocionales, morales y psicológicos.

- La despersonalización, definida como la distancia del trabajador de su personalidad, sintiendo indiferencia hacia el trabajo que desempeña y hacia la organización.
- La reducción de la realización personal o sensación de pérdida de competencia y realización profesional.

Desde la perspectiva de salud ocupacional, mantener estados de despersonalización y agotamiento emocional a largo plazo, propicia a la aparición de trastornos de ansiedad y depresión, alteraciones del sueño y somatizaciones, con el consiguiente incremento de bajas médicas y consumo de recursos en apoyo psicológico.

Según Bianchi et al. (2016), el agotamiento emocional es una variable predictora de la depresión y de otros problemas de salud de los trabajadores como el insomnio, alteraciones gastrointestinales, taquicardias, aumento de la presión arterial y cefaleas, entre otros (Ramos, 2012).

Estas consecuencias evidencian que el trabajo emocional no solo implica una gestión interna compleja, sino que también puede actuar como un factor de riesgo psicosocial relevante dentro del entorno laboral. En este sentido, uno de los efectos más ampliamente estudiados y reconocidos en relación con el trabajo emocional es el estrés. La exposición continuada a demandas emocionales intensas, especialmente cuando no se cuenta con los recursos adecuados para afrontarlas, puede desencadenar niveles elevados de estrés crónico. Por ello, en el siguiente apartado se analizará en profundidad la relación entre el trabajo emocional y el estrés laboral, abordando sus principales desencadenantes, manifestaciones y consecuencias tanto a nivel individual como organizacional.

Estrés: Concepto, Fases y Tipologías

Desarrollo de la variable

El estrés es una variable clave en el estudio de la salud ocupacional que ha generado un volumen sustancial de investigaciones para descubrir el efecto que tiene sobre la salud física y mental en los trabajadores.

Los primeros estudios acerca del estrés se le atribuyen a Hans Selye, pionero en el estudio de reacciones psicológicas ante estímulos físicos no deseados. En 1926 detectó que un grupo de pacientes, además de compartir síntomas en términos de dolencias, compartían y repetían patrones de respuesta y adaptación frente al daño que le podían provocar las heridas o las enfermedades. Es a partir de entonces cuando enmarcó el concepto como *Síntoma de Adaptación General*. Para Selye, el Síntoma de Adaptación General hace referencia a la respuesta que tiene el organismo frente a una situación que genera malestar y que se manifiesta en tres fases:

1. Fase de alarma: cuando el organismo detecta aquello que le genera estrés se produce una variación del orden fisiológico o psicológico con respuestas exteriorizadas como ansiedad e inquietud. El individuo expone este tipo de respuestas de forma anticipada al percibir una amenaza que despierte preocupación.
2. Fase de resistencia: esta fase se corresponde con la adaptación del individuo ante la situación de estrés. En caso de que la adaptación sea exitosa en términos fisiológicos, cognitivos, emocionales y comportamentales, el individuo permanecerá de forma indefinida en esta fase. Esto implica que, a pesar de que pueda llegar a experimentar consecuencias negativas que influyen en su rendimiento o en su nivel de tolerancia hacia la frustración, el sujeto sí logra cierto equilibrio emocional no avanza a la siguiente fase.
3. Fase de agotamiento: en caso de no alcanzar el objetivo de adaptación exitosa al contexto, la situación puede derivar en manifestaciones clínicas crónicas con

escasas posibilidades de reversión. Esta fase influye por tanto en la salud mental y física del individuo.

De este modo, el estrés es un proceso que pasa por una serie de etapas y se concreta que el desarrollo completo de una situación de estrés implicaría la evolución del individuo a través de las tres fases. Rochette et al. (2023) indican que lo verdaderamente importante en la experiencia de estrés no es tanto la respuesta inmediata de la persona, sino la intensidad de la demanda y la capacidad de adaptación del individuo.

En la investigación realizada sobre el estrés, varios autores han proporcionado definiciones de referencia a lo largo de las últimas décadas. Por ejemplo, Melgosa (1994) lo define como “un conjunto de reacciones fisiológicas y psicológicas que experimenta el organismo cuando se lo somete a fuertes demandas” (pág. 19) que se divide en dos componentes básicos: (1) los agentes estresantes o estresores, que son las circunstancias del entorno que lo producen, y (2) las respuestas al estrés, que son las reacciones del individuo ante los mencionados agentes.

Peiró (1993) lo define como un proceso agotador, en el que el individuo, tras percibir o detectar algún estímulo como una amenaza, debe sobre-esforzarse si pretende seguir funcionando. Hace referencia al concepto como un fenómeno que se adapta al ser humano por supervivencia y por lograr un buen resultado en el desarrollo de sus actividades.

Por su parte, Cólica (2009), lo define como “la reacción normal del organismo sistemática, instantánea y autónoma que ocurre al enfrentar un hecho contingencia o exigencia novedosa desconocida o percibida como potencialmente peligrosa para la integridad fisicoquímica o emocional” (pág. 26).

Buceta (2004) determina que el estrés generado por amenazas en pequeñas dosis puede ser beneficioso si éstas se manejan correctamente. En caso contrario, resulta perjudicial.

A grandes rasgos, el estrés puede entenderse, desde dos perspectivas: 1) aquella en la que el individuo consigue adaptarse a las demandas externas con respuestas correctas, reaccionando de modo positivo ante las circunstancias, y consiguiendo, de

esta forma, resolver el problema o las dificultades que se presentan. 2) aquella en la que, al enfrentarse a demandas excesivas, intensas o prolongadas, el individuo se ve superado ante la situación y, por lo tanto, no saber encajar ni adaptarse a las circunstancias.

La primera perspectiva se refiere a lo que se conoce como *eustrés*, es decir, aquella vertiente del estrés que consigue potenciar las capacidades y desarrollar las destrezas de la persona. El eustrés permite que las personas aprendan a enfrentarse a condiciones adversas de la vida y que en lugar de permanecer siempre en la misma situación y sin evolucionar, cambien y se desarrollen, consolidando nuevas y mejores capacidades y optimizando su rendimiento.

La segunda perspectiva se refiere al *distrés* o la vertiente del estrés en la que se supera la capacidad que tiene el individuo de adaptación y resistencia, afectando de forma directa a su salud. Así, en lugar de detectar un problema o inconveniente y saber cómo ajustarse a la realidad, el individuo carece de las suficientes capacidades de adaptación que le permiten gestionar los desafíos con los que se encuentra. Se puede entender como una forma de estrés adverso.

Esta modalidad de estrés es la que opera cuando la persona siente, por ejemplo, sobrecarga constante de trabajo, amenazas sobre su puesto, cambios constantes sin una figura de apoyo que acompañe en el proceso o cuando percibe que las exigencias emocionales de su puesto de trabajo son excesivas y no sabe cómo gestionarlas. Esto, conlleva una respuesta de sentimientos de ansiedad intensa, fatiga cognitiva, dificultades para concentrarse o, síntomas depresivos, entre otros, que, a su vez, impactan negativamente en el rendimiento, en la aparición de trastornos en la salud mental, en el aumento en absentismo o incluso el abandono del puesto de trabajo.

