



Universidad Nacional Autónoma de México

Vol. 19 No. 3

Septiembre de 2016

# EL *EMOTION LABOR* EN LAS EMPLEADAS DEL ÁREA ADMINISTRATIVA DE LA FES IZTACALA EN LA ATENCIÓN A LOS ALUMNOS

Erika Hernández Guerrero<sup>1</sup>

Facultad de Estudios Superiores Iztacala

Universidad Nacional Autónoma de México

## RESUMEN

Las emociones son parte fundamental de la vida cotidiana, por tanto, en el ámbito laboral resultan importantes para el rendimiento del personal así como para el servicio de organizaciones o instituciones que hacen uso de ellas. Teniendo como punto de partida los conceptos de *emotion work*, *emotion labor* y *feeling rules* propuesto por la socióloga Hochschild, en el presente artículo analizaremos el proceso de *emotion labor* que las empleadas del área administrativa de la FES Iztacala (UNAM) implementan en la atención a los alumnos. En particular iremos viendo la actuación superficial y profunda de las mujeres entrevistadas en el desempeño de su trabajo. El análisis se fundamentará en cuatro entrevistas, a partir de las cuales se pudo observar cómo el servicio que reciben los alumnos depende de la actuación (profunda o superficial) que realicen las empleadas.

**Palabras Claves:** psicología del trabajo, *emotion labor*, *feeling rules*

<sup>1</sup> Licenciada en Psicología, UNAM FES Iztacala, Correo Electrónico: [ehg94@hotmail.com](mailto:ehg94@hotmail.com)

# EMOTION LABOR IN FRONT DESK WOMEN OFFICE WORKER AT FES IZTACALA

## Abstract

The aim of this article is to analyse the emotion labor done by front desk women office worker at FES Iztacala. The analysis will focus on the surface and deep acting developed by these women, and is based on four interviews.

**Key Words:** Work Psicology Emotion Labor, Feeling Rules.

## INTRODUCCIÓN

En la actualidad, en el ámbito laboral se encuentra una economía creciente, competitiva y modernizada, en la cual las personas han dejado de ser simplemente trabajadores, para pasar a constituir elementos decisivos del funcionamiento y competitividad de la empresa, la organización o la institución. Son las personas quienes desempeñan las diversas funciones y tareas dentro de una empresa, las que con su trabajo a diario mantienen el estatus y rentabilidad de las mismas. Es claro, hoy en día, que sin las personas, según Rocco (2009), las empresas no tendrían el mismo posicionamiento ni rendimiento en el mercado. Gracias a las personas, su trabajo y su desempeño diario, es que la empresa puede lograr sus objetivos y metas, abarcando misión y visión empresarial, y creando valor agregado.

Las emociones, entonces, pueden desencadenarse en situaciones desligadas del trabajo, sin embargo, es común que el individuo no pueda separarse de ellas mientras está desempeñándolo. En otras muchas ocasiones, las emociones tienen su origen en el propio ámbito laboral: estrés, valoraciones negativas que el propio individuo hace y recibe, interacción conflictiva con los colegas, entre otras, nos afectan y condicionan. Junto con estos factores individuales hay que destacar la delicada situación que viven las organizaciones en este momento: cambios, incertidumbre y, en muchas ocasiones, amenazas de despidos. Moreno-Jiménez, Gálvez, Rodríguez-Carvajal y Garrosa (2010), mencionan que un manejo inadecuado de las emociones de la vida en general, y en el ámbito laboral en

particular, supone un riesgo para la salud física y mental de la persona. De manera que un excesivo control de las emociones negativas está asociado a sintomatología física, de forma especial, a patologías cardiovasculares y a estados de ansiedad. Sin embargo, en el manejo de las emociones en el ámbito laboral está presente una actuación emocional que definirá la manera en que se está viviendo la emoción del momento.

