



Trabajo Emocional en grupos ocupacionales de Latinoamérica: Una revisión de alcance

Emotional work in occupational groups of Latin America: A scoping review

Juan Camilo Ramírez-Sánchez^{1*} orcid.org/0000-0003-3002-8517

María Camila Solarte-Tobar² orcid.org/0000-0001-5600-0737

Claudia Fernanda Bastidas-Jurado³ orcid.org/0000-0002-4131-0174

Johana Madelyn Matabanchoy-Salazar³ orcid.org/0000-0002-3831-7252

1. Departamento de Psicología, Universidad de Nariño
2. Grupo de investigación Psicología y Salud, Departamento de Psicología, Universidad de Nariño
3. Docentes investigadores del grupo Psicología y Salud, Departamento de Psicología, Universidad de Nariño

Fecha de recepción: Noviembre 25 - 2021

Fecha de revisión: Febrero 7 - 2022

Fecha de aceptación: Abril 29 - 2022

Ramírez-Sánchez JC, Solarte-Tobar MC, Bastidas-Jurado CF, Matabanchoy-Salazar JM. Trabajo Emocional en grupos ocupacionales de Latinoamérica: Una revisión de alcance. Univ. Salud. 2022; 24(2):154-169. DOI: <https://doi.org/10.22267/rus.222402.269>

Resumen

Introducción: El Trabajo Emocional deteriora la salud mental de los colaboradores, quienes, en interacción con usuarios, regulan sus emociones para expresar las prescritas en la organización. **Objetivo:** Mapear sistemáticamente los hallazgos principales sobre el Trabajo Emocional en grupos ocupacionales de Latinoamérica a partir de la revisión de artículos científicos publicados entre 2009 y 2020, mediante una revisión de alcance. **Materiales y métodos:** A partir de la metodología PRISMA-ScR, se realizó la búsqueda en las bases de datos LILACS, Redalyc, Dialnet, DOAJ, BVS, Gale One File: Psychology y EBSCOhost; con las palabras clave “trabajo emocional” (español), “emotional labor”/“emotional work” (inglés) y “trabalho emocional” (portugués); y una matriz de registro documental como formulario de gráfico de datos. **Resultados:** De 186 artículos, se seleccionó 17, con las siguientes características: la mayoría fueron de Brasil; grupos de trabajadores en salud y docentes; con definición de trabajo emocional en 6 categorías; y se utilizaron 11 instrumentos de medición. **Conclusiones:** Existe amplia concepción sobre el trabajo emocional, sin embargo, la evidencia en Latinoamérica aún es limitada, por ello es necesario continuar investigación de su incidencia en diferentes escenarios laborales, para obtener una comprensión global del constructo.

Palabras clave: Emoción expresada; regulación emocional; organizaciones; salud ocupacional; América Latina. (Fuente: DeCS, Bireme).

Abstract

Introduction: Emotional work deteriorates the mental health of employees who interact with the public and therefore must regulate their emotions in order to express those established by the organization. **Objective:** To systematically map the main findings of Emotional Work in occupational groups of Latin America based on the revision of scientific articles published between 2009 and 2020 through a scoping review. **Materials and methods:** A PRISMA-ScR methodology with the keywords “trabajo emocional” (Spanish), “emotional labor”/“emotional work” (English) and “trabalho emocional” (Portuguese) was used to search the following databases: LILACS, Redalyc, Dialnet, DOAJ, BVS, Gale One File: Psychology and EBSCOhost. A document record matrix was used as format for data graphic. **Results:** From 186 articles, 17 were selected with the following characteristics: majority were from Brazil; included health employees and professors; defined emotional work using 6 categories; used 11 measurement instruments. **Conclusions:** There is a wide understanding of the topic of emotional work, however the evidence in Latin America is limited, which is why it is necessary to continue investigating its incidence in different work environments in order to obtain a global understanding of the construct.

Keywords: Expressed emotion; emotional regulation; organizations; occupational health; Latin America. (Fuente: DeCS, Bireme).

*Autor de correspondencia

Juan Camilo Ramírez-Sánchez
e-mail: juancamilors@udenar.edu.co

podrían ser más diversos y poder así vislumbrar un panorama más amplio en cuanto al constructo.