Otros efectos adversos, que no se producen ante niveles de estrés bajos o moderados (*distrés*) son los efectos somáticos y psicológicos que pueden causar un agotamiento crónico del individuo manifestándose mediante somatizaciones: como cefaleas, trastornos musculoesqueléticos, alteraciones del sueño y enfermedades cardiovasculares (Enziso y Ramírez, 2022).

Lazarus y Folkman (1986) indican que el estrés se puede activar mediante dos vías diferenciadas:

1. Mediante estímulos externos: a través de los sentidos (vista, oído, olfato, gusto y tacto), el organismo percibe estímulos del entorno que pueden representar una amenaza o generar preocupación o miedo. Esta información sensorial es enviada al tálamo, que actúa como un centro de relevo, filtrando y transmitiendo los datos al hipocampo y a la corteza prefrontal para su procesamiento y evaluación antes de desencadenar una respuesta de estrés.
2. Mediante estímulos internos: el cuerpo también detecta cambios internos a través de señales fisiológicas, como el ritmo cardíaco, la respiración o la actividad intestinal. Estas señales son percibidas por el cerebro de manera inconsciente y pueden ser interpretadas como señales de alerta o amenaza.

Las dos vías mencionadas tienen la capacidad de obtener una respuesta adaptativa para enfrentar una amenaza, modificando el proceso de activación del sistema nervioso y encaminando las estrategias de enfrentamiento según la naturaleza del estresor.

Sanz-Carrillo y colaboradores (2001), tomando en consideración las dos vías mencionadas (estímulos externos e internos), han diseñado una herramienta para evaluar el nivel de estrés percibido por una persona en su día a día a la que denominaron *Perceived Stress Questionnaire*. Para ello, emplearon seis dimensiones psicológicas que influyen en la percepción individual de estrés:

1. Energía-Alegría. Puntuaciones elevadas en esta dimensión determinan la aparición de emociones positivas y, por tanto, una baja percepción del estrés. Evalúa factores como el entusiasmo, la vitalidad y la motivación y ubica a la persona en una situación de disfrute general. Por el contrario, puntuaciones bajas son indicativas de falta de energía y entusiasmo, lo cual puede indicar desgaste emocional y desmotivación.
2. Sobrecarga de factores. Esta dimensión determina si la persona que realiza el test se encuentra en una situación que sobrepasa sus capacidades. Es decir, las demandas de tareas o responsabilidades están por encima de sus

capacidades de gestión. Puntuaciones altas en esta dimensión determinan un nivel elevado de estrés vinculado al estrés vivido por exceso de exigencias.

3. Tensión / Irritabilidad / Fatiga. Esta dimensión calcula la afectación del estrés acumulado en el individuo analizando su respuesta física y emocional. Una puntuación elevada en esta dimensión sugiere que la percepción de estrés del sujeto tiene también un impacto negativo en su bienestar físico y emocional, afectando, por lo tanto, a su calidad de vida diaria.
4. Conflicto / aceptación social. Esta dimensión mide la calidad de las relaciones interpersonales establecidas, además de valorar el grado en el que la persona siente que sus actos son aprobados y reconocidos por los demás. En caso de que el individuo perciba la existencia de rechazo o incomprensión social, el estrés aumenta.
5. Satisfacción por autorrealización. Este aspecto valora el grado en el que la persona se siente satisfecha en cuanto a logros, metas, crecimiento personal, entre otros. Tiene la capacidad de determinar si la persona se siente realizada.
6. Miedo / Ansiedad. Esta última dimensión detecta la presencia de preocupaciones e inseguridades emocionales continuas. Altos niveles en esta dimensión indican una situación de alarma emocional, lo que puede conllevar a respuestas de ansiedad si se mantiene en el tiempo.

En suma, las seis dimensiones del *Perceived Stress Questionnaire* permiten comprender que el estrés no depende únicamente de los factores externos. La percepción individual de una situación como amenazante, junto con la capacidad de gestionar tanto el entorno como el mundo interno, son elementos clave para entender el nivel de estrés que experimenta una persona.

Dimensiones como la energía emocional, la satisfacción vinculada a la autorrealización o la presencia de fatiga se entrelazan para dar forma a una experiencia subjetiva del estrés, que varía significativamente de un individuo a otro.

Relación entre el Trabajo Emocional y el Estrés

En el ámbito laboral, el manejo de las emociones se ha convertido en un factor clave para comprender la salud mental y el bienestar de los trabajadores. En este contexto, la relación entre el trabajo emocional y el estrés cobra especial relevancia.

Investigaciones meta-analíticas desarrolladas recientemente han señalado la existencia de una relación clara entre las exigencias emocionales en el puesto de trabajo y varias dimensiones de estrés individual. Por ejemplo, en el meta-análisis de Humphrey (2023), se encontró que el trabajo emocional se relaciona con el agotamiento emocional del empleado, con una correlación de .30. Esto quiere decir que, a mayor demanda emocional del puesto, mayor propensión a experimentar fatiga psicológica. Además, se encontró una correlación de -.31 entre el trabajo emocional y la despersonalización, un factor clave del estrés crónico relacionado con el trabajo en el que el trabajador se vuelve cínico y distante en las relaciones con los demás. También se encontró una correlación de -.11 entre el trabajo emocional y la sensación de logro, de forma tal que los empleados con mayores demandas emocionales en su puesto de trabajo son también los que muestran una mayor propensión a sentirse ineficaces y poco competentes en el trabajo.

Estos hallazgos son muy importantes en el contexto ocupacional porque se sabe que existe una clara asociación entre el nivel de estrés y criterios de relevancia laboral. Por ejemplo, investigaciones primarias y meta-análisis recientes muestran correlaciones negativas entre el estrés experimentado y bienestar individual en el trabajo (p. ej., Ilies et al., 2015). Eso significa que, cuando los niveles de estrés aumentan, el nivel de bienestar laboral del individuo se reduce. Además, también se ha encontrado que los resultados pueden que variaren en función de variables moderadoras, entre las que resaltan las competencias emocionales (p. ej., inteligencia emocional) y las estrategias funcionales que regulan las emociones. En función de las capacidades del sujeto y de la estrategia elegida para afrontar la situación, éste puede gestionar con distinta eficacia las situaciones estresantes, pudiendo incluso llegar a reducir los efectos nocivos de los agentes estresores (Kinman y Grant, 2011). La regulación de las emociones es el procedimiento por el que la persona influye y controla cómo manifiesta y sufre sus emociones mediante estrategias que pueden derivar en mejores o peores resultados y tener un efecto distinto según la experiencia

emocional, los comportamientos y los estados fisiológicos (Webb et al., 2012). De esta forma, se ha considerado que las reacciones emocionales y, por lo tanto, el trabajo emocional, son un elemento clave que determina la capacidad de adaptación del sujeto ante situaciones que generan estrés. Estos hallazgos cobran aún más importancia porque se sabe que los índices de estrés laboral han evolucionado al alza en los últimos años. Houtman et al. (2008), en un informe publicado por la Organización Mundial de la Salud (OMS, 2008), valoran que el número de casos confirmados de individuos que sufren de estrés derivado del trabajo se ha incrementado aproximadamente entre un 20% y 50%, especialmente en personal dedicado al sector sanitario y a servicios sociales, personal que cuenta con una mayor exposición a situaciones que producen estrés, así como a situaciones que requieren de una alta interacción con personas que padecen dolores o enfermedades o que viven situaciones de vulnerabilidad.