Con respecto al manejo de las emociones en el ámbito laboral, Hochschild (1983), propone el concepto de *emotion labor*<sup>2</sup>, es decir el trabajo emocional que el trabajador debe llevar a cabo en el desarrollo de sus tareas con el objetivo de hacer emerger o suprimir determinadas emociones. En otras palabras, el trabajador, sobre todo los que trabajan de cara al público, deben producir un estado emocional placentero y de satisfacción en los usuarios.

Utilizando este concepto, en el presente artículo es analizará el *emotion labor* que las mujeres del área administrativa de la Facultad de Estudios Superiores Iztacala de la Universidad Nacional Autónoma de México (en adelante FESI) realizan en la atención a los alumnos de las carreras de psicología y medicina. En particular iremos viendo la actuación superficial y profunda de las mujeres entrevistadas en el desempeño de su trabajo.

## MARCO TEÓRICO

Las experiencias de una emoción, generalmente involucran cogniciones, actitudes o creencias sobre el mundo, por lo tanto influyen en el modo de ver el mismo, pero a lo largo del tiempo las emociones habían sido poco consideradas para el estudio del hombre, puesto que se le daba más importancia a la parte racional, dejando de lado que las emociones, al ser estados afectivos, indican estados internos, deseos, necesidades u objetivos a realizar.

Pero la investigadora estadounidense Hochschild (2008), nos ofrece una manera de ver y entender los sentimientos como un proceso socio-cultural, es decir, las emociones a diferencia de la interpretación de la psicología no son reacciones

---

<sup>2</sup> A lo largo del texto los conceptos se utilizarán en su idioma original, inglés, para que el lector pueda con facilidad encontrar las referencias en la literatura.

simplemente emocionales que se experimentan de forma privada por el individuo, sino que se construyen a través de una relación dinámica entre el individuo, la sociedad y la cultura en el cual está insertado. Además, menciona que las pautas sociales que indican cómo queremos tratar de sentir podrían describirse como un conjunto de reglas socialmente compartidas, las cuales establecen el valor de un gesto, y por lo tanto se usan en el intercambio social para medir el valor de los gestos. Estos pueden presentarse en dos aspectos: 1) intercambio de actos de demostración (actuación superficial) e 2) intercambio de elaboración emocional (actuación profunda). Sin embargo, es a partir del *emotion work*- trabajo emocional- (cuando un individuo induzca o suprima sentimientos con el fin de mantener la apariencia externa que produce en otros el estado mental apropiado), que el segundo aspecto puede surgir, pues con este se puede modificar conscientemente la expresión de una emoción sentida, tomando en cuenta las *feeling rules* – reglas del sentir-, es decir, reglas que definen lo que imaginamos que deberíamos o no sentir de acuerdo a la situación en la que nos encontramos, las cuales van a dar significado y definen las distintas situaciones y la relación de los actores con las mismas.

Es por eso que algunos autores como García y Martínez (2004), han interpretado éste último concepto como el control de los sentimientos para crear manifestaciones corporales y faciales observables públicamente, y tiene características como que las emociones son mostradas para influir en las emociones, actitudes, y conductas de las personas, pues ocurre en interacciones cara a cara o voz a voz, además se produce en trabajos relacionados con personas, es decir, el sector de servicios.

### EL *EMOTION WORK* Y *EMOTION LABOR*

El concepto de trabajo emocional o *emotion work*, fue acuñado por Hochschild en los artículos de 1975 y 1979. En su libro de 1983 lo define como el proceso a través del cual “un individuo induzca o suprima sentimientos con el fin de mantener la apariencia externa que produce en otros el estado mental apropiado” (p.7). Hochschild en 1983 diferenció entre los términos *emotion work* y *emotion*

*labor*, el primero es en un contexto privado con un valor de uso en busca de satisfacer necesidades propias para así evitar lo que nos hace daño, y el segundo, referido a un contexto público, con un valor de cambio, para no perder el puesto de trabajo que se tiene. Para simplificar el análisis, así como hizo Hoschchild en su libro de 1983 (véase nota \* a página 7), a lo largo de este texto utilizaremos los conceptos de *emotion labor* y *emotion work* como sinónimos en cuanto representan un proceso de manejo de las emociones aunque realizado en contextos diferentes.