Por último, se propone extender el estudio a otros territorios geográficos con el fin de tener acceso a una población más heterogénea que permita realizar un análisis minucioso en diversas profesiones y ocupaciones, y, de esa forma, establecer puntos de similitud o diferencia entre los contextos.

Conflicto de intereses: Los autores declaran que no existen conflictos de intereses.

Referencias

- Zhan Y, Wang M, Shi J. Interpersonal process of emotional labor: The role of negative and positive customer treatment. *Pers Psychol* [Internet]. 2016; 69(3):525-57. DOI: 10.1111/peps.12114.
- Hochschild AR. *The Managed Heart: Commercialization of Human Feeling*. Berkeley (USA): University of California Press [Internet]; 1983 [citado 2021 Ene 26]. Disponible en: <https://caringlabor.files.wordpress.com/2012/09/the-managed-heart-arlie-russell-hochschild.pdf>
- Luo A, Guchait P, Lee L, Madera JM. Transformational leadership and service recovery performance: The mediating effect of emotional labor and the influence of culture. *Int J Hosp Manag* [Internet]. 2019; 77:31-9. DOI: 10.1016/j.ijhm.2018.06.011.
- Lee H. Emotional Labor and Organizational Commitment Among South Korean Public Service Employees. *SBP* [Internet]. 2018 [citado 2021 Feb 8]; 46(7):1191-200. DOI: 10.2224/sbp.7265.
- Altafona de la Hoz JC, Mancilla-Maldonado AF, Páez-Mora SA. Evaluación de los factores de riesgo psicosocial en funcionarios de una organización en Bucaramanga [Tesis de grado]. Bucaramanga (CO): Universidad Cooperativa de Colombia; 2020. Disponible en: <https://repository.ucc.edu.co/handle/20.500.12494/17897>
- Humphrey RH, Pollack JM, Hawver T. Leading with emotional labor. *J Manag Psychol* [Internet]. 2008 [citado 2021 Feb 9]; 23(2):151-68. DOI: 10.1108/02683940810850790.
- Nieto Calleja R. Trabajos emocionales y labores afectivas. *Alteridades* [Internet]. 2017; 27(53):35-46. Disponible en: <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=74751114004>
- Lauricella TK. *The Relationship between Emotional Labor, Diet, and Alcohol Behaviors* [Tesis de grado]. Michigan: Michigan State University; 2017. Disponible en: <https://d.lib.msu.edu/etd/4706/datastream/OBJ/View/>
- Supramaniam S, Singaravelloo K. Impact of Emotional Intelligence and Organisational Culture on the Performance of Malaysian Administrative and Diplomatic Officers. *Int J Leadersh Educ* [Internet]. 2019; 3(2):41-55. Disponible en: <https://ejournal.um.edu.my/index.php/IOJEL/article/view/21900>
- Sánchez-Padilla ML, Martínez-Alcántara S, Zamora-Macorra M. Trabajo Emocional y sus efectos en la salud del personal de enfermería del Hospital General de México, 2017. *Rev Elec Psic Izt* [Internet]. 2019 [citado 2021 Feb 8]; 22(1):122-54. Disponible en: <https://www.medigraphic.com/pdfs/epsicologia/epi-2019/epi191h.pdf>
- Hernández-Guerrero E. El Emotion Labor en las empleadas del área administrativa de la FES Iztacala en la atención a los alumnos. *Rev Elec Psic Izt* [Internet]. 2016; 19(3):1115-30. Disponible en: <https://www.iztacala.unam.mx/carreras/psicologia/psiclin/vol19num3/Vol19No3Art15.pdf>
- Guy ME, Azhar A. Emotional Labor Meanings, Gender, and Culture: A Comparative Assessment. *Adm Theory Prax* [Internet]. 2018 [citado 2021 Feb 8]; 40(4):289-303. DOI: 10.1080/10841806.2018.1485452.
- Mababu-Mukiur R. El constructo de Trabajo Emocional y su relación con el Síndrome del Desgaste Profesional. *International Journal of Psychology and Psychological Therapy* [Internet]. 2012; 12(2):219-44. Disponible en: <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=56023336007>
- Sánchez Padilla ML, Martínez Alcántara S, Zamora Macorra M. Trabajo emocional y sus efectos en la salud del personal de enfermería del Hospital General de México, 2017. *Rev Elec Psic Izt* [Internet]. 2019; 22(1):122-54. Disponible en: <https://www.medigraphic.com/pdfs/epsicologia/epi-2019/epi191h.pdf>
- Gatt CM. Los riesgos psicosociales en el trabajo, Contribución a su estudio. *De Prácticas y discursos* [Internet]. 2016 [citado 2021 Feb 12]; 5(6):1-8. Disponible en: <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=6482160>
- Contreras Sequeda PL, Lozano Burgos AP. Influencia de los factores emocionales en el rendimiento de los trabajadores. Biblioteca Digital Universidad de San Buenaventura [Internet]. 2019. Disponible en: <http://hdl.handle.net/10819/7500>
- Leyton-Pavez CE, Valdés-Rubilar SA, Huerta-Riveros PC. Metodología para la prevención e intervención de riesgos psicosociales en el trabajo del sector público de salud. *Rev Salud Pública* [Internet]. 2017 [citado 2021 Feb 10]; 19(1):10-6. DOI: 10.15446/rsap.v19n1.49265.
- Ministerio de Salud de Colombia. Entorno Laboral Saludable [Internet]. 2016. Disponible en: <https://www.minsalud.gov.co/sites/rid/Lists/BibliotecaDigital/RIDE/VS/TH/entorno-laboral-saludable-incentivo-ths-final.pdf>
- Oficina Internacional del Trabajo (OIT). Riesgos Psicosociales, estrés y violencia en el mundo del trabajo. Boletín Internacional de Investigación Sindical. 2016; 8(1-2). Disponible en: https://www.ilo.org/wcmsp5/groups/public/---ed_dialogue/---actrav/documents/publication/wcms_553931.pdf
- Solanes Puchol Á, Martín del Río B. Capítulo 9: Organizaciones Saludables desde una perspectiva psicosocial. En: Lira Rodríguez EM, editor. Bienestar social: organizaciones saludables [Internet]. Valencia: Tirant Humanidades; 2020. Disponible en: <https://salud-o.edu.umh.es/wp-content/uploads/sites/1435/2021/02/Organizaciones-saludables-perspectiva-psicosocial-2020.pdf>
- Sena de Haro C. Organizaciones saludables [Trabajo Fin de Master]. Universidad Miguel Hernández. 2016 [citado 2021 Feb 10]. Disponible en: <http://dspace.umh.es/bitstream/11000/3416/1/Sena%20de%20Haro%2C%20Carolina%20TFM.pdf#pdf>

