

**LATAM Revista Latinoamericana de Ciencias
Sociales y Humanidades, Asunción, Paraguay.**

ISSN en línea: 2789-3855, 2025, Volumen VI

Manifestaciones del trabajo emocional en profesionales de atención a personas: un análisis mediante ecuaciones estructurales

Manifestations of emotional labor among caregiving professionals: an
analysis through structural equation modeling

Daniel Alberto Sierra Carpio

dsierra@uach.mx

<https://orcid.org/0000-0002-2393-1786>

Universidad Autónoma de Chihuahua
Ciudad Juárez- Ciudad Juárez – México

Manuel Omar Barraza Barrón

obarraza@uach.mx

<https://orcid.org/0000-0003-4529-8974>

Universidad Autónoma de Chihuahua
Ciudad Juárez – México

Martha Aurelia Dena Ornelas

mdena@uach.mx

<https://orcid.org/0000-0002-3379-1473>

Universidad Autónoma de Chihuahua
Ciudad Juárez – México

Mónica Ivonne Moreno García

mimoreno@uach.mx

<https://orcid.org/0000-0002-3379-1473>

Universidad Autónoma de Chihuahua
Ciudad Juárez – México

DOI: <https://doi.org/10.56712/latam.v6i6.4914>

Artículo recibido: 29 de julio de 2025

Aceptado para publicación: 28 de noviembre
de 2025.

Conflictos de Interés: Ninguno que declarar.



NÚMERO

DOI: <https://doi.org/10.56712/latam.v6i6.4914>

Manifestaciones del trabajo emocional en profesionales de atención a personas: un análisis mediante ecuaciones estructurales

Manifestations of emotional labor among caregiving professionals: an analysis through structural equation modeling

Daniel Alberto Sierra Carpio¹

dsierra@uach.mx

<https://orcid.org/0000-0002-2393-1786>

Universidad Autónoma de Chihuahua
Ciudad Juárez- Ciudad Juárez – México

Manuel Omar Barraza Barrón

obarraza@uach.mx

<https://orcid.org/0000-0003-4529-8974>

Universidad Autónoma de Chihuahua
Ciudad Juárez – México

Martha Aurelia Dena Ornelas

mdena@uach.mx

<https://orcid.org/0000-0002-3379-1473>

Universidad Autónoma de Chihuahua
Ciudad Juárez – México

Mónica Ivonne Moreno García

mimoreno@uach.mx

<https://orcid.org/0000-0002-3379-1473>

Universidad Autónoma de Chihuahua
Ciudad Juárez – México

Artículo recibido: 29 de julio de 2025. Aceptado para publicación: 28 de noviembre de 2025.
Conflictos de Interés: Ninguno que declarar.

Resumen

El estudio analizó las dimensiones que reflejan con mayor intensidad el trabajo emocional en profesionales dedicados a la atención de personas y comunidades en situación de vulnerabilidad. Se aplicó un diseño cuantitativo, correlacional y transversal, con una muestra no probabilística de 119 participantes. Se utilizó la versión en español de la Escala de Trabajo Emocional de Frankfurt (Ortiz et al., 2012) y se estimó un modelo reflectivo mediante ecuaciones estructurales de mínimos cuadrados parciales (PLS-SEM). Los resultados mostraron que la disonancia emocional constituye la dimensión con mayor peso dentro del constructo, seguida de la expresión de emociones positivas y neutras, mientras que las emociones negativas tuvieron menor contribución. Los hallazgos confirmaron la validez y consistencia interna de la escala en población latinoamericana y respaldaron su estructura reflectiva. Se concluyó que el trabajo emocional se manifiesta principalmente en la gestión de emociones contradictorias y en la regulación del afecto frente a demandas sociales, lo que implica la necesidad de estrategias organizacionales de apoyo y autocuidado emocional para quienes desempeñan labores de atención interpersonal.

Palabras clave: trabajo emocional, disonancia emocional, PLS-SEM, atención a personas,


¹ Autor de correspondencia.

bienestar laboral

Abstract

The study examined the dimensions that most strongly reflect emotional labor among professionals who assist individuals and communities in vulnerable conditions. A quantitative, correlational, and cross-sectional design was applied with a non-probabilistic sample of 119 participants. The Spanish version of the Frankfurt Emotional Work Scale (Ortiz et al., 2012) was used, and a reflective model was estimated through Partial Least Squares Structural Equation Modeling (PLS-SEM). Results indicated that emotional dissonance showed the highest loading within the construct, followed by the expression of positive and neutral emotions, while negative emotions had the weakest contribution. The findings confirmed the scale's validity and internal consistency in a Latin American context and supported its reflective structure. The study concluded that emotional labor is primarily expressed through the management of contradictory emotions and affect regulation in response to social demands, highlighting the need for organizational support and emotional self-care strategies for professionals engaged in interpersonal work.

Keywords: motional labor, emotional dissonance, PLS-SEM, caregiving professionals, emotional well-being

Todo el contenido de LATAM Revista Latinoamericana de Ciencias Sociales y Humanidades, publicado en este sitio está disponibles bajo Licencia Creative Commons. 