Hochschild (1983), menciona que diversos puestos de trabajo requieren del *emotion labor*, los cuales tienen tres características en común. En primer lugar, requieren cara a cara o el contacto de voz a voz con el público; en segundo lugar, se requiere el trabajador para producir un estado emocional de otra persona, y en tercer lugar, permiten que el empleador, a través de capacitación y supervisión, ejerza un grado de control sobre las actividades emocionales de los empleados. Tales características son igualmente mencionadas por García y Martínez (2004), sin embargo, para ellos el *emotion work* sólo está dirigido al control de las emociones en el ámbito laboral.

Pero, las emociones reflejan la perspectiva vital de la persona en sus diversos contextos, no sólo el laboral, marcando de esta manera una vía de acceso diferente para el análisis de las definiciones de la situación y, por ende, para el análisis social, de aquí que para Hochschild (2008), las emociones están cargadas de significados, de sentidos anclados en unos específicos contextos sociohistóricos, en las que se encuentran dimensiones como: la dimensión *normativa*, la dimensión *expresiva* y la dimensión *política*. La dimensión normativa hace referencia a nuestro sentido de lo que creemos apropiado o correcto, la dimensión expresiva se refiere a los sentimientos de una persona y la comprensión que otras personas tienen de esos sentimientos, y por último, la dimensión política se refiere a la relación entre los sentimientos de una persona y el objeto de esos sentimientos (Hochschild, 2008).

Es así como el *emotion labor*, se encuentra en diversos puestos de trabajo, y uno de ellos es la labor que realizan los vendedores, los cuales producen expresiones

de amabilidad cortas, pero muchas veces al día, esto a su vez se puede relacionar con el trabajo que realizan las mujeres del área administrativa de la FESI. Sin embargo, siguiendo Hochschild (1983), las mujeres del área administrativa, comparten la tarea de establecer la confianza entre los alumnos, también haciendo *emotion labor*, utilizando tanto una actuación profunda como superficial. A partir del tipo de actuación que lleva a cabo el personal de la FESI, se ve alterado el trato directo con los estudiantes, de manera que la eficacia de atención, se ve aumentada o disminuida por esta. Por tanto, los estudiantes que acuden a pedir un servicio, pueden o no recibir el trato adecuado o esperado, de acuerdo a quien lo atienda y al tipo de actuación que sea utilizado. Este tipo de actuación puede surgir a raíz de la propia experiencia del personal de la FESI, al detectar errores en las inscripciones, poco entendimiento de los alumnos al realizar un trámite, o algún problema que genere sentimientos de desesperación o enojo, pero el personal decide si realiza una actuación profunda o superficial respecto del servicio que quiere brindar y las implicaciones emocionales que utilizará.

### LAS *FEELING RULES*

Cuando se hace referencia a las normas emocionales (*feeling rules*), concepto introducido por Hochschild en sus investigaciones de 1975 y de 1979, se puede hacer mención de que las situaciones sociales inducen un conjunto de emociones en los actores, pero también se incorporan controles que afectan a sus sentimientos. Estas normas constituyen un modo de control social definiendo lo que debemos sentir en diversas circunstancias, indicando cuál es el sentimiento apropiado y deseable en cada caso.

Tales normas también son mencionadas por Martínez (2001), quien hace referencia al trabajo emocional desde una visión laboral, él refiere que el contenido de las *feeling rules* es establecido por la organización para la mejor consecución de sus objetivos, de manera que las normas sobre las emociones delimitan qué expresiones emocionales son adecuadas en cada situación y establecen los márgenes dentro de los que debe moverse, cuantitativa y cualitativamente, la emoción, por lo que el trabajo emocional implica la integración entre la situación,

las normas sobre las emociones para esa situación y la experiencia, así como la expresión emocional del individuo. Sin embargo, estas normas resultan apenas perceptibles cuando sentimos lo que debemos sentir, pero se manifiestan en forma de *disonancia*, es decir, cuando nuestros sentimientos se desvían de lo indicado por la norma.