22. Tostado Villarejo M. Estudio de la influencia de los turnos de trabajo en el agotamiento, la satisfacción laboral, el desempeño y las conductas contraproductivas, en el personal de enfermería de un hospital [Internet]. Díez Valdés V, editor. Universitat Politècnica de València; 2017 p. 17. Disponible en: <https://riunet.upv.es/handle/10251/91760>
23. Hwa MAC, Amin H. Why emotion at work matters: examining the influence of emotional labour and emotional intelligence on workplace behaviours among service workers in east Malaysia. *Kaji Malays* [Internet]. 2016; 34(1):79-105. Disponible en: <https://www.semanticscholar.org/paper/WHY-EMOTION-AT-WORK-MATTERS-%3A-EXAMINING-THE-OF-AND-Hwa-Amin/1deaf4d6fa278f2833d0831ec6393e4b6055fe63>
24. Gracia E, Ramos J, Moliner C. El Trabajo Emocional desde una perspectiva clarificadora, tras treinta años de investigación. *Univ Psychol* [Internet]. 2014; 13(4):15-27. DOI: 10.11144/Javeriana.UPSY13-4.tepc.
25. Hernández GE. El emotion labor en las empleadas del área administrativa de la FES iztacala en la atención a los alumnos. *Rev Elec Psic Izt* [Internet]. 2016; 19(3):1115-30. Disponible en: <https://www.medigraphic.com/cgi-bin/new/resumen.cgi?IDARTICULO=73418>
26. Raman P, Sambasivan M, Kumar N. Counterproductive work behavior among frontline government employees: Role of personality, emotional intelligence, affectivity, emotional labor, and emotional exhaustion. *Eur J Work Organ Psychol* [Internet]. 2016; 32(1):25-37. DOI: 10.1016/j.rpto.2015.11.002.
27. López-Posada LM, González-Rubio J, Blandón-López A. Trabajo emocional: conceptos y características Revisión de literatura. *CCSH* [Internet]. 2018; 18(35):103-14. Disponible en: <https://revistas.usergioarboleda.edu.co/index.php/ccsh/article/view/v18n2a08>
28. Noble H, Smith J. Reviewing the literature: choosing a review design. *Evidence-Based Nursing* [Internet]. 2018; 21(2):39-41. DOI: 10.1136/eb-2018-102895.
29. Munn Z, Peters M, Stern C, Tufanaru C, McArthur A, Aromataris E. Systematic review or scoping review? Guidance for authors when choosing between a systematic or scoping review approach. *BMC Medical Res Methodol* [Internet]. 2018; 18(1):143. DOI: 10.1186/s12874-018-0611-x.
30. Peters M, Marnie C, Tricco A, Pollock D, Munn Z, Alexander L, et al. Updated methodological guidance for the conduct of scoping reviews. *JBI Evid Synth* [Internet]. 2020; 18(10):2119-26. DOI: 10.11124/JBIES-20-00167.
31. de Labry Lima AO, Mendoza García ÓJ, Mena Jiménez ÁL. Más allá de las revisiones sistemáticas. *Boletín Psicoevidencias* n° 44 [Internet]. 2016. ISSN 2254-4046. Disponible en: <https://www.psicoevidencias.es/contenidos-psicoevidencias/articulos-de-opinion/77-mas-alla-de-las-revisiones-sistematicas/file>
32. Peters MDJ, Godfrey C, McInerney P, Munn Z, Tricco AC, Khalil H. Chapter 11: Scoping Reviews (2020 version). In: Aromataris E, Munn Z, editores. *JBI Manual for Evidence Synthesis* [Internet]. 2020. Disponible en: <https://jbi-global-wiki.refined.site/space/MANUAL/4687342/Chapter+11%3A+Scoping+reviews>