Cómo citar: Sierra Carpio, D. A., Barraza Barrón, M. O., Dena Ornelas, M. A., & Moreno García, M. I. (2025). Manifestaciones del trabajo emocional en profesionales de atención a personas: un análisis mediante ecuaciones estructurales. *LATAM Revista Latinoamericana de Ciencias Sociales y Humanidades* 6 (6), 566 – 578. <https://doi.org/10.56712/latam.v6i6.4914>

INTRODUCCIÓN

El sector servicios se caracteriza por la importancia de su capital humano, la intangibilidad de su oferta y su orientación al cliente y al mercado, lo que obliga a las organizaciones de este sector a adaptarse de manera continua a las demandas sociales, económicas y políticas (Cardoso Galace et al., 2021; Martos Martínez, 2019; Miquel Segarra et al., 2018). En dicho contexto, el trabajo emocional – Entendido como la gestión y expresión de emociones durante la interacción con clientes o usuarios – tiene especial importancia, pues la relación directa con las personas es un factor fundamental para crear la experiencia del usuario (Buzova et al., 2022); por tanto, la capacidad de los empleados para manejar sus propias emociones y la de los clientes se refleja directamente en la calidad del servicio percibida, la satisfacción del usuario y la reputación de la organización (Acosta Palomeque et al., 2017; Bericat, 2004).

La definición conceptual del trabajo emocional fue propuesta originalmente por Hochschild (1983) y posteriormente desarrollada por autores como Morris y Fieldman (1996) o Zapf et al. (1999) quienes consolidaron su estructura teórica y pusieron a prueba empíricamente sus postulados. Partiendo de dichas bases, la literatura académica ha abordado este fenómeno en relación con múltiples variables organizacionales y sociales, consolidando una línea de investigación clave para comprender las dinámicas de servicio en contextos humanos.

En la revisión de literatura realizada, se identificó que las poblaciones de estudio más frecuentes a nivel internacional han sido los docentes de distintos niveles educativos y contextos culturales (Acosta Palomeque et al., 2017; Burić & Wang, 2024; Cutuli, 2017; Dreer-Goethe, 2025; Dunn, 2023; Rodríguez-Martínez et al., 2018; Sosa-Sánchez, 2021; Sun et al., 2025), así como personal de salud, especialmente enfermeras (Akbar et al., 2024; Clarke et al., 2024; Karakis et al., 2025; Tanabe et al., 2022; Zamanzadeh et al., 2025). Destacan también, estudios en el sector turismo (Al-Tit et al., 2022; Buzova et al., 2022; Pabel et al., 2022), la banca (Nkemakolam et al., 2021; Vuong et al., 2025) y la seguridad pública (Lennie et al., 2021; Ryu et al., 2020).

En el ámbito latinoamericano, las líneas de investigación mantienen un interés similar, centrado en el personal docente (Acosta Palomeque et al., 2017; Cutuli, 2017; Rodríguez-Martínez et al., 2018) y de enfermería (Ramírez-Sánchez et al., 2022; Sánchez Paduilla et al., 2019). Sin embargo, también se han explorado otro tipo de contextos, como el trabajo emocional en la industria estética (Arango Gaviria, 2015), en líderes de movimientos sociales frente a conflictos armados (Robayo Corredor, 2017), en asesores de emprendimiento (Quiñones Herrera & Díaz Pérez, 2021) o incluso en mototaxistas (Loteró Vásquez et al., 2024).

Como se observa, son pocas las investigaciones centradas en el contexto laboral de profesionales dedicados a la atención de poblaciones en situación de riesgo o vulnerabilidad, más allá de profesores y enfermeras en el plano internacional y en específico en el contexto latinoamericano, a pesar de que sus funciones implican una gestión emocional compleja, constante y de alto impacto social.

Por lo tanto, el objetivo del presente estudio es identificar en cuáles de las dimensiones propuestas por la Escala de Trabajo Emocional de Frankfurt (Ortiz Bonnín et al., 2012) se refleja mejor el constructo global de trabajo emocional, utilizando un modelo reflectivo estimado mediante ecuaciones estructurales con mínimos cuadrados parciales (PLS-SEM).

Para lograr ese propósito, el presente estudio se divide en cuatro secciones: primero se presenta el marco teórico donde se aborda la evolución conceptual del trabajo emocional y se discute su relación con la teoría de la disonancia cognitiva. En segundo lugar, se describen los aspectos metodológicos; posteriormente se describen y discuten los resultados a la luz del marco teórico presentado y finalmente se presentan las conclusiones del estudio.

METODOLOGÍA

Se realizó un estudio cuantitativo, correlacional de tipo exploratorio, con un diseño no experimental y transversal. La muestra fue seleccionada por conveniencia debido a limitaciones financieras y logísticas, lo cual restringe la generalización de los resultados.

El cuestionario se elaboró en Google Forms y fue distribuido a través de redes sociales (Facebook y WhatsApp) y mediante invitaciones enviadas por correo electrónico. La participación fue voluntaria, anónima y sin incentivos, por lo que no fue posible estimar una tasa de respuesta. La recolección de datos se realizó entre diciembre de 2024 y enero de 2025.