Siguiendo la línea del *emotion labor*, la disonancia emocional puede entenderse de dos formas, según García, Ramos y Moliner (2014), en la primera se entiende como un estado emocional interno experimentado ante una discrepancia entre la emoción sentida y la que se percibe como requerida, la cual implica que el trabajador perciba una desigualdad entre las demandas situacionales exigidas por la organización y sus características individuales, y la segunda se refiere más a la discrepancia entre la emoción sentida y expresada, entendiéndola como la conducta de mostrar una emoción fingida.

#### ACTUACIÓN SUPERFICIAL Y ACTUACIÓN PROFUNDA

Asimismo, a partir de las *feeling rules*, el esfuerzo por manejar las emociones lleva dos tipos de actuación: actuación profunda y actuación superficial, Martínez (2007) menciona que en el primer caso el individuo intenta modificar su experiencia hasta que ésta coincide con la norma, y para esto la persona puede alterar su valoración de la situación, de manera que pueda sentir de verdad la emoción “correcta”; y en el caso de la segunda, se requiere un mayor esfuerzo cognitivo, ya que la persona no actúa sobre una emoción emergente para reducirla, sino que opera sobre una en curso que debe vigilar constantemente para evitar que aflore en su expresión.

Lo cual se relaciona con lo que Hochschild (1983) propuso, pues para ella la actuación profunda se basa en modificar directamente el sentimiento por medio de cambios en nuestro foco perceptivo sobre la actuación, o por acciones fisiológicas, mientras que en la actuación superficial el sujeto utiliza un cambio de expresión como medio para modificar sus sentimientos reales.

Es por eso que al igual que existen normas sociales, también existen normas de expresión emocional (*expression rules*), las cuales señalan al actor qué emociones, hasta qué grado y en qué circunstancias pueden ser expresadas, en lo

cual el actor se somete a una constricción externa de la conducta que deja intactos a sus auténticos sentimientos. A continuación, se expondrá el *emotion labor* visto de una forma aplicada desde los planteamientos de Hochschild, de manera que se muestre el mismo en el ámbito laboral porque de esta manera permite comprender cómo es que el *emotion labor* se realiza en diferentes empleos y cómo es que a partir de él surgen consecuencias tanto positivas como negativas para quien lo aplica.

### EL *EMOTION LABOR* APLICADO

Como ya se mencionó anteriormente con la distinción entre *emotion work* y *emotion labor*, la gestión de las emociones deja de ser un acto privado y pasa a ser un acto público, ya no es un intento espontáneo de modificación, sino un plan predeterminado de ser una gestión emocional privada. Al respecto, Hochschild (1983) menciona que un tercio de todos los trabajadores experimentan una dimensión del trabajo que rara vez se reconoce, en raras ocasiones honrado, y casi nunca se toma en cuenta por los empleadores como una fuente de estrés en el puesto de trabajo. Para estos trabajadores, el trabajo emocional, reglas del sentimiento, y el intercambio social se han retirado de la esfera privada y se coloca en una pública, donde son procesados, estandarizados y sometidos a control jerárquico. Estos trabajadores emocionales hacen posible una vida pública en la que millones de personas diariamente tienen transacciones con bastante confianza y agradables con extraños o casi totales.

Anteriormente se mencionaron las tres características que Hochschild refería para que se dé un *emotion labor*, sin embargo estas tres características no están presentes en todos los trabajos, es decir, se pueden presentar solamente dos, como en el caso del trabajador social, el proveedor de atención de día, el médico y el abogado tienen contacto personal y tratar de afectar a los estados emocionales de los demás, no trabajar con un supervisor de la emoción de inmediato a la mano, más bien, supervisan su propio trabajo emocional, considerando las normas profesionales informales y expectativas del cliente.

Asimismo, en el caso de categorías como la de "empleados de oficina", Hochschild (1983), menciona que estos muestran sus disposiciones emocionales como emblemas de la compañía y lo hacen por el contacto cara a cara, produciendo un estado emocional deseado en otros de manera que los superiores legítimamente supervisan. Pero también existen otros, dentro de esta categoría, cuyo único contacto es con los sobres, cartas y carpetas de manila.