33. Tricco AC, Lillie E, Zarin W, O'Brien KK, Colquhoun H, Levac D, et al. PRISMA extension for scoping reviews (PRISMA-ScR): checklist and explanation. *Ann Intern Med* [Internet]. 2018; 169(7):467-73. DOI: 10.7326/M18-0850.
34. Nobile M. Placeres y compromiso en la labor docente en la escuela secundaria: transformación del otro y reconocimiento personal. *Trabajo y Sociedad* [Internet]. 2015; (25):99-110. Disponible en: <http://sedici.unlp.edu.ar/handle/10915/110054>
35. Coelho-Alves JS, Bendassolli PF, Guedes-Gondim SM. Trabalho emocional e burnout: um estudo com policiais militares. *Avances en Psicología Latinoamericana* [Internet]. 2017; 35(3):459-72. DOI: 10.12804/revistas.urosario.edu.co/apl/a.4505.
36. Guedes-Gondim SM, Borges-Andrade JE. Regulação Emocional no Trabalho: um Estudo de Caso após Desastre Aéreo. *Psicol Cienc Prof* [Internet]. 2009 [citado 2021 Feb 25]; 29(3):512-33. Disponible en: <https://doaj.org/article/3e481104c42549e5be5f74032bc16f31>
37. Kogan-Cogan L. Jóvenes contemporáneos: entre el trabajo emocional y estético en el mundo corporativo. *Boletín Científico Sapiens Research* [Internet]. 2012; 2(1):41-5. Disponible en: <https://doaj.org/article/2d013ab5f7d9446e89c47cb9d2a3f3cb>
38. Cutuli RD. Género y trabajo emocional: Los fundamentos de la precariedad en el nivel inicial. Mar del Plata, Provincia de Buenos Aires. *Trabajo y sociedad* [Internet]. 2017; (28):37-54. Disponible en: <https://doaj.org/article/35ca8296ec0e4d05a24be702814723a0>
39. Rodríguez-Martínez M, Tovalín-Ahumada JH, Gil-Monte PR, Salvador-Cruz J, Acle-Tomasini G. Trabajo emocional y estresores laborales como predictores de ansiedad y depresión en profesores universitarios mexicanos. *Información psicológica* [Internet]. 2018; (115):107-18. Disponible en: <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=6540543>
40. Dantas-Guedes H, Guedes-Gondim SM. Trabalho emocional e engajamento no trabalho em policiais militares. *Quaderns de Psicologia* [Internet]. 2020; 22(2):e1584. DOI: 10.5565/rev/qpsicologia.1584.
41. Hugo López DV, Sanmartí N, Adúriz-Bravo A. Estilos de trabajo emocional del futuro profesorado de ciencias durante el practicum. *Enseñanza de las Cienc* [Internet]. 2013; 31(1):151-68. Disponible en: <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=4193184>
42. Andrade de Moraes F, Guedes-Gondim SM, Silva-Palma EM. Demandas de trabalho emocional docente: um estudo em uma instituição federal de ensino. *Quaderns de Psicologia* [Internet]. 2020; 22(1):1582. DOI: 10.5565/rev/qpsicologia.1582.
43. Carlotto MS, Spindler-Rodriguez SY, Gonçalves-Câmara S. Translation, Adaptation and Exploration of Psychometric Properties of the Emotional Labor Scale (ELS) in a Sample of Psychologists. *Temas psicol* [Internet]. 2016; 24(2):717-25. Disponible en: <https://pesquisa.bvsalud.org/portal/resource/es/lil-791968>
44. Blanco-Gómez G. Estrés laboral, trabajo emocional y salud en profesionales del área de la rehabilitación. *Rev Cuba Salud Trabajo* [Internet]. 2011; 12(2):35-45. Disponible en:

- <https://pesquisa.bvsalud.org/portal/resource/es/cum-52609>
45. Santos EF, Fontenelle IA. The construction of meaning for the emotional labor. *Rev Adm Mackenzie* [Internet]. 2019; 20(1):eRAMG190089. DOI: 10.1590/1678-6971/eRAMG190089.
 46. Trujillo-De Los Santos Z, Paz-Rodríguez F, Sánchez-Guzmán MA, Nava-Galán G, Zamora-Ruiz P, García-Pastrana C, et al. Estudio exploratorio sobre conocimientos de cuidados paliativos y actitudes de profesionales de la salud, ante la muerte y el trabajo emocional. *Rev Mex de Neurocienc* [Internet]. 2013; 14(1):8-13. Disponible en: <https://www.medigraphic.com/cgi-bin/new/resumen.cgi?IDARTICULO=44989>
 47. Silva LB, Guedes-Gondim SM. Escala de trabalho emocional: adaptação e evidências de validade. *Estud Psicol* [Internet]. 2019; 36:e170065. DOI: 10.1590/1982-0275201936e170065.
 48. Blanco-Gómez G. El Constructo de Trabajo Emocional en un Grupo de Trabajadores/as de la Salud Venezolanos/as: Validación Preliminar. *Cienc Trab* [Internet]. 2010; 12(35):262-66. Disponible en: <https://pesquisa.bvsalud.org/portal/resource/es/lil-559604>
 49. De Paula Bolzan D. Trabalho emocional e gênero: dimensões do trabalho no Serviço Social. *Revista Em Pauta: teoria social e realidade contemporânea* [Internet]. 2015; 13(36):104-22. DOI: 10.12957/rep.2015.21054.
 50. Diamantino RM, Guedes Gondim SM. Regulação emocional e trabalho emocional no atendimento aos usuários de unidades do SUS na Bahia. *Rev Psicol* [Internet]. 2017; 8(2):72-82. Disponible en: <http://www.periodicos.ufc.br/psicologiaufc/article/view/18777>
 51. Morris JA, Feldman DC. The dimensions, antecedents, and consequences of emotional labor. *AMR* [Internet]. 1996 [citado 2021 Ene 18]; 21(4):986-1010. DOI: 10.5465/amr.1996.9704071861.
 52. Grandey AA, Gabriel AS. Emotional labor at a crossroads: Where do we Go from here? *Annu Rev Organ Psychol Organ Behav* [Internet]. 2015; 2(1):323-49. DOI: 10.1146/annurev-orgpsych-032414-111400.
 53. Ashforth BE, Humphrey RH. Emotional labor in service roles: The influence of identity. *AMR* [Internet]. 1993 [citado 2021 Ene 18]; 18(1):88-115. DOI: 10.5465/amr.1993.3997508.
 54. Grandey AA. Emotional regulation in the workplace: A new way to conceptualize emotional labor. *J Occup Health Psychol* [Internet]. 2000 [citado 2021 Ene 23]; 5(1):95-110. DOI: 10.1037/1076-8998.5.1.95.
 55. Brotheridge CM, Lee RT. Development and validation of the emotional labor scale. *J Occup Organ Psychol* [Internet]. 2003 [citado 2021 Ene 23]; 76(3):365-79. DOI: 10.1348/096317903769647229.
 56. Gabriel AS, Diefendorff JM. Emotional Labor Dynamics: A Momentary Approach. *Acad Manage J* [Internet]. 2015; 58(6):1804-25. DOI: 10.5465/amj.2013.1135.
 57. Moreno-Jiménez B, Gálvez M, Garrosa E. Cuestionario de trabajo emocional (TREMO). Informe de Investigación: análisis del desgaste profesional (Burnout) en el trabajo de cajeras de la Comunidad de Madrid: evaluación, diagnóstico y epidemiología. Expediente nº 04-1755-UAM-6. Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el Trabajo (Inédito); 2004.