La muestra final estuvo conformada por 119 profesionales de servicio orientados a la atención de personas y comunidades, de los cuales 82.3% (n = 99) fueron mujeres. La edad de los participantes osciló entre 23 y 60 años, con una media de 40.43 años. En cuanto al tipo de población con la que laboran los participantes, los resultados muestran que más de la mitad (57.1%) atienden principalmente a mujeres, seguidos por quienes trabajan con hombres (33.6%), adolescentes (31.1%) y niños (30.3%), lo que refleja una orientación clara hacia contextos de atención familiar y comunitaria. Asimismo, un 28.6% de los encuestados pertenece al ámbito judicial estatal o federal, por lo que se infiere que su labor está dirigida a víctimas de delitos o situaciones de violencia.

En menor proporción, se encuentran quienes atienden a adultos mayores (26.1%), personas con discapacidad (14.3%) y migrantes (10.1%), lo que en conjunto permite caracterizar la muestra como integrada por profesionales dedicados a la atención directa de personas y comunidades en condiciones de vulnerabilidad o riesgo social, donde el componente emocional del trabajo adquiere una especial relevancia.

El instrumento utilizado fue la versión en español de la Escala de Trabajo Emocional de Frankfurt – FEWS– propuesta por Ortiz Bonnín et al. (2012), utilizando 19 ítems para medir cinco dimensiones: “emociones positivas”, “emociones negativas”, “emociones neutras”, “sensibilidad requerida” y “disonancia emocional”. Dicha escala alcanzó valores globales de Alpha de Cronbach 0.817. En la tabla 1 se presenta la operacionalización de las dimensiones y la confiabilidad alcanzada.

Tabla 1

Operacionalización y confiabilidad de las dimensiones de la escala FEWS

Dimensión	Definición	Número de ítems	Confiabilidad	Varianza extraída
Emociones positivas	Demanda de expresión emocional positiva y constituye una de las facetas del esfuerzo emocional del trabajador por mantener un clima interpersonal favorable	4	$\alpha = 0.778$ $\rho_a = 0.809$ $\rho_c = 0.858$	0.604
Emociones negativas	Necesidad de expresar emociones negativas de forma controlada o deliberada, como autoridad, desagrado, firmeza o incluso enojo justificado, cuando el contexto laboral lo exige.	5	$\alpha = 0.782$ $\rho_a = 0.807$ $\rho_c = 0.848$	0.529
Emociones neutras	Refleja la autocontención emocional y el control expresivo necesario para transmitir imparcialidad y estabilidad	3	$\alpha = 0.739$ $\rho_a = 0.743$ $\rho_c = 0.852$	0.657
Sensibilidad requerida	Capacidad del trabajador para percibir, interpretar y responder adecuadamente a las emociones de los demás.	3	$\alpha = 0.840$ $\rho_a = 0.846$ $\rho_c = 0.904$	0.758

Disonancia emocional	Es la incongruencia entre las emociones realmente sentidas y las que deben expresarse según las normas organizacionales.	4	$\alpha = 0.858$ $\rho_a = 0.865$ $\rho_c = 0.904$	0.703
----------------------	--	---	--	-------

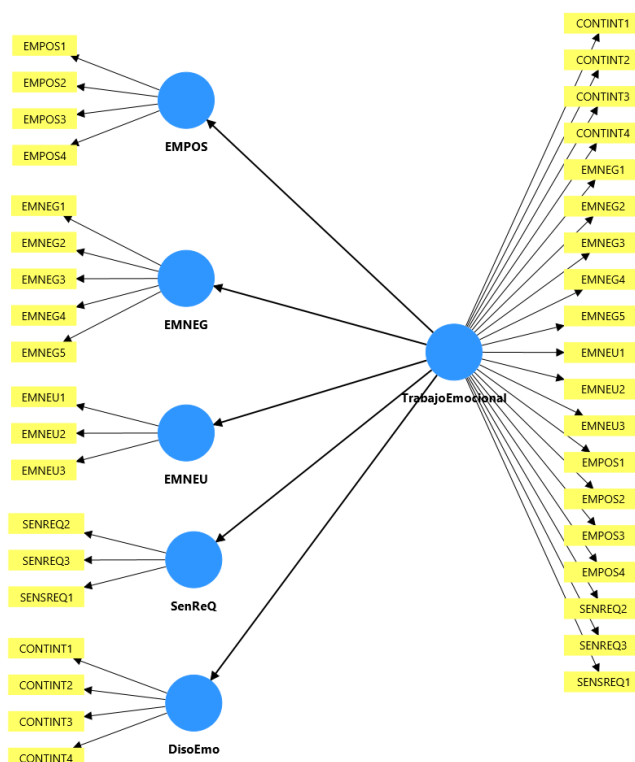
Fuente: elaboración propia con base a Ortiz Bonnín et al. (2012) y resultados del análisis PLS. Donde α = Alpha de Cronbach; ρ_a = Rho (a); ρ_c = Rho (c)

Como se observa en la tabla anterior, los coeficientes de confiabilidad (α de Cronbach, ρ_a y ρ_c) superaron los umbrales de 0.70 (George & Mallery, 2003), lo que indica consistencia interna adecuada.