En definitiva, comprender el estrés individual implica no considerarlo exclusivamente como un fenómeno fisiológico, sino también a un constructo sociopolítico que se encarga de marcar la producción y la subjetividad laboral. Al vincularlo con el trabajo emocional (Hochschild, 1983), emergen dos aportes clave:

1. Visibilización de la economía afectiva del trabajo: es decir, el esfuerzo que realiza el empleado para presentar ciertas emociones sin sentirlas.
2. Ampliación de la cadena causal: el estrés deja de ser un simple resultado del trabajo para convertirse en un puente que conecta las normas corporativas de la organización, con la intensidad del trabajo emocional. A mayor intensidad emocional exigida, mayor es el nivel de estrés, lo que conlleva a un deterioro tanto de la calidad del servicio como del estado de salud mental del profesional. La suma de todos estos elementos, acaban ejerciendo presión constante sobre el trabajador que se puede, incluso, llegar a cronificar.

Por todo ello, la variable "estrés" funciona como termómetro y acelerador de las consecuencias derivadas del trabajo emocional cuya función puede ser equivalente a la de medir la temperatura emocional del individuo, que ejerce un puesto con elevadas exigencias emocionales, haciendo referencia a la discordancia afectiva (lo que siente

el sujeto versus lo que tiene que expresar). Además, la organización transfiere al trabajador la responsabilidad sobre su propio bienestar, al ser él mismo quien debe elegir el modo en que gestiona sus emociones. Este traspaso de responsabilidad indica, a su vez, el nivel de estrés experimentado por el profesional (Castaño, 2017).

En definitiva, el estrés forma parte del proceso de interacción entre el ámbito laboral y la vida emocional del trabajador y, como se ha argumentado, no depende exclusivamente de la intensidad del estímulo, sino de la interpretación que cada persona hace de la situación, así como de los recursos con los que cuenta (p. ej., más o menos inteligencia emocional). Por todo ello, el estrés no debe entenderse como un síntoma individual de malestar, sino también como un indicador de la calidad de la experiencia laboral y de la sostenibilidad del puesto de trabajo.

Asimismo, representa un coste psicofisiológico del trabajo emocional: cuanto mayor es la distancia entre la emoción sentida y la emoción exigida, mayor es la carga de estrés que soporta el trabajador.

Objetivos de la Investigación

Una vez expuesto el marco teórico, se presenta la parte empírica de este estudio, cuya realización persigue responder a tres objetivos:

- (1) Examinar el trabajo emocional en una muestra de empleados públicos de la administración local.
- (2) Examinar el estrés en la misma muestra.
- (3) Analizar la relación existente entre el trabajo emocional y el estrés individual.

Método

En los siguientes apartados, se procede a describir la muestra recogida, el procedimiento seguido y los instrumentos de medida utilizados para la realización de la parte empírica de este trabajo.

Muestra y Procedimiento

Este estudio se ha llevado a cabo con la colaboración de diversos grupos de trabajadores del Ayuntamiento de Barcelona.

Como condición indispensable para formar parte de la muestra se exigió pertenecer al Ayuntamiento de Barcelona dentro de los equipos de trabajo vinculados a las categorías profesionales de: administrativo/a, educador/a, trabajador/a social o psicólogo/a, cuyas funciones implican un contacto frecuente con personas en situaciones de vulnerabilidad.

Las encuestas se administraron de forma digital y se garantizó la confidencialidad de la información proporcionada y su uso exclusivo para los fines relacionados con la investigación llevada a cabo.

La muestra finalmente obtenida se compone de 104 sujetos. En la Tabla 1 se describen las características sociodemográficas y laborales de la misma. La mayor parte de la muestra está compuesta por mujeres (88.5%) y, en cuanto a la estructura familiar, predominan aquellas que forman parte de una familia nuclear (44.2%) o que viven solo/as (21.2%).

Los participantes del estudio tienen una edad igual o superior a los 25 años (*media* = 48.2 años), perteneciendo la mayor parte de la muestra al rango de edad comprendido entre los 45 y 54 años ($N = 52$). Un importante porcentaje (67.3%) tiene una antigüedad laboral superior a los 10 años en su puesto actual, mientras que tan solo un participante presenta una antigüedad laboral inferior o igual a un año. La mayor parte de la muestra tiene un tipo de contrato indefinido a tiempo completo (70.2%) y otro tipo de contratos (21.5%), siendo una minoría los contratos indefinidos a tiempo

parcial, temporales a tiempo completo o parciales (4.8, 1.9% y 1.9%, respectivamente).

Tabla 1.

Características Sociodemográficas y Laborales de la Muestra (N = 104)

	N	%
Sexo		
Hombres	10	9.6
Mujeres	92	88,5
Otro	2	1.9
Edad		
≤25	0	0
25-34	5	4.8
35-44	26	25
45-54	52	50
55-64	20	19.2
≥65	1	1
Puesto de trabajo		
Administrador/a	3	2.9
Educador/a	13	12.5
Trabajador/a social	74	71.2
Psicólogo/a	4	9.6
Otro	0	3.8

Tabla 1 (continuación)*Características Sociodemográficas y Laborales de la Muestra (N = 104)*

	<i>N</i>	<i>%</i>
Antigüedad en el puesto de trabajo		
<1 año	1	1
1-3 años	11	10.6
4-6 años	13	12.5
7-10 años	9	8.7
>10 años	70	67.3
Tipo de contrato		
Indefinido a tiempo completo	73	70.2
Indefinido a tiempo parcial	5	4.8
Temporal a tiempo completo	2	1.9
Temporal a tiempo parcial	2	1.9
Autónomo/a	0	0
Otro	22	21.2
Estructura familiar		
Vivo sólo/a	22	21.2
Familia monoparental	18	17.3
Familia nuclear	46	44.2
Pareja sin hijos	16	15.4
Convivencia con otros familiares	2	1.9

Nota. N= número de sujetos; % = porcentaje sobre la muestra total.

Instrumentos de medida

1. Trabajo emocional (TE)

Las dimensiones del trabajo emocional evaluadas fueron: a) emociones positivas; b) emociones negativas; c) emociones neutras; d) sensibilidad requerida; e) ausencia de control de las interacciones y; f) disonancia emocional. Para evaluación, se utilizó la versión española de la escala de Frankfurt Emotion Work Scales (FEWS 4.0) elaborada originalmente por Zapft et al. (2001).

Esta medida evalúa las demandas emocionales del puesto de trabajo a través de 21 ítems (4, 5, 3, 3 y 4 ítems, respectivamente, por cada dimensión). Cada ítem expresa una afirmación a la que se debe responder empleando una escala tipo Likert de 5 puntos (1 = muy raramente, 2 = raramente, 3 = algunas veces, 4 = frecuentemente y 5 = muy frecuentemente) en función de la frecuencia con la que se demanda una determinada conducta emocional en el contexto laboral.