 58. Best RG, Downey RG, Jones RG. Incumbent perceptions of emotional work requirements. Paper presented at the 12th annual meeting of the Society for Industrial and Organizational Psychology. Missouri (USA); 1997.
 59. Strazdins LM. Integrating emotions: Multiple role measurement of emotional work. *Aust J Psychol* [Internet]. 2000 [citado 2021 Ene 26]; 52(1):41-50. DOI: 10.1080/00049530008255366.
 60. Glomb TM, Tews MJ. Emotional labor: A conceptualization and scale development. *J Vocat Behav* [Internet]. 2004; 64(1):1-23. DOI: 10.1016/S0001-8791(03)00038-1.
 61. Kruml SM, Geddes D. Exploring the dimensions of emotional labor: The heart of hochschild's work. *Manag Commun Q* [Internet]. 2000 [citado 2021 Ene 26]; 14(1):8-49. DOI: 10.1177/0893318900141002.
 62. Rodríguez-Martínez M, Tovalín-Ahumada JH, Salvador-Cruz J, Gil-Monte PR, Acle-Tomasini G. Trabajo emocional asociado con ansiedad, depresión y marcadores biológicos en profesores universitarios. Universidad Nacional Autónoma de México, Especialización en Salud en el trabajo. México. Proyecto PAPIIT (Inédito). 2017:300-15.
 63. Zapf D, Vogt C, Seifert C, Mertini H, Isic A. Emotion work as a source of stress: The concept and development of an instrument. *Eur J Work Organ Psychol* [Internet]. 1999 [citado 2021 Ene 26]; 8(3):371-400. DOI: 10.1080/135943299398230.
 64. Mann S. Emotion at work: to what extent are we expressing, suppressing, or faking it? *Eur J Work Organ Psychol* [Internet]. 1999 [citado 2021 Ene 26]; 8(3):347-69. DOI: 10.1080/135943299398221.
 65. Schaubroeck J, Jones JR. Antecedents of workplace emotional labor dimensions and moderators of their effects on physical symptoms. *J Organiz Behav* [Internet]. 2000 [citado 2021 Ene 26]; 21(2):163-83. DOI: 10.1002/(SICI)1099-1379(200003)21:2%3C163::AID-JOB37%3E3.0.CO;2-L.
 66. Diefendorff JM, Croyle MH, Gosserand RH. The dimensionality and antecedents of emotional labor strategies. *J Vocat Behav* [Internet]. 2005 [citado 2021 Ene 26]; 66(2):339-57. DOI: 10.1016/j.jvb.2004.02.001.
 67. Padilha V. A demanda por trabalho emocional diante do nojo: um estudo com trabalhadores de limpeza de shopping centers. Outras sociologias do trabalho: flexibilidades, emoções e mobilidades. São Carlos: EduFSCar; 2013. Disponible en: <https://repositorio.usp.br/item/002421358>
 68. Rodríguez-Martínez M. Perspectivas de estudio del trabajo emocional: ¿un problema individual o de la organización? *RIST* [Internet]. 2019; 2(3):18-23. Disponible en: <https://rist.zaragoza.unam.mx/index.php/rist/article/view/133/87>
 69. Arango-Gaviria LG. Emociones, saberes y condiciones de trabajo en los servicios: manicuristas en Colombia y Brasil. *RELET* [Internet]. 2013; 18(30):103-32. Disponible en: <http://alast.info/relet/index.php/relet/article/view/81>
 70. Ashkanasy NM, Dorris AD. Emotions in the workplace. *Annual Review of Organizational Psychology and Organizational Behavior* [Internet]. 2017; 4(1):67-90. DOI: 10.1146/annurev-orgpsych-032516-113231.
 71. Teixeira-Hirschle AL, Guedes-Gondim SM, Debiasi-Alberton G, Moreira-Ferreira A da S. Estresse e bem-estar no trabalho: o papel moderador da regulação emocional. *Rev Psicol Org Trabalho* [Internet]. 2019; 19(1):532-40. DOI: 10.17652/rpot/2019.1.14774.