Para llevar a cabo el análisis de datos se recurrió un modelo de ecuaciones estructurales basadas en mínimos cuadrados parciales (PLS-SEM) mediante el software Smart PLS 4 (Ringle et al., 2024), ya que esta técnica permite estimar modelos predictivos con muestras moderadas y estructuras complejas sin requerir supuestos estrictos de normalidad (Hair et al., 2017; Sierra & Melgar, 2021) Dado que las dimensiones se asumen como manifestaciones del constructo global, el trabajo emocional fue modelado como un constructo reflectivo (Hair et al., 2018). La figura 1 muestra el modelo de ecuaciones utilizado.

Figura 1

Modelo PLS-SEM utilizado



Fuente: elaboración propia

Dado que el modelo se especificó como reflectivo, los coeficientes estructurales se interpretan como indicadores del grado en que cada dimensión manifiesta el constructo subyacente, y no como efectos causales del mismo. Por lo tanto, las cargas elevadas evidencian una representación adecuada del

concepto teórico de trabajo emocional, mientras que las diferencias entre dimensiones reflejan variaciones en su capacidad de expresar la variable latente

En cuanto a las consideraciones éticas, el estudio siguió los principios de autonomía, beneficencia, no maleficencia y justicia (Acevedo Pérez, 2002; Koepsell & Ruiz de Chávez, 2015; Martín Minjarrés, 2013). Se garantizó el consentimiento informado, la protección de la identidad de los participantes y la comunicación de los resultados de manera transparente

DESARROLLO

El trabajo emocional

Hochschild (1983) introdujo el término “emotional labor” para describir la gestión de los sentimientos con el propósito de producir expresiones faciales y corporales observables públicamente. Señaló, además, que este tipo de trabajo se realiza a cambio de una remuneración, por lo que posee un valor de intercambio. A su vez, empleó los términos “emotional work” y “emotion management” para referirse a la misma actividad, pero realizada en la esfera privada o personal, lo que le confiere un valor de uso.

En el presente estudio, el término trabajo emocional se emplea conforme a la definición de Hochschild (1983), entendida como la gestión de emociones requerida para desempeñar un trabajo remunerado. Inicialmente, el trabajo emocional fue concebido como un constructo unidimensional con efectos negativos sobre la salud del empleado, y su frecuencia se asociaba con la cantidad de contactos interpersonales entre clientes y trabajadores.

Posteriormente, Wharton (1993) propuso que el trabajo emocional debía entenderse de manera dicotómica, ya que algunos puestos demandan su realización y otros no. Asimismo, los hallazgos de Wharton (1993) y Adelman y Ahuvia (1995) cuestionaron la visión negativa de Hochschild (1983), al mostrar que los empleados que realizan trabajo emocional tienden a reportar mayores niveles de satisfacción y oportunidades de desarrollo de inteligencia emocional.

Morris y Feldman (1996) definieron el trabajo emocional como el esfuerzo, la planificación y el control necesarios para expresar emociones deseables en el contexto organizacional durante los intercambios interpersonales. Esta perspectiva coincide con la de Ashforth y Humphrey (1993), quienes afirmaron que el trabajo emocional implica actuar, sobreactuar o suprimir emociones para adecuarse a las reglas organizacionales.

Zapf et al. (1999) conciliaron ambas perspectivas: la centrada en la regulación emocional interna de Hochschild (1983) y la enfocada en la regulación de la conducta expresiva propuesta por Morris y Feldman (1996). A partir de ello, desarrollaron la Frankfurt Emotional Work Scale (FEWS), un instrumento cuantitativo que permitió diferenciar múltiples aspectos emocionales y conductuales de los trabajadores, proponiendo ocho dimensiones: frecuencia de emociones positivas, frecuencia de emociones negativas, demandas de sensibilidad, empatía emocional, control emocional, margen de interacción, normas y disonancia emocionales.

La FEWS evolucionó hasta su versión 4.0 (Zapf, 2002), la cual sirvió de base para adaptaciones posteriores que redujeron el número de dimensiones. Entre ellas se encuentra la validación española de Ortiz et al. (2012), compuesta por seis dimensiones: demanda de expresión de emociones positivas, demanda de expresión de emociones negativas, demanda de expresiones neutras, sensibilidad hacia las emociones de los clientes, control de la interacción social y disonancia entre emociones sentidas y expresadas.

Teoría de la disonancia cognitiva

La teoría de la disonancia cognitiva fue propuesta por Festinger (1957) y plantea que las personas buscan mantener una coherencia entre sus creencias, actitudes y conductas –a lo que el autor llama cogniciones– y que cuando existe una inconsistencia entre ellas se genera un estado de tensión psicológica que produce un malestar interno y que se le conoce como disonancia cognitiva.

Para reducir este malestar, las personas pueden recurrir a tres estrategias (Festinger, 1957): modificar creencias o actitudes para que sean coherentes con las conductas –cambio de cognición–; ajustar el comportamiento para ser congruente con las creencias – cambio de conducta–; o, reinterpretar o justificar la conducta para reducir la percepción de incongruencia, es decir, racionalización.

Autores como Morris y Fieldman (1996) y Zapf et al. (1999) han incorporado la disonancia cognitiva a sus modelos de trabajo emocional como uno de los componentes principales, bajo el concepto de disonancia entre emociones sentidas y expresadas. Por su parte, Brotheridge y Grandey (2002) argumentan que el tipo de actuación emocional ocasiona variaciones en el nivel de disonancia: el “surface acting” (actuar superficialmente) la aumenta y el “Deep acting” (actuar en profundidad) la disminuye.