En el caso de las secretarias, también se realiza un *emotion labor*, incluso existen manuales para los profesionales de secretaria, en los que se menciona que las secretarias deben ser agradables incluso bajo presión, además se hace énfasis en que más ejecutivos contratan a las secretarias de disposiciones agradables que por buena apariencia, pues lo que necesitan es una secretaria que pueda permanecer alegre incluso cuando ellos trabajan de mal humor y todo les va mal.

Asimismo, en el caso de los cajeros y vendedores, ellos producen explosiones cortas de amabilidad muchas veces al día, y rara vez tienen la oportunidad de conocer muy bien durante mucho tiempo a sus clientes, pero hay otros trabajos que requieren las relaciones más largas y más profundas con los clientes, tal es el caso, por ejemplo, de los psiquiatras, trabajadores sociales, y ministros, de quienes se espera que sientan preocupación, logren una empatía, y sin embargo, eviten "demasiado" agrado o desagrado por sus clientes.

Es así como en el ámbito laboral, el trabajador debe controlar sus emociones, pero las compañías o instituciones le piden, además, no sólo una actuación superficial, sino una profunda, no sólo que sonrían, sino que sientan la amabilidad que ofrecen y que disfruten con la sonrisa. Como en el caso de las/os asistentes de vuelo, quienes tienen que aprender a comportarse personalmente en relaciones de por sí impersonales; soportando enfados o bromas de los clientes; tienen que reprimir en todo caso sus propios enfados, y tienen que sonreír y ser amables. Hochschild (1983), hace referencia a que la sonrisa, en el ámbito privado y en el marco de la autenticidad, es una señal de placer, alegría, diversión, amistad, etc., en el ámbito de lo público es separada de su función habitual de expresar un sentimiento personal y vincularnos al otro, y pasa a ser la expresión del

sentimiento de la empresa o institución en la que esté laborando la persona que la muestra.

Al respecto, Martínez (2007), menciona que el impacto de las emociones no se limita a la vivencia personal del empleado, sino que su comportamiento afecta a las reacciones de aquellas personas con las que trata, pues a partir del tipo de actuación que presente el empleado es como el cliente o usuario interpreta que la persona con la que trata se preocupa realmente por sus necesidades e intenta darle un mejor servicio, aunque si por el contrario, el usuario percibe una falta de interés por parte del empleado, responderá de forma negativa provocando una oposición a la actitud positiva y a un trato amable.

### CONSECUENCIAS DEL *EMOTION LABOR*

El *emotion labor*, según García y Martínez (2004), mencionan que a nivel personal puede generar consecuencias positivas y negativas, las primeras se refieren a la mayor satisfacción laboral, el logro personal, el aumento en emociones positivas, el aumento de la autoestima y el control laboral, mientras que las segundas se refieren al *burnout*, es decir, el agotamiento, la alienación del trabajador, además del posible extrañamiento del rol o de dolencias cardiovasculares. Mientras que a nivel de organización de la empresa, las consecuencias negativas son la disminución del rendimiento, el absentismo y la rotación, aunque, por otro lado, las positivas son la reducción de la ambigüedad del puesto, así como su enriquecimiento, mejora en relaciones interpersonales y mejora de la confianza en uno mismo. Como por ejemplo, en el caso de las azafatas de vuelo (Hochschild, 1983), ellas tienen que aprender a comportarse para poder crear relaciones interpersonales que les sean favorables en su trabajo, creando así un ambiente cordial y de gran atención a sus clientes, de manera que las consecuencias en este caso pueden ser positivas al aprender a comportarse de cierta manera, pero son negativas cuando aun sabiendo que el trato que reciben de los clientes no es adecuado deben aceptarlo y recibirlo con una amable sonrisa y paciencia, pues aunque el cliente en algunas ocasiones no tenga razón, nunca se equivoca.