72. Ferreira Silva S. Inteligência Emocional – Uma Revisão Sistemática da Literatura Brasileira [Proyecto de especialización]. Ariquemes (BR): Faculdade de Educação e Meio Ambiente; 2020. Disponible en: [https://repositorio.faeima.edu.br/bitstream/123456789/2709/1/artigo%20P%C3%B3s%20em%20terapia%20cognitivo%20comportamental%20-%20TCC.%20art.%20Intelig.%20Emocio.%20Rev%20Sist.%20Literat.%20pdf%20\(2\).pdf](https://repositorio.faeima.edu.br/bitstream/123456789/2709/1/artigo%20P%C3%B3s%20em%20terapia%20cognitivo%20comportamental%20-%20TCC.%20art.%20Intelig.%20Emocio.%20Rev%20Sist.%20Literat.%20pdf%20(2).pdf)
73. Finol de Franco M, Vera Solórzano JL. Paradigmas, enfoques y métodos de investigación: Análisis teórico. *Mundo Recursivo* [Internet]. 2020; 3(1):1-24. Disponible en: <https://drive.google.com/file/d/1v17S1dPpkES8zUwyfenm0Jn6PmzAsKMO/view>
74. Otero Ortega A. Enfoques de investigación: Métodos Para El Diseño Urbano - Arquitectónico [Internet]. 2018. Disponible en: https://www.researchgate.net/profile/Alfredo-Otero-Ortega/publication/326905435_ENFOQUES_DE_INVESTIGACION/links/5b6b7f9992851ca650526dfd/ENFOQUES-DE-INVESTIGACION.pdf
75. Yang C, Chen Y, Zhao X. Emotional labor: scale development and validation in the Chinese context. *Frontiers in psychology* [Internet]. 2019; 10:2095. DOI: 10.3389/fpsyg.2019.02095.
76. Prades-Santandreu A. Estudio de antecedentes y repercusiones del trabajo emocional en el sector servicios [Trabajo de Fin de Máster]. Universitat de les Illes Balears. Repositorio Institucional UIB; 2018. Disponible en: <http://hdl.handle.net/11201/146304>
77. Ramos-Guajardo SE, Ceballos-Vásquez P. Nurses, do they perceive emotional labor? *Salud Uninorte* [Internet]. 2018; 34(2):518-26. DOI: 10.14482/sun.34.2.610.73.
78. Gracia E, Martínez IM. El control de emociones en el trabajo: una revisión teórica del trabajo emocional. Universitat Jaume I; 2004 [citado 2021 Feb 28]. Disponible en: <http://hdl.handle.net/10234/78950>
79. Ramírez-Rodríguez JC. Hombres y masculinidades: emociones y significado del trabajo. *RELACES* [Internet]. 2020; 12(33):39-54. Disponible en: <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=7613348>
80. Molina-Rodríguez J. El trabajo emocional en el sector turístico. Obstáculos y facilitadores empresariales y su consecuencia para los trabajadores [Tesis doctoral]. Girona (ESP): Universitat de Girona; 2017. Disponible en: <http://hdl.handle.net/10803/456584>
81. Jeung D-Y, Kim C, Chang S-J. Emotional Labor and Burnout: A Review of the Literature. *Yonsei Med J* [Internet]. 2018; 59(2):187-93. DOI: 10.3349/ymj.2018.59.2.187.
82. Framke E, Sørensen JK, Alexanderson K, Farrants K, Kivimäki M, Nyberg ST, et al. Emotional demands at work and risk of long-term sickness absence in 1.5 million employees in Denmark: a prospective cohort study on effect modifiers. *Lancet Public Health* [Internet]. 2021; 6(10):e752-9. DOI: 10.1016/s2468-2667(21)00185-7.