Ejemplos de ítems de cada una de las dimensiones evaluadas son: 1) *“tengo que expresar emociones agradables hacia los usuarios”* (emociones positivas); 2) *“tengo que mostrarme decepcionado o enfadado con los usuarios”* (emociones negativas); 3) *“tengo que ser imparcial hacia los usuarios”* (emociones neutras); 4) *“tengo que ponerme en el lugar del usuario”* (sensibilidad requerida); 5) *“no decido la cantidad de tiempo que le dedico a un usuario”* (ausencia de control de la interacción) y 6) *“reprimó como me siento para aparentar tranquilidad”* (disonancia emocional).

El coeficiente de fiabilidad de alfa de Cronbach total del trabajo emocional fue de $\alpha = .81$, y en concreto para sus dimensiones, $\alpha = .71, .78, .77, .67, .83$ y $.41$ para emociones positivas, emociones negativas, emociones neutras, sensibilidad requerida, ausencia de control de las interacciones y disonancia emocional, respectivamente.

2. Estrés

Los factores de estrés evaluados en el estudio fueron: a) energía–alegría; b) sobrecarga de factores; c) tensión–irritabilidad–fatiga; d) conflicto–aceptación social; e) satisfacción por autorrealización y; f) miedo–ansiedad. A continuación, se describen, en este mismo orden, los instrumentos administrados para la evaluación estas dimensiones.

Para evaluar el nivel de estrés de los participantes se utilizó el *Perceived Stress Questionnaire* (Sanz-Carrillo et al., 2001) en su versión validada en la población española. Esta medida evalúa seis dimensiones de estrés a través de 23 ítems (5, 4, 9, 7, 3 y 2 ítems, respectivamente por cada dimensión). Cada ítem se responde mediante una escala tipo Likert de 4 puntos (1 = casi nunca, 2 = a veces, 3 = a menudo y 4 = casi siempre) en función de la frecuencia de la frecuencia con la que la persona experimenta cada situación descrita.

Ejemplos de ítems incluidos en las dimensiones evaluadas son: 1) “*me divierto*” (energía–alegría); 2) “*tengo que tomar decisiones muy importantes*” (sobrecarga); 3) “*me siento cansado*” (tensión–irritabilidad–fatiga); 4) “*me siento criticado y juzgado*” (conflicto–aceptación social); 5) “*hago cosas que me verdaderamente me gustan*” (satisfacción por autorrealización) y; 6) “*tengo miedo de lo que me espera en un futuro*” (miedo–ansiedad).

Los coeficientes de fiabilidad de alfa de Cronbach fueron .91 para la forma general y .75, .77, .86, .75, .46 y .37 para energía–alegría, sobrecarga de factores, tensión–irritabilidad–fatiga, conflicto–aceptación social, satisfacción por autorrealización y miedo–ansiedad, respectivamente.

Resultados

Estadísticos Descriptivos de la Medida de Trabajo Emocional

En la Tabla 2 se presentan los datos descriptivos de las respuestas obtenidas en la escala de Trabajo emocional. Con un rango de entre 1 y 5 puntos, el resultado promedio para la escala total de trabajo emocional fue de aproximadamente 3.3 puntos ($SD = 0.41$).

Al analizar las seis dimensiones de la medida, la dimensión que mostró una mayor puntuación fue en la Sensibilidad requerida, con una puntuación media de 4.56 puntos y un rango de entre 2.33 puntos de mínimo y 5 de máximo ($SD = 0.54$), siendo de tal forma la dimensión con menor variabilidad de las puntuaciones. Este resultado indica que, en la muestra analizada, las mayores demandas emocionales se orientan hacia la necesidad de que el profesional demuestre su sensibilidad y capacidad empática hacia el usuario y sus emociones.

Siguiendo de cerca a este resultado, las escalas relacionadas con las emociones neutras, el control de la interacción y las emociones positivas alcanzaron un resultado promedio de 3.82 ($SD = 0.79$), 3.58 ($SD = 0.74$) y 3.55 ($SD = 0.65$), respectivamente.

Por otro lado, la dimensión que obtuvo las puntuaciones medias más bajas fueron las emociones negativas. Este resultado puede estar relacionado con las características de la muestra, compuesta por trabajadores sociales, un perfil cuya labor suele requerir la expresión de emociones neutras, empáticas y positivas. En este caso, la puntuación promedio alcanzada fue de 1.99 puntos ($SD = 0.61$) y el rango de puntuaciones oscila entre 1.00 y 3.40.

Tabla 2.*Estadísticos Descriptivos de la Escala de Trabajo Emocional*

	<i>N</i>	<i>Mín.</i>	<i>Máx.</i>	<i>Media</i>	<i>SD</i>
Emociones positivas	104	1.75	5.00	3.55	.65
Emociones negativas	104	1.00	3.40	1.99	.61
Emociones neutras	104	1.00	5.00	3.82	.79
Sensibilidad requerida	104	2.33	5.00	4.56	.54
Disonancia emocional	104	1.25	4.75	3.12	.84
Ausencia de control de las interacciones	104	2.00	5.00	3.58	.74
Escala Total	104	2.19	4.24	3.28	.41

Nota. N = número de sujetos; Mín.= calificación mínima; Máx. = calificación máxima; SD = desviación típica.

Estadísticos Descriptivos de la Medida de Estrés

En la Tabla 3 se presentan los datos descriptivos de las respuestas obtenidas en la escala de Estrés. Con un rango de entre 1 y 4 puntos, el resultado promedio del total de las dimensiones de estrés fue de aproximadamente 2.36 ($SD = 0.41$).

Al analizar las seis dimensiones de la medida, se observó que el resultado promedio de mayor puntuación se produjo en la dimensión de “Sobrecarga”, con una puntuación de 2.98 ($SD = 0.61$), en un rango de entre 1.50 y 4.00. Este resultado sugiere que la percepción de sobrecarga laboral, entendida como la sensación persistente de tener que enfrentar una cantidad excesiva de tareas o demandas en un tiempo limitado, constituye el principal factor de estrés entre los profesionales evaluados.

La elevada puntuación en esta dimensión refleja una presión sostenida que puede deberse tanto al volumen de trabajo como a la complejidad emocional del mismo, especialmente en entornos donde el contacto interpersonal y las exigencias afectivas son constantes, como ocurre frecuentemente en contextos sociosanitarios.

Le siguieron las dimensiones de “Falta de energía y alegría” “Tensión, irritabilidad y fatiga”, “Satisfacción / autorrealización” y “Miedo y ansiedad”, con unas puntuaciones promedio de 2.58 ($SD = 0.54$), 2.41 ($SD = 0.50$), 2.10 ($SD = 0.51$) y 2.00 ($SD = 0.55$), respectivamente.

Finalmente, la puntuación promedio más reducida correspondió a “Conflicto y aceptación social”, con un 1.99 ($SD = 0.45$) y un rango observado entre 2.14 y 2.86.