## METODOLOGÍA Y DATOS

Para realizar la presente investigación se contó con cuatro mujeres, de entre 35 y 45 años de edad, empleadas de la FES Iztacala de la UNAM, las cuales atienden las ventanillas de servicios escolares en el área de psicología y medicina. Pero antes de proceder a realizar las entrevistas, se realizó el contacto con las empleadas de la FESI, tomando en cuenta el lugar de procedencia de quien entrevistó, la importancia de la grabación de voz para obtener mejores resultados, el tema que se revisaría en la entrevista y la duración de la misma.

Una vez acordada la fecha, lugar y hora en que se realizaría la entrevista, se concretó la misma, y por la mención de la falta de tiempo, se comenzó con la realización de las preguntas, las cuales fueron seis. Dos de estas preguntas (¿Cómo debe ser el trato con los alumnos?, ¿Cómo debe mostrarse ante los alumnos?) se enfocaron en comprender si las empleadas cuentan con reglas del sentir específicas al estar en contacto con los alumnos, asimismo, en otra pregunta (¿La institución o algún supervisor está atento a los sentimientos que expresa ante los alumnos?) se intentaba conocer si el trato que recibían los alumnos estaba mediado por las expectativas de algún supervisor. Otra pregunta (En alguna situación desagradable, ¿qué hace para no expresar sentimientos negativos?) estaba dirigida a dar cuenta de si las empleadas realizan *emotion labor*. Y finalmente se hizo uso de preguntas como “¿Cuáles son las emociones que predominan en su trato con los alumnos?” y “¿De qué manera considera que influyen las emociones en su trabajo?” con la finalidad de conocer la importancia de la dimensión emocional en el trabajo que realizan.

## ANÁLISIS

A partir de las respuestas obtenidas por las empleadas de la FESI, se puede observar que en el trato que tienen con los alumnos lo importante es mostrar amabilidad y paciencia, siempre teniendo en cuenta que para lo que están ellas ahí es para realizar un servicio, que en este caso es resolver las dudas que les pueden suscitar a los alumnos.

De manera que las *feeling rules* que siguen las empleadas de la FESI, son referidas al brindar un trato amable a los alumnos, pues como mencionaba la Participante 1: "son chicos que vienen aquí a un servicio y nosotros somos quienes les prestamos ese servicio".

Es decir que a partir de la situación en la que se encuentran, en este caso como brindadoras de un servicio, induce un conjunto de emociones en ellas, incorporándolas a sus sentimientos, de manera que se define lo que deben sentir en determinadas circunstancias. Asimismo, la Participante 2 habló específicamente de cómo debía mostrarse corporalmente ante los alumnos, refiriendo lo siguiente: "pues, debemos ser muy amables y atentas, siempre mirándolos a los ojos".

De manera que tanto las *feeling rules* como las *expression rules* están presentes, pues sabe la forma en que debe estar atenta a lo que te dicen los alumnos, por medio de la mirada, logrando así un mejor entendimiento entre ambos. En el caso de la expresión de los sentimientos negativos, las Participantes 1,2 y 4, lo que hacen para evitar expresarlos es o evitar pensarlos o pasar el caso con su jefe inmediato para evitar mostrarlos, mientras que la Participante 3: "relajarme, respirar, y físicamente si evito mostrarlos".

En su caso, ella si realiza un *emotion labor* con una actuación superficial, pues a pesar de respirar y relajarse, sigue sintiendo sentimientos negativos los cuales suprime al no mostrarlos ante los alumnos.

Refiriendo las emociones que más predominan en su trabajo, dos de ellas (Participantes 3 y 4) mencionaron que deben ser tranquilas y empáticas para lograr un mejor servicio, pero en el caso de la Participante 1 mencionó que su trabajo si llega a ser desesperante, pero que ante todo debe estar la paciencia para así dar cuenta de un mejor servicio. Y la Participante 2, expresó:

A veces son emociones de enojo, como hace rato una alumna que no era de psicología y me hizo perder 15 minutos y yo con la gente formada, y era de otra carrera, entonces si a veces si es molesto.