En este sentido, la disonancia cognitiva constituye un marco explicativo útil para comprender los efectos psicológicos del trabajo emocional. El esfuerzo cognitivo y afectivo que los empleados realizan para mantener la congruencia entre sus sentimientos y las normas de expresión emocional impuestas por la organización implica no sólo una gestión emocional, sino también un potencial desgaste físico, psicológico y emocional derivado de las exigencias del rol laboral.

RESULTADOS

La validez discriminante del modelo se evaluó mediante el criterio Heteriotrait- Monotrait (HTMT) el cual establece que los valores adecuados deben estar por debajo del punto de corte de 0.85 para garantizar que las dimensiones sean empíricamente diferenciables entre sí (Hair et al., 2018). Tal y como se muestra en la tabla 2, el modelo cumple con este requisito en todas sus dimensiones, lo que confirma que la escala utilizada permite identificar entre los diferentes componentes del trabajo emocional.

Tabla 2

Resultados del análisis HTMT

Dimensión	Disonancia emocional	Emociones negativas	Emociones neutras	Emociones positivas	Sensibilidad requerida	Trabajo emocional
Disonancia emocional						
Emociones negativas	0.373					
Emociones neutras	0.386	0.361				
Emociones positivas	0.380	0.160	0.243			
Sensibilidad requerida	0.247	0.112	0.279	0.445		
Trabajo Emocional	0.837	0.778	0.752	0.782	0.665	

Fuente: elaboración propia

Para analizar el grado de asociación de la variable latente y sus dimensiones, se aplicó el procedimiento de bootstrapping con 5000 submuestras y un nivel de confianza del 95% según lo indican Sierra y Melgar (2021). Los resultados se muestran en la tabla 3.

Tabla 3

Resultados del bootstrapping

	Carga reflectiva (β)	Media	Desviación estándar	Valor t	Valor p
Trabajo Emocional -> Disonancia emocional	0.801	0.783	0.077	10.400	0.000
Trabajo Emocional -> Emociones negativas	0.511	0.536	0.126	4.067	0.000
Trabajo Emocional -> Emociones neutras	0.574	0.566	0.094	6.104	0.000
Trabajo Emocional -> Emociones positivas	0.606	0.619	0.098	6.162	0.000
Trabajo Emocional -> Sensibilidad requerida	0.529	0.549	0.121	4.369	0.000

Fuente: elaboración propia

Los coeficientes estandarizados indican que todas las cargas reflectivas son estadísticamente significativas ($p < 0.001$), siendo la dimensión con mayor peso representativo la disonancia emocional ($\beta = 0.801$), seguida de las emociones positivas ($\beta = 0.606$), las emociones neutras ($\beta = 0.574$), la sensibilidad requerida ($\beta = 0.529$) y finalmente las emociones negativas ($\beta = 0.511$).

En términos de tamaño de fuerza de relación, todas las dimensiones superan el umbral de 0.50 establecido por Cohen (1992), lo que indica que cada una de las dimensiones reflejan de manera sustancial la presencia del constructo global, es decir, el trabajo emocional. En ese sentido, las cargas elevadas, sugieren que las dimensiones seleccionadas constituyen manifestaciones válidas y consistentes del concepto teórico (Hair et al., 2018).

DISCUSIÓN

Los resultados sugieren que el modelo propuesto es válido y robusto, además parecen indicar que el trabajo emocional en los profesionales de atención a personas se manifiesta principalmente a través de la gestión de la disonancia entre las emociones sentidas y las expresadas, así como la necesidad de mantener constantemente expresiones positivas y controladas en contextos de alta demanda de interacción interpersonal.

En particular, la disonancia emocional presenta la carga reflectiva más alta, lo cual coincide con la literatura previa que identifica esta dimensión como el núcleo del trabajo emocional (Zapf et al., 1999). En contraste, las emociones negativas muestran una relación más débil con el constructo, lo que sugiere que, aunque presentes, la reflexión en la configuración global del trabajo emocional, es menor. Esta diferencia puede deberse a la naturaleza de la muestra, compuesta por profesionales que trabajan con poblaciones en situación de vulnerabilidad y alta sensibilidad social, donde resulta fundamental proyectar tranquilidad, esperanza y control emocional, incluso ante escenarios de indignación, dolor y desesperanza. En tales contextos, el trabajador debe reprimir o regular emociones intensas para

ofrecer respuestas a través de emociones reguladas, ya sea positivas o neutras- que contribuyan al bienestar del usuario y la eficiencia del servicio prestado.

Desde una perspectiva de aplicación, estos hallazgos evidencian la necesidad de capacitación continua en manejo emocional, así como de implementar técnicas de contención y autocuidado psicológico que permitan reducir el impacto de la disonancia emocional y favorecer procesos de deep acting propuestos por Brotheridge y Grandey (2002).

Entre las limitaciones del estudio destaca el uso de una muestra por conveniencia, lo cual restringe la posibilidad de generalización de los resultados. Se recomienda que investigaciones futuras incorporen diseños probabilísticos y muestras más amplias, así como la exploración de variables moderadoras (por ejemplo, experiencia laboral, tipo de población atendida o clima organizacional) que permitan comprender con mayor profundidad las manifestaciones del trabajo emocional en distintos entornos de atención social.