Tabla 3.*Estadísticos Descriptivos de la Escala del Estrés*

	<i>N</i>	<i>Mín.</i>	<i>Máx.</i>	<i>Media</i>	<i>SD</i>
Falta de energía y alegría	104	1.20	3.80	2.58	.54
Sobrecarga	104	1.50	4.00	2.98	.61
Tensión, irritabilidad y fatiga	104	1.44	3.67	2.41	.50
Conflicto y aceptación social	104	2.14	2.86	1.99	.45
Satisfacción por autorrealización	104	1.00	3.33	2.10	.51
Miedo y ansiedad	104	1.00	3.50	2.00	.55
Escala Total	104	1.37	3.20	2.36	.41

Nota. *N* = número de sujetos; *Mín.* = calificación mínima; *Máx.* = calificación máxima; *SD* = desviación típica.

Análisis de Correlaciones Bivariadas

En la Tabla 4 se presentan los resultados del análisis de correlaciones entre las variables de estudio.

Como se puede observar, los resultados muestran una correlación positiva y estadísticamente significativa entre el trabajo emocional total y el estrés total de $r = .40$ ($p < .01$). Esto quiere decir que los empleados que perciben mayores exigencias emocionales en su puesto de trabajo son también los más afectados por el estrés.

En cuanto a los hallazgos referidos a la relación entre las dimensiones del trabajo emocional y la medida de estrés total, se ha encontrado que la disonancia emocional y la exigencia de expresar emociones negativas durante la jornada laboral, presentan correlaciones estadísticamente significativas de $r = .49$ ($p < .01$) y $r = .29$ ($p < .01$), respectivamente. Esto quiere decir que existe una relación positiva de estas dimensiones específicas y el estrés experimentado, de modo que cuanto mayor es la disonancia emocional o desajuste entre lo sentido y lo expresado por el empleado y mayor es la percepción de exigencia de expresar emociones negativas, mayor lo es también el nivel de estrés reportado. Las relaciones entre las demás dimensiones del trabajo emocional y el estrés total no han sido estadísticamente significativas.

En cuanto a la relación entre el trabajo emocional y las dimensiones de la medida de estrés, se puede observar que todas ellas (baja satisfacción y autorrealización; tensión-irritabilidad-fatiga; conflicto; miedo y ansiedad y sobrecarga) son positivas y estadísticamente significativas ($r = .39$, $r = .39$, $r = .38$, $r = .35$ y $r = .26$). Estos resultados indican que los trabajadores que experimentan un mayor nivel de exigencias emocionales en general en sus puestos son también los que presentan niveles más bajos de satisfacción y autorrealización y niveles más altos de conflicto, tensión-irritabilidad-fatiga, miedo y ansiedad. Se excluye en este caso la dimensión de falta de energía que no produjo un resultado estadísticamente significativo.

La correlación entre las seis dimensiones del trabajo emocional (emociones positivas; emociones negativas; emociones neutras; sensibilidad requerida; ausencia de control de las interacciones y disonancia emocional) y las seis dimensiones del estrés (falta de energía y alegría; sobrecarga de factores; tensión, irritabilidad y fatiga; conflicto;

baja satisfacción y autorrealización; y miedo y ansiedad), son en la práctica mayoría de los casos positivas y, en algunas ocasiones, estadísticamente significativas. Destacan sobre las demás, siguiendo el patrón antes descrito, las relaciones entre de disonancia emocional y de exigencia de expresión de emociones negativas con las distintas dimensiones del estrés individual.

Por último, la variable de sexo (codificada como 1 = mujer y 0 = hombre) se correlaciona de forma positiva y estadísticamente significativa con la medida global del estrés ($r = .29$, $p < .01$) así como con todas sus dimensiones, exceptuando la dimensión de baja satisfacción. Esto indica que las mujeres presentan una mayor propensión a sufrir estrés. En cambio, en las dimensiones de trabajo emocional, no aparece una correlación significativa.

Aun así, las correlaciones son positivas en todos los casos, lo que sugiere que en esta muestra también son las mujeres las que presentan una mayor predisposición a experimentar los efectos del trabajo emocional.

La variable de edad no se relaciona de manera estadísticamente significativa ni con el estrés total ni con ninguna de sus dimensiones. No obstante, en el caso del trabajo emocional, la variable total muestra una correlación negativa de $r = -.26$ ($p < .01$), de forma que los empleados más jóvenes son los que sufren en mayor medida los efectos del trabajo emocional. Lo mismo ocurre con las dimensiones de disonancia cognitiva ($r = -.31$, $p < .01$) y emociones negativas ($r = -.26$, $p < .01$).

Tabla 4.*Análisis de Correlaciones Bivariadas entre el Trabajo Emocional y el Estrés*

	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16
1.Sexo																
2.Edad	-.04															
3.Falta energía	.20*	.03														
4.Sobrecarga	.32**	.00	.46**													
5.Tens/Irrit/Fatig	.28**	-.17	.62**	.67**												
6.Conflicto	.25*	-.15	.48**	.46**	.65**											
7.Baja satisfac	.01	-.17	.51**	.35**	.61**	.62**										
8.Miedo/Ansied	.21*	-.13	.39**	.41**	.60**	.57**	.47**									
9.Estrés total	.29**	-.14	.75**	.74**	.92**	.81**	.72**	.67**								
10.Emo. Positiv.	.05	-.07	.02	.17	.17	.20*	.16	.20*	.19							
11.Emo. Negativ	.02	-.26**	.06	.18	.27**	.34**	.31**	.22*	.29**	.22*						
12.Emo. Neutras	.16	-.12	.01	.16	.17**	.15	.22*	.11	.17	.27**	.14					
13.Sensib.req.	.10	-.09	-.04	.01	.13**	.07	.03	.17	.08	.35**	.09	.53**				
14.Dison. emo.	.16	-.31**	.33**	.28**	.42**	.43**	.49**	.38**	.49**	.30**	.36**	.33**	.24*			
15.Control inte.	.03	.16	-.05	-.08	.03	-.18	-.17	-.02	-.08	-.16	-.16	.06	.11	-.06		
16.TE Total	.16	-.26**	.14	.26**	.39**	.38**	.39**	.35**	.40**	.61**	.60**	.65**	.59**	.74**	.08	-

Nota. Sexo fue codificado como 1 = mujer, 0 = hombre; *F. Energía* = Falta de energía; *Sobrecarga* = Sobrecarga; *Tens/Irrit/Fat* = Tensión, Irritabilidad y Fatiga; *Baja Satisf.* = Baja Satisfacción y autorrealización; *Emo. Pos* = Emociones Positivas; *Emo. Neg* = Emociones Negativas; *Emo. Neutr* = Emociones Neutra; *Sensib. Requ.* = Sensibilidad Requerida; *Control Int.* = Control de las interacciones; *Disonan. Emo.* = Disonancia Emocional; *TE. Total* = Trabajo Emocional Total.

* $p < .05$. ** $p < .01$

Discusión

El presente estudio se diseñó con el objetivo de ampliar el conocimiento del trabajo emocional y su relación con los síntomas del estrés en el ámbito laboral. En concreto, se examinó la existencia e intensidad de trabajo emocional en una muestra de profesionales del Ayuntamiento de Barcelona que prestan servicios de atención directa (administrativos/as, educadores, trabajadores/as sociales y psicólogos/as).

Sus tres objetivos principales fueron (1) examinar la prevalencia del trabajo emocional de la muestra y explorar la relación entre el trabajo emocional y sus dimensiones con el modelo de escala *Frankfurt Emotion Work Scales*, (2) analizar el nivel de estrés percibido y sus componentes con el modelo de *Perceived Stress Questionnaire* y, por último, (3) examinar la relación entre trabajo emocional y estrés. Esta investigación ha contribuido al estudio del trabajo emocional de diversas maneras.