Sin embargo, en cuanto a cómo deben mostrarse frente a los alumnos, la Participante 2 hizo referencia a que siempre debían mostrarse sonrientes ante lo que se les presentara, y por tanto, ella realiza un *emotion labor* con actuación

superficial, pues ciertas situaciones suelen molestarle, sin embargo lo que hace ella es mostrarse sonriente porque las *expression rules* así lo imponen, además de que el trato que debe brindarle a los alumnos a partir de las *feeling rules* incluye mostrarse de buen humor, brindando así un mejor servicio. Al contrario, con la Participante 1, quien expresó:

[...] en vez de ser una trabajadora con ellos, que nos vean también como amigas, porque solamente así tenemos la facilidad con ellos de hablarnos, expresarnos y que ellos nos puedan decir bien como es el problema que llegan a tener, respecto tanto a materias como a trámites, porque... luego tienen miedo de venir a preguntar, entonces, por lo menos yo luego hasta los ando cotorreando.

Esta participante realiza un *emotion labor* con una actuación profunda, pues a pesar de saber que es una trabajadora, intenta convertirse en una amiga de los alumnos para lograr una mayor comprensión de los problemas que presentan al acudir a ventanillas.

En el caso de la Participante 4, ella enfatizaba mucho en ser empática con los alumnos, para poder entender el problema que aqueja a los alumnos, ya no sólo se centra en ser sonriente ante los alumnos, sino que también crea un ambiente de empatía para un mejor servicio.

Las cuatro participantes afirmaron que eran supervisadas por su jefe inmediato, y él era quien se encargaba de comentarles los errores que había cometido ante los alumnos y cómo podían modificar esa situación. Finalmente, en relación a la influencia de las emociones en su trabajo, la Participante 1 mencionaba:

[...] yo siento que debemos dar la mejor cara, tanto si tenemos problemas personales, porque todo ser humano tiene problemas personales, debemos de dar la mejor cara y dejar nuestros problemas afuera.

Lo cual hace referencia a que realizan en todo momento un *emotion labor*, en el que su vida cotidiana, fuera de la laboral queda “olvidada” en el momento en que ingresan a trabajar y por tanto tienen expresiones distintas en las que están sintiendo, pero la Participante 2 mencionó:

[...] suponiendo cuando yo tengo algún problema personal pues estoy pensando en eso y estoy muy preocupada, no pongo mucha atención y me equivoco.

Ella hizo referencia a lo contrario, a partir de las experiencias que vive fuera del trabajo, las emociones que le generan de cierta manera influyen en su desarrollo laboral. Por otro lado, la Participante 3, siguió mencionando que las emociones influyen mucho, para un buen trato pues: “creo que la principal es la felicidad, una buena sonrisa”.

Si los alumnos que acuden a ella, ven en ella una buena sonrisa generará cierto interés en ellos y por tanto se sentirán mejor atendidos. Mientras, en el caso de la Participante 4, mencionó que las emociones influyen dependiendo el momento en el que se encuentre, tanto el alumno como ella misma.

## CONCLUSIONES

A partir de los resultados obtenidos, se puede señalar que el *emotion labor* que realizan las empleadas en el área administrativa de la FESI atendiendo alumnos es diferente en cada una, por ejemplo en los casos de la Participante 1 y 4 se caracteriza por una actuación profunda, mientras que en las participantes 2 y 3 por una actuación superficial. Por lo general, en el caso de las participantes con actuación profunda, realizan su labor de una manera en que sientan lo que están expresando, mientras que las participantes con actuación superficial, es muy importante “una buena sonrisa” aunque no la sientan.

En el *emotion labor* que realizan estas participantes, se encuentran las tres características que menciona Hochschild (1983), pues su interacción con alumnos es cara a cara y voz a voz, además intentan hacerle saber a los alumnos que están recibiendo una buena atención, y están a cargo de un supervisor, quien les menciona lo que es correcto o no al trato con alumnos.