CONCLUSIÓN

El presente estudio tenía por objetivo identificar las dimensiones en las que se refleja con mayor intensidad el trabajo emocional que llevan a cabo los profesionales de la atención a personas y comunidades vulnerables. Los resultados mostraron que la disonancia emocional es la manifestación central del trabajo emocional, seguida de las emociones positivas y la manifestación de emociones neutras, lo que confirma lo establecido por otros autores como Zapf et al. (1999). Así mismo, los resultados apoyan que la conceptualización del trabajo emocional según la FEWS se comporta como un constructo reflexivo, así mismo, se valida el uso de la escala en el contexto latinoamericano.

A nivel práctico, el estudio enfatiza en la necesidad de implementar estrategias organizacionales que contribuyan a la capacitación de los empleados inmersos en contextos de atención a personas vulnerables, en materia de bienestar emocional y el autocuidado.

Sin embargo, el carácter no probabilístico de la muestra impide realizar la generalización de los resultados por lo que se invita a otros investigadores a replicar el estudio incorporando muestras más amplias y representativas. Además, las líneas futuras podrían explorar la relación del trabajo emocional con variables como el bienestar laboral, la satisfacción profesional o el compromiso organizacional, para profundizar en los efectos psicosociales del manejo emocional en el trabajo.

Finalmente, comprender el trabajo emocional desde sus dimensiones permite reconocer el valor invisible del esfuerzo afectivo que sostiene la calidad del servicio y el bienestar de quienes, a través de su labor, acompañan cotidianamente la vulnerabilidad de otros.

REFERENCIAS

- Acevedo Pérez, I. (2002). Aspectos éticos en la investigación científica. *Ciencia y enfermería*, 8(1), 15-18.
- Acosta Palomeque, G. R., Aviles León, B. E., & Torres Fernández, J. P. (2017). Gestión Emocional: Factor Crítico de la Competitividad Emocional en el Profesorado Universitario. *INNOVA Research Journal*, 2(10), 132-146. <https://doi.org/10.33890/innova.v2.n10.2017.490>
- Adelman, M. B., & Ahuvia, A. C. (1995). Social support in the service sector. *Journal of Business Research*, 32(3), 273-282. [https://doi.org/10.1016/0148-2963\(94\)00052-G](https://doi.org/10.1016/0148-2963(94)00052-G)
- Akbar, J. N., Jajasekhar, D., Subramani, A. K., Sharada, S., & Utkarsh, N. (2024). The moderating effects of perceived social worth and organizational virtuousness on the relationship between emotional labor, precarious work, and organizational commitment among ASHA workers in India. *Acta Psychologica*, 248, 104384. <https://doi.org/10.1016/j.actpsy.2024.104384>
- Al-Tit, A. A., Al-Ayed, S., Alhammadi, A., Hunitie, M., Alsarayreh, A., & Albassam, W. (2022). The Impact of Employee Development Practices on Human Capital and Social Capital: The Mediating Contribution of Knowledge Management. *Journal of Open Innovation: Technology, Market, and Complexity*, 8(4), 218. <https://doi.org/10.3390/joitmc8040218>
- Arango Gaviria, L. G. (2015). Cuidado, trabajo emocional y mercado: Los servicios estéticos y corporales. *Latinoamericana de Estudios de Familia*, 7, 99-120. <https://doi.org/10.17151/rlef.2015.7.7>
- Ashforth, B. E., & Humphrey, R. H. (1993). Emotional Labor in Service Roles: The Influence of Identity. *The Academy of Management Review*, 18(1), 88. <https://doi.org/10.2307/258824>
- Bericat, E. (2004). El trabajador de fin de semana en la sociedad del ocio. Tiempo de trabajo y calidad de vida en el sector servicios. *Revista Internacional de Sociología*, 62(38), 61-99. <https://doi.org/10.3989/ris.2004.i38.254>
- Brotheridge, C. M., & Grandey, A. A. (2002). Emotional Labor and Burnout: Comparing Two Perspectives of "People Work". *Journal of Vocational Behavior*, 60(1), 17-39. <https://doi.org/10.1006/jvbe.2001.1815>
- Burić, I., & Wang, H. (2024). Relationships among teacher enjoyment, emotional labor, and perceived student engagement: A daily diary approach. *Journal of School Psychology*, 103, 101271. <https://doi.org/10.1016/j.jsp.2023.101271>
- Buzova, D., Sanz-Blas, S., Garrigos-Simón, F. J., & Narangajavana Kaosiri, Y. (2022). Creando experiencias de calidad y sostenibles para el turista post-covid: La contribución del guía turístico. *Proceedings INNODOCT/22. International Conference on Innovation, Documentation and Education*, 451-456. <https://doi.org/10.4995/INN2022.2022.16500>
- Cardoso Galace, R., Valotto Patuzzo, G., & Reitz Cardoso, F. A. (2021). Quality analysis in the service sector of an electricity generating company according to Servqual's model. *International Journal of Advanced Engineering Research and Science*, 8(7), 272-288. <https://doi.org/10.22161/ijaers.87.30>
- Clarke, J. J., Rees, C. S., Mancini, V. O., & Breen, L. J. (2024). Emotional labor and emotional exhaustion in psychologists: Preliminary evidence for the protective role of self-compassion and psychological flexibility. *Journal of Contextual Behavioral Science*, 31, 100724. <https://doi.org/10.1016/j.jcbs.2024.100724>

Cohen, J. (1992). Quantitative methods in psychology. *Psychological Bulletin*, 112(1), 155-159. <https://doi.org/10.1037/0033-2909.112.1.155>

Cutuli, R. (2017). Género y trabajo emocional. Los fundamentos de la precariedad en el nivel inicial. Mar del Plata, Provincia de Buenos Aires. *Trabajo y sociedad*, 28.