La primera contribución ha sido demostrar que el trabajo emocional en un trabajo directo con el UCP sugiere exigencias emocionales moderadas-altas. La sensibilidad requerida ($M = 4.56$) refleja la necesidad constante de empatizar con personas en situación de vulnerabilidad. Las emociones neutras ($M = 3.82$), la disonancia emocional ($M = 3.58$) y las emociones positivas ($M = 3.55$) sugieren también un alto contacto con el trabajo de las emociones. La dimensión que menos destaca en este caso corresponde a las emociones negativas ($M = 1.99$), coherente con la naturaleza de las profesiones de servicios sociales donde no es aconsejable el afecto desagradable.

Este conjunto de hallazgos es destacable dado que la mayoría de los participantes en el estudio son trabajadores con implicación directa con el UCP, de modo que, al encontrar puntuaciones elevadas en todas las dimensiones de trabajo emocional, salvo en emociones negativas, se puede concluir que el trabajo de servicios con interacciones directas cuenta con elevadas exigencias emocionales. En concreto, las demandas emocionales cuentan con una media de 3.28 puntos sobre 5. Esto indica que los trabajadores deben gestionar sus emociones con una frecuencia de entre “a veces” y “frecuentemente” a lo largo de su jornada laboral.

La segunda contribución de este trabajo ha sido encontrar que la dimensión del trabajo emocional *disonancia cognitiva* ha resultado ser la dimensión del trabajo emocional más correlacionada con el estrés ($r = .49$). Esta dimensión hace referencia a la exigencia que tiene el trabajador de expresar ciertas emociones (por ejemplo, mostrarse sereno, calmado, empático, optimista) aunque internamente no las sienta. Esta incompatibilidad ha sido relacionada en la literatura científica con el estrés experimentado por el individuo (ver, por ejemplo, Lewig y Dollard, 2017).

Uno de los motivos que puede justificar esta relación, es el agotamiento emocional que provoca fingir algo que no se siente, los potenciales sentimientos de inautenticidad y la culpa generada por estos. Siguiendo la dimensión de disonancia emocional, se encuentra la obligación de mostrar firmeza, es decir, emociones negativas ($r = .29$). Este hallazgo concuerda con los de estudios previos de autores como Zapf y Holz (2006), que demostraron que las emociones negativas se relacionaban intensamente con la fatiga emocional, en contraposición con las emociones positivas que se asocian en gran parte con el aumento de satisfacción. Nezlek y Kuppens (2008) mostraron también que la regulación de emociones negativas implica un mayor esfuerzo y suponen un cansancio superior diario, mientras que regular emociones positivas suele requerir menos recursos y suponer un menor coste emocional de desgaste.

El tercer hallazgo muestra que el nivel de estrés global de los trabajadores se sitúa en el intervalo moderado-severo con 2.36 puntos sobre 4. En base a la escala utilizada para la evaluación del estrés cuyo formato de respuesta oscilaba entre 1 = casi nunca y 4 = casi siempre), el promedio resultante fue de $M = 2.36$, que refleja una frecuencia de estrés correspondiente al nivel “a menudo” o lo que es lo mismo, de forma frecuente, el trabajador experimenta síntomas de falta de energía, tensión, fatiga, irritabilidad, sobrecarga de factores, entre otros. Este hallazgo, también es consistente con investigaciones previas sobre el estrés, como las de Selye (1936), quien demostró que repetidas agresiones sostenidas en el tiempo “consumen” el sistema cardiovascular, inmune y metabólico. Además, destacó que los efectos crónicos, no son derivados del estrés puntual, sino de la repetición prolongada de la situación que genera estrés. Por lo que, cuando la fase de agotamiento que Selye (1936) sugiere en su teoría Síntoma de Adaptación General se prolongue, la probabilidad de enfermedad aumenta.

La cuarta contribución de este estudio ha sido la correlación hallada entre trabajo emocional y estrés global que ha tenido una magnitud de $r = .40$ ($p < .01$). Este valor implica que el estrés percibido se explica en gran parte por las múltiples exigencias emocionales en el puesto (carga de trabajo, recursos y ambigüedad del rol). Estos resultados también revelan que aquellos empleados que afrontan mayores exigencias emocionales son también aquellos que reportan mayores niveles de estrés.

Esta idea encaja con la evidencia empírica que propone Grandey (2000) a través de un análisis de personal dedicado a la atención al cliente. En él demostró, que la intensidad con la que se finge o suprime las emociones personales predice directamente el agotamiento emocional y el estrés laboral. Esto implica que, cuanto más frecuente es la exigencia emocional en el puesto de trabajo, mayor es la sobrecarga psicológica y la intención de abandono.

La quinta contribución de esta investigación muestra que las mujeres puntúan más alto en niveles de estrés que los hombres, a diferencia de la correlación con el trabajo emocional, en el que no existen diferencias estadísticamente significativas según el sexo. Esto implica que, a pesar de contar ambos sexos con exigencias emocionales equivalentes, las mujeres tienden a asumirlas con mayor responsabilidad elevando la carga natural. Estudios previos también respaldaron esta relación. Puranova y Muros (2010) mostraron que las mujeres reportaban mayores niveles de agotamiento emocional, mientras que el hombre presentaba mayores niveles de despersonalización.

El sexto y último hallazgo se asocia a la edad con el trabajo emocional pero no con el estrés. Los profesionales veteranos, aquellos que tienen mayor edad y experiencia, dominan guiones y estrategias que pueden seguir para reducir la percepción de exigencia emocional. Esto implica que, a pesar de que el puesto requiera de exigencia emocional, con la experiencia, el individuo consigue adherirse a la actuación profunda sin que esto implique consecuencias negativas hacia su salud.

Esta idea respalda la aportación de Bandura (1997), quien sostiene que, a través del desarrollo de la confianza personal, fortalecida por experiencias previas de éxito, las personas consiguen controlar la reacción ante situaciones estresantes de tal forma que, ante un agente estresor, la experiencia y el conocimiento permiten conseguir una mayor adaptación, reduciendo los efectos negativos que podría tener sobre la salud

del individuo. En contraste, tal como indica la teoría de Lazarus y Folkman (1984), aquellas personas que se enfrentan a situaciones desconocidas y de incertidumbre lo interpretan como una amenaza, provocando un disparo en su estado de alarma y un aumento del estrés. Es por ello por lo que los jóvenes, al contar con una menor experiencia en términos de interacciones cara al público, carecen de estrategias que les permita reaccionar y enfrentarse a las situaciones amortiguando el efecto negativo que puede tener en su salud.

En conclusión, este estudio ayuda a ampliar la comprensión actual del trabajo emocional, al evidenciar la elevada presencia entre los profesionales sujetos a la interacción directa con el UCP y demostrar que la intensidad y frecuencia de dichas demandas contribuyen en gran medida al estrés percibido.

