

Caracterización del trabajo emocional del docente de la Universidad del Tolima y su efecto en la definición del puesto de trabajo

Resumen (abstract) con un máximo de 300 palabras.

La presente investigación busca caracterizar el trabajo emocional del docente de la Universidad del Tolima y su efecto en la definición del puesto de trabajo. El trabajo emocional es “el manejo de sentimientos para crear una demostración facial y corporal públicamente observable” por un salario (Hochschild, 1983, p.8). La investigación es de carácter mixto, se usaran técnicas de recolección de información cuantitativa, a través de la aplicación del test para evaluar los estados emocionales (TMMS-24); y cualitativa, por medio de entrevistas en profundidad semiestructuradas, focus group y revisión documental. Estas técnicas de recolección de información están relacionadas con la necesidad de dar cumplimiento a cada uno de los objetivos propuestos en la presente investigación. Con esta investigación se espera documentar e identificar las principales emociones positivas y negativas que manejan de manera real los docentes de planta de la Universidad del Tolima, así como también describir las reglas de demostración de emociones que definen el puesto de trabajo docente, teniendo en cuenta que aunque es un estudio focalizado a la Universidad del Tolima, sus resultados pueden servir para entender comportamientos emocionales e interpersonales de docentes de otras instituciones educativas, resaltando que las características pueden variar según tipo de institución y ubicación geográfica.

Palabras clave (Keywords): Trabajo Emocional, Puesto de Trabajo, Universidad.

Introducción

Teniendo en cuenta que el éxito del mundo profesional depende de la eficacia en las relaciones interpersonales, es fundamental poseer, por lo menos, un dominio mínimo de estas competencias. Por tanto, si bien las habilidades académicas continúan siendo relevantes, éstas ya no se consideran tan determinantes para el éxito profesional, adicionalmente para la conversión a una sociedad basada en el conocimiento, más competitiva, dinámica y con una mayor cohesión social,

es necesario el desarrollo integral centrado en competencias, en la calidad educativa y en dar respuesta a las demandas socio- profesionales actuales.

Por esta razón, las instituciones educativas como organización tienen la necesidad de alcanzar objetivos que le permitan ofrecer servicios educativos de calidad y dentro del binomio sociedad – educación es considerada potenciadora de las transformaciones sociales; en este proceso de cambio y por ello de oportunidades se infiere que las emociones y las habilidades relacionadas con su manejo, afectan a los procesos de aprendizaje, a la salud mental y física, a la calidad