Dreer-Goethe, B. (2025). The effects of emotional labour on well-being among shy student teachers. *International Journal of Educational Research Open*, 9, 100526. <https://doi.org/10.1016/j.ijedro.2025.100526>

Dunn, M. B. (2023). "It's really hard to stand in front of the class when you're trying not to cry": Teachers' emotional labor following a miscarriage experience. *Social Sciences & Humanities Open*, 8(1), 100513. <https://doi.org/10.1016/j.ssaho.2023.100513>

Festinger, L. (1957). *A theory of cognitive dissonance* (2001.a ed.). Stanford Univ. Press.

George, D., & Mallery, P. (2003). *SPSS for Windows Step by Step: A Simple Guide and Reference*, 11.0 Update (Bacon & Allyn, Eds.). Universidad de Michigan.

Hair, J. F., Hult, G. T. M., Ringle, C. M., & Sarstedt, M. (2017). *A Primer on Partial Least Squares Structural Equation Modeling (PLS-SEM)*. Thousand Oaks. En Sage. Sage Publication.

Hair, J. F., Risher, J. J., Sarstedt, M., & Ringle, C. M. (2018). When to use and how to report the results of PLS-SEM. *European Business Review*, 31(1), 2-24. <https://doi.org/10.1108/EBR-11-2018-0203>

Hochschild, A. R. (1983). *The managed heart: Commercialization of human feeling* (20. anniversary ed., 2003). Univ. of California Press.

Karakis, I., Flesler, S., Ghorpade, S., Pineda, R. C., Joshi, K., Cooper, J., Patkar, S., Schulz, A., Anand, S. B., & Barnes, N. (2025). Caregiver burden and healthcare providers perspectives in epilepsy: An observational study in China, Taiwan, and Argentina. *Epilepsy & Behavior Reports*, 30, 100736. <https://doi.org/10.1016/j.ebr.2024.100736>

Koepsell, D. R., & Ruiz de Chávez, M. H. (2015). *Ética de la investigación, Integridad Científica* (Comisión Nacional de Bioética, Ed.). Secretaría de Salud.

Lennie, S.-J., Sutton, A., & Crozier, S. (2021). Psychodrama and emotional labour in the police: A mutually beneficial methodology for researchers and participants. *Methods in Psychology*, 5, 100066. <https://doi.org/10.1016/j.metip.2021.100066>

Lotero Vásquez, D. F., Muñoz Bermúdez, J. C., & Hernández Hernández, A. L. (2024). Relación entre Trabajo emocional y condiciones laborales: Un estudio de caso en mototaxistas. *Mikarimin. Revista Científica Multidisciplinaria*, 10(1), 122-138. <https://doi.org/10.61154/mrcm.v10i1.3199>

Martín Minjarrés, S. (2013). Artículo de reflexión: La pregunta de investigación. Aplicación de los principios éticos a la metodología de la investigación. *Enfermería en Cardiología*, 58-59, 27-30.

Martos Martínez, C. B. (2019). Internacionalización de los servicios: El caso de los KIS (Knowledge Intensive Services). ¿Son aplicables los modelos tradicionales? *Revista de Estudios Empresariales. Segunda Época*, 1(2), 157-176. <https://doi.org/10.17561//ree.v2019n2.9>

Miquel Segarra, S., López Font, L., & Gil Soldevila, S. (2018). Radiografía de las consultoras de comunicación en España: Perfil profesional, estructura y actividad. *Revista Latina de Comunicación Social*, 73, 478-503. <https://doi.org/10.4185/RLCS-2018-1266>

Morris, J. A., & Feldman, D. C. (1996). The Dimensions, Antecedents, and Consequences of Emotional Labor. *The Academy of Management Review*, 21(4), 986. <https://doi.org/10.2307/259161>

Nkemakolam, J. N., Igbokwu, C. O., Nwogu, E. C., Nnanna, N. O., Asaleye, A. J., Bamidele, R., & Arisukwu, O. (2021). Psychosocial predictors of emotional labour among employees of merged and acquired banks in Ibadan, South-West, Nigeria. *Heliyon*, 7(9), e07958. <https://doi.org/10.1016/j.heliyon.2021.e07958>

Ortiz Bonnín, S., Navarro Guzmán, C., García Buades, E., Ramis Palmer, C., & Manassero, M. A. (2012). Validación de la versión española de la Escala de Trabajo Emocional de Frankfurt. *Psicothema*, 24(2), 337-342.