Implicaciones de los resultados

Esta investigación ofrece información relevante para aquellas organizaciones cuya actividad exige una frecuencia elevada de interacción directa con usuarios, clientes o pacientes. En primer lugar, los resultados permiten orientar de forma más efectiva el diseño programas para reducir el estrés generado por el trabajo emocional. Se ha comprobado que todas las dimensiones del estrés son relevantes, pero que se experimentan con mayor frecuencia la fatiga, el conflicto, la baja satisfacción, el miedo y la ansiedad. Esto permite que, a la hora de diseñar un programa de prevención, se puedan dar prioridades a las intervenciones más urgentes.

En concreto, se debe prestar atención a la disonancia emocional de los empleados y la exigencia de expresar emociones negativas que, aunque no es una de las demandas producidas con mayor frecuencia, sí ha sido asociada al estrés del trabajador. También se debe prestar más atención al nivel de estrés experimentado por el grupo de mujeres y a la carga emocional de los empleados más jóvenes.

En segundo lugar, los resultados respaldan la importancia de las medidas preventivas en los puestos de trabajo que requieren interacción directa con el UCP. Las organizaciones, empresas o instituciones deberían invertir en programas de desarrollo de las habilidades, además de contar con un seguimiento de dichos programas.

De lo contrario, es probable que el vínculo entre el trabajo emocional y el estrés aumentará junto a consecuencias negativas como depresión y ansiedad. La inversión en estas iniciativas será positiva ya que, al disminuir el trabajo emocional y el estrés experimentado, es muy probable que se mejore en variables como el desempeño o la satisfacción laboral.

Limitaciones del estudio

Finalmente, es importante señalar que el presente trabajo cuenta con algunas limitaciones. En primer lugar, el estudio recopila datos recogidos de una única muestra con un tamaño limitado ($N = 104$) que procede de un único ayuntamiento (el Ayuntamiento de Barcelona) y de una misma área (servicios sociales). Estas características limitan la generalización de los resultados a otras administraciones o empleos. Por eso, se sugiere replicar este estudio en otras muestras para comprobar la estabilidad de los resultados obtenidos en el presente caso. Del mismo modo, en caso de haber contado con una muestra de mayor tamaño, sería posible analizar los resultados en función de variables como el tipo de contrato o la antigüedad en el puesto.

REFERENCIAS

- Aldao, A. (2013). *The future of emotion regulation research: Capturing context. Perspectives on Psychological Science*, 8(2), 155-172. doi: 10.1177/1745691612459518
- Alves, J. S. C., Bendassolli, P. F., & Gondim, S. M. G. (2017). *Emotional Labor and Burnout. A Study with the military Police. Avances en Psicología Latinoamericana*, 35(3), 459-470. <https://doi.org/10.12804/revistas.urosario.edu.co/apl/a.4505>
- Ashforth, B. E., & Humphrey, R. H. (1993). *Emotional Labor in Service Roles: The Influence of Identity. The Academy of Management Review*, 18(1), 88-110. <https://doi.org/10.2307/258824>
- Baron, R. (1998). *The development of concept of psychological well-being. [Unpublished doctoral dissertation].* Grahams-town. Rhodes University, Grahamstown, South Africa.
- Bar-On, R. (2006). *The Bar-On model of emotional-social intelligence (ESI). Psicothema*, 18(Supl.), 13–23
- Basurto, K., & Guardiola, C. (2015). *Inteligencia emocional y desempeño laboral de los directivos del corporativo adventista del norte de México. Apuntes universitarios*, 5(1), 69-77. <https://doi.org/10.17162/au.v0i1.249>
- Bianchi, R., Schonfeld, I. S., & Laurent, E. (2016). *Burnout-depression overlap: a study of New Zealand schoolteachers. New Zealand Journal of Psychology*, 45(3), 4-11.
- Buceta, J. M. (2004). *Estrategias psicológicas para entrenadores de deportistas jóvenes.* Dykinson.
- Carlotto, M. S., Gil-Monte, P. R., & Figueiredo-Ferraz, H. (2015). Factor analysis of the Spanish Burnout Inventory among public administration employees. *Japanese Psychological Research*, 57(2), 155–165. <https://doi.org/10.1111/jpr.12071>

- Cólica, P. R. (2009). *Estrés laboral y stress bournout : el síndrome de estrés de los call center*. Editorial Brujas.
- Martínez-Íñigo, D. (2001). *Evolución del concepto de trabajo emocional: dimensiones, antecedentes y consecuentes. Una revisión teórica*. *Revista de Psicología Del Trabajo y de Las Organizaciones*, 17(2), 131–153.
- Ramírez Velázquez, E., Guerra Rodríguez, L. E., y Ramis Palmer., C. (2016). *Trabajo emocional y satisfacción con el empleo en hoteles de sol y playa*. *Retos de la Dirección* 10(1), 94–113.
- Fernández-Sánchez, J. C., Pérez-Mármol, J. M., Santos-Ruiz, A. M., Pérez-García, M., & Peralta-Ramírez, M. I. (2018). *Burnout y funciones ejecutivas en personal sanitario de Cuidados Paliativos: influencia del desgaste profesional sobre la toma de decisiones*. *Analisis del Sistema Sanitario de Navarra*, 41(2), 171–180. <https://doi.org/10.23938/assn.0308>
- Gómez Rodríguez, O. (2019). *El trabajo emocional y el burnout*. Trabajo de fin de grado en relaciones laborales y recursos humanos, 3–43.
- González, E. C. (2017). *Rest for work: from psychological fatigue to the universe of stress*. *Colombia 1937-1991. Historia y Sociedad*, 32, 49-82. <https://doi.org/10.15446/hys.n32.58888>
- Gross, J. J. (2014). *Emotion regulation: Conceptual and empirical foundations*. In J.J. Gross (Ed.), *Handbook of Emotion Regulation*, 3-20. Guilford Press.
- Houtman, I., Jettinghoff, K., & Cedillo, L. (2008). *Sensibilizando sobre el estrés laboral en los países en desarrollo. Un riesgo moderno en un ambiente de trabajo tradicional: Consejos para empleadores y representantes de los trabajadores* (Serie Protección de la Salud de los Trabajadores N° 6). Organización Mundial de la Salud.
- Humphrey, N. M. (2023). *Emotional labor and employee outcomes: A meta-analysis*. *Public Administration*, 101(2), 422-446.
- Ilies, R., Aw, S. S., & Pluut, H. (2015). *Intraindividual models of employee well-being: What have we learned and where do we go from here?* *European Journal of*

Work and Organizational Psychology, 24(6), 827-838.
doi:10.1080/1359432X.2015.1071422