Asimismo, se pudo observar cuál es efecto del *emotion labor* en sus emociones. Las empleadas no sólo lo ven desde sus perspectivas, pues como mencionaba Martínez (2007) estas emociones afectan a las personas con quien tratan, y se pudo notar específicamente con la Participante 1, quien mencionaba acerca del miedo que en ocasiones tenían los alumnos de acudir a ventanillas, así pues para que los alumnos logren tener un mejor servicio, las *feelings rules* y *expression rules* están presentes a partir de lo que su supervisores les comentan lo que

tienen que realizar y a partir de las experiencias que viven a diario las empleadas de la FESI.

Es importante mencionar, que a partir de los resultados y conclusiones obtenidas, se realizaron dos preguntas a alumnos de psicología y medicina, con el fin de que a partir de las conclusiones se conociera cuál era implicación para los alumnos el hecho de que quienes los atendían realizaban una actuación profunda o una actuación superficial. Las preguntas eran: ¿Cómo fue el trato que recibiste en ventanillas? Y ¿Cómo influye en ti ese trato?

Los alumnos de medicina mencionaban que quienes los atendieron eran muy pacientes, y hasta en ocasiones bromearon con ellos, pero notaban que en ocasiones a pesar de hablar de cosas graciosas, el rostro de quien los tenía era diferente a lo que se estaba expresando verbalmente, y por tanto se confundían, pues no sabían si seguía siendo buena onda la persona o ya se había enojado, pero consideran que de manera general el trato que les brindan es amable y por tanto no tiene problema en volver a acudir. Mientras que los alumnos de psicología mencionaban que el trato que recibían era muy atento, sin embargo, si había quien se mostraba un poco tolerante, pero que en general el acudir a pedir un servicio no les era preocupante porque siempre se les atendía amablemente aunque estuvieran desesperadas, porque eso sí se notaba. Sin embargo mencionaron que había una persona que los atendía muy bien, que hasta bromeara y utilizaba calificativos como “mi amor”, lo cual los hacía sentir más cómodos a la hora de acudir a ventanillas.

Lo cual lleva a una última conclusión, tanto los alumnos de medicina como de psicología acuden a sus respectivas ventanillas sin problema alguno porque las trabajadoras de la FESI que los atienden lo hacen de una manera amable y atenta, realizando un *emotion labor* -caracterizado tanto por una actuación superficial o una actuación profunda- que les permite influir en la percepción que tienen los alumnos al acudir a ventanillas a pedir un servicio.

## REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- García, E. y Martínez, I. (2004). El control de emociones en el trabajo: Una revisión teórica del trabajo emocional. Ponencia en Jornades de Foment de la Investigació, Universitat Jaume I, Valencia.
- Gracia, E., Ramos, J. y Moliner C. (2014) El Trabajo Emocional desde una perspectiva clarificadora tras treinta años de investigación. *Universitas Psychologica*, 13 (4), 1517-1529.
- Hochschild, A. (1975). The Sociology of Feeling and Emotion: Selected Possibilities. En Millman, M.y Kanter R. (Eds.). *Another Voice. Feminist perspectives on social Life and Social Science*. Nueva York: Anchor Books.
- Hochschild, A. (1983) *The managed heart: commercialization of human feeling*. USA: University of California Press.
- Hochschild, A. (2008) *La mercantilización de la vida íntima. Apuntes de la casa y del trabajo*. Madrid: Katz.
- Martinez, 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.
- Martínez, D. (2007). Las demandas emocionales, una asignatura pendiente. *Gestión Práctica de Riesgos Laborales*, 34, 36-43.
- Moreno-Jiménez, B.; Gálvez, H. M.; Rodríguez-Carvajal, R. y Garrosa H. E. (2010). Emociones y salud en el trabajo: análisis del constructo "trabajo emocional" y propuesta de evaluación, *Revista Latinoamericana de Psicología*, 42 (1), 63-73.
- Rocco, M. (2009) *Satisfacción Laboral y Salario Emocional: Una aproximación teórica*. Santiago del Chile: Universidad de Chile.