Pabel, A., Naweed, A., Ferguson, S. A., & Reynolds, A. C. (2022). Going the extra (s)mile: Countermeasures to emotional labour dysregulation in Australian reef tourism. *Tourism Management Perspectives*, 43, 100989. <https://doi.org/10.1016/j.tmp.2022.100989>

Quiñones Herrera, M., & Díaz Pérez, F. (2021). El trabajo emocional en la asesoría de negocios a emprendimientos y microempresas chilenas. *Interdisciplinaria Revista de Psicología y Ciencias Afines*, 38(3), 287-302. <https://doi.org/10.16888/interd.2021.38.3.17>

Ramírez-Sánchez, J. C., Solarte-Tobar, M. C., Bastidas-Jurado, C. F., & Matabanchoy-Salazar, J. M. (2022). Trabajo Emocional en grupos ocupacionales de Latinoamérica: Una revisión de alcance. *Universidad y Salud*, 24(2), 154-169. <https://doi.org/10.22267/rus.222402.269>

Ringle, C. M., Wende, S., & Becker, J.-M. (2024). SmartPLS 4. SmartPLS. {<https://www.smartpls.com/>}

Robayo Corredor, A. (2017). «Que la paz no nos cueste la vida»: El trabajo emocional de los movimientos sociales frente a la guerra en Colombia. *Aposta. Revista de ciencias sociales*, 74, 204-240. <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=495954961009>

Rodríguez-Martínez, M., Tovalín-Ahumada, J. H., Gil-Monte, P. R., Salvador-Cruz, J., & Aclé-Tomasini, G. (2018). Trabajo emocional y estresores laborales como predictores de ansiedad y depresión en profesores universitarios mexicanos. *Información psicológica*, 115, 93-107. <https://doi.org/10.14635/IPSIC.2018.115.11>

Ryu, H.-Y., Hyun, D.-S., Jeung, D.-Y., Kim, C.-S., & Chang, S.-J. (2020). Organizational Climate Effects on the Relationship Between Emotional Labor and Turnover Intention in Korean Firefighters. *Safety and Health at Work*, 11(4), 479-484. <https://doi.org/10.1016/j.shaw.2020.08.007>

Sánchez Paduilla, M. L., Martínez Alcántara, S., & Zamora Macorra, M. (2019). Trabajo emocional y sus efectos en la salud del personal de enfermería del Hospital General de México, 2017. *Revista electrónica de psicología Iztacala*, 22(2), 888-920.

Sierra, D. A., & Melgar, J. (2021). Orientaciones estratégicas, compromiso y desempeño organizacional en mipymes de diseño gráfico: El caso de Ciudad Juárez, Chihuahua. *Economía Creativa*, 16, 44-74. <https://doi.org/10.46840/ec.2021.16.03>

Sosa-Sánchez, I. A. (2021). Embarazo y sexualidad adolescentes en México: Una lectura desde el pánico moral y sexual. *Debate feminista*, 61, 92-112. <https://doi.org/10.22201/cieg.2594066xe.2021.61.2233>

Sun, D., Zhao, S., Tao, W., & Xu, K. (2025). The influence mechanism of emotional labor on the turnover intention of college counselors: Based on the multiple effects of emotional exhaustion and perceived

organizational support. *Acta Psychologica*, 260, 105669.
<https://doi.org/10.1016/j.actpsy.2025.105669>

Tanabe, R., Hongo, T., Mandai, Y., Inaba, M., Yorifuji, T., Nakao, A., Elmer, J., & Naito, H. (2022). Emotional work stress reactions of emergency medical technicians involved in transporting out-of-hospital cardiac arrest patients with "do not attempt resuscitation" orders. *Resuscitation*, 173, 61-68. <https://doi.org/10.1016/j.resuscitation.2022.01.028>

Vuong, B. N., Hieu, V. T., Lien, L. T. P., & Huyen, N. T. T. (2025). How customer orientation reduces job burnout through emotional labor and its impact on turnover intention: Does perceived organizational support matter? *Acta Psychologica*, 259, 105331. <https://doi.org/10.1016/j.actpsy.2025.105331>

Wharton, A. S. (1993). The Affective Consequences of Service Work: Managing Emotions on the Job. *Work and Occupations*, 20(2), 205-232. <https://doi.org/10.1177/0730888493020002004>

Zamanzadeh, A., Eckert, M., Corsini, N., Adelson, P., & Sharplin, G. (2025). Mental health of Australian frontline nurses during the COVID-19 pandemic: Results of a large national survey. *Health Policy*, 151, 105214. <https://doi.org/10.1016/j.healthpol.2024.105214>

Zapf, D. (2002). Emotion work and psychological well-being A review of the literature and some conceptual considerations. *Human Resource Management Review*, 12, 237-268.

Zapf, D., Vogt, C., Seifert, C., Mertini, H., & Isic, A. (1999). Emotion Work as a Source of Stress: The Concept and Development of an Instrument. *European Journal of Work and Organizational Psychology*, 8(3), 371-400. <https://doi.org/10.1080/135943299398230>

Todo el contenido de **LATAM Revista Latinoamericana de Ciencias Sociales y Humanidades**, publicados en este sitio está disponibles bajo Licencia [Creative Commons](https://creativecommons.org/licenses/by/4.0/) 