- Kinman, G., & Grant, L. (2011). *Exploring Stress Resilience in Trainee Social Workers: The Role of Emotional and Social Competencies*. *The British Journal of Social Work*, 41(2), 261–275. <https://doi.org/10.1093/bjsw/bcq088>
- Kvillemo P., & Bränström R. (2014). *Coping with breast cancer: A meta-analysis*. *PLoS ONE* 9(11): e112733. doi: 10.1371/journal.pone.0112733
- Lawrence, S. A., Troth, A. C., Jordan, P. J., & Collins, A. L. (2011). *A review of emotion regulation and development of a framework for emotion regulation in the workplace*. In P. L. Perrewé, & D. C. Ganster (Eds.), *Research in Occupational Stress and Well-being* (págs. 197-263). Emerald.
- Lewig, K. A., & Dollard, M. F. (2003). Emotional dissonance, emotional exhaustion and job satisfaction in call centre workers. *European Journal of Work and Organizational Psychology*, 12(4), 366-392.
- Livingstone, K. M., & S. Srivastava, S. (2012). *Up-regulating positive emotions in everyday life: Strategies, individual differences, and associations with positive emotion and well-being*. *Journal of Research in Personality*, 46, 504-516. doi: 10.1016/j.jrp.2012.05.009
- Lomas, T., & Itzan, I. (2016). *Second Wave Positive Psychology: Exploring the Positive–Negative Dialectics of Wellbeing*. *Journal of Happiness Studies*, 17(4), 1753–1768. <https://doi.org/10.1007/s10902-015-9668-y>
- Lopes, P. N., Grewal, D., Kadis, J., Gall, M., & Salovey, P. (2006). *Evidence that emotional intelligence is related to job performance and affect and attitudes at work*. *Psicothema*, 18, 132–138.
- Melgosa, J. (1994). *¡Sin estrés!*. Safeliz, 1-85.
https://books.google.com.pe/books?id=eFQraki_7boC&printsec=frontcover&hl=es#v=onepage&q&f=false
- Morris, J. A., & Feldman, D. C. (1996). The Dimensions, Antecedents, and Consequences of Emotional Labor. *The Academy of Management Review*, 21(4), 986–1011. <https://doi.org/10.2307/259161>

- Naranjo Pereira, M. L. (2009). *Una revisión teórica sobre el estrés y algunos aspectos relevantes de éste en el ámbito educativo*. *Educación*, 33(2), 171-190. <https://doi.org/10.15517/revedu.v33i2.511>
- Nezlek, J. B., & Kuppens, P. (2008). *Regulating Positive and Negative Emotions in Daily Life*. *Journal of Personality*, 76(3), 561–580. <https://doi.org/10.1111/j.1467-6494.2008.00496.x>
- Nuria Mesa Castro. (2020). *Influencia de la inteligencia emocional percibida en la ansiedad y el estrés laboral de enfermería*. *Hospital Universitario de Canarias* 13(3), 1-26.
- Ortiz, S., Navarro, C., García, E., Ramis, C., & Manassero, Ma. A. (2012). Validación de la versión española de la Escala de Trabajo Emocional de Frankfurt. *Psicothema*, 24(2), 337-342
- Ontiveros Aréchiga-Carrillo. O. A., (2019). *¿Estrés? Entretexos*, 11(32), 1–8. <https://doi.org/10.59057/iberoleon.20075316.201932133>
- Paéz-Rovira D., & Costa, S. (2014). *Regulación Afectiva (de emociones y estado de ánimo) en el Lugar de Trabajo*. *Revista Psicologia, Organizações e Trabalho*, 14(2), 190-203.
- Paschoal, T., & Tamayo, A. (2004). *Validação da escala de estresse no trabalho*. *Estudos de Psicologia*, 9(1), 45-52.
- Patlán Pérez, J. (2019). *¿Que es el estrés laboral y como medirlo?* *Salud Uninorte*, 35(1), 156–184.
- Purvanova, R. K., & Muros, J. P. (2010). Gender differences in burnout: A meta-analysis. *Journal of Vocational Behavior*, 77(2), 168–185. <https://doi.org/10.1016/j.jvb.2010.04.006>
- Pulido, E. G., Lora, L. J., & Jiménez, L. K. (2021). Factores psicosociales que influyen en el ausentismo: Evaluación de un modelo explicativo. *Interdisciplinaria*, 38(1), 149-162. <https://doi.org/10.16888/interd.2021.38.1.10>
- Quoidbach, J., Berry, E. V., Hansenne, M., & Mikolajczak, M. (2010). *Positive emotion regulation and well-being: Comparing the impact of eight savoring and*

- dampening strategies*. *Personality and Individual Differences*, 49(5), 368-373.
doi: 10.1016/j.paid.2010.03.048
- Ramírez, D. A. y Giraldo, M. E. (2016). *El entrenamiento en inteligencia emocional como base para disminuir los niveles de estrés laboral* (Monografía de especialización. Universidad de Buenaventura, Medellín). Repositorio Institucional. <https://bibliotecadigital.usb.edu.co/handle/10819/3369?mode=full>
- Ramos, S. E., & Ceballos, P. (2019). *Enfermeras, ¿perciben el trabajo emocional?* *Salud Uninorte*, 34(2), 518–526. <https://doi.org/10.14482/sun.34.2.610.73>
- Ramos, P., & Ramos, P. (2012). *Intervención psicológica en estrés laboral, mobbing y síndrome de Burnout* (2ª. ed.). Editorial ICB.
- Rochette, L., Dogon, G., & Vergely, C. (2023). *Stress: Eight Decades after Its Definition by Hans Selye: "Stress Is the Spice of Life."* *Brain Sciences*, 13(2), 310-. <https://doi.org/10.3390/brainsci13020310>
- Tamayo, M. R., Mendonça, H., & Silva, E. N. (2012). *Relação entre estresse ocupacional, coping e burnout*. In M. C. Ferreira, & H. Mendonça (Orgs.), *Saúde e bem-estar no trabalho. Dimensões Individuais e Culturais*. São Paulo: Casa do Psicólogo.
- Tamir, M. (2011). *The maturing field of emotion regulation*. *Emotion Review*, 3(1), 3-7. doi: 10.1177/1754073910388685
- Tirado, M. M., Jiménez, L. K., Cudris, L., & Redondo, M. P. (2020). *Inteligencia emocional, clima organizacional y estrés ocupacional en profesionales que prestan servicios en primera infancia*. *Clío América*, 14(27), 441–453. <https://doi.org/10.21676/23897848.3763>
- Traverso Zumaeta, R., Aguirre Mollehuanca, J. P., Talavera, J. E., & Palomino Baldeon, J. C. (2023). *Emotional intelligence and stress coping strategies in health care workers*. *Revista De La Facultad De Medicina Humana*, 23(3), 46–56. <https://doi.org/10.25176/RFMH.v23i3.5659>
- Tugade, M. M., & Fredrickson, B. L. (2007). *Regulation of positive emotions: Emotion regulation strategies that promote resilience*. *Journal of Happiness Studies*, 8, 311-333. doi: 10.1007/s10902-006-9015-4

- Varela, A. (2020). *Gestión del estrés laboral* (1st ed.). Ra-Ma.<https://elibro-net.ezbusc.usc.gal/es/ereader/busca/222739>
- Vidal, V. (1904). *El Estrés Laboral Análisis y Prevención* (1st ed.). Prensas de la Universidad de Zaragoza.
- Vizuite, C. D., & Moreira, E. L. (2025). *Riesgos psicosociales y estrés laboral en los docentes*. *Revista MENDIVE (Online)*, 23(2), 1-16.
- Webb, T. L., Miles, E., & Sheeran, P. (2012). *Dealing with feeling: A meta-analysis of the effectiveness of strategies derived from the process model of emotion regulation*. *Psychological Bulletin*, 138(4), 775-808. doi: 10.1037/a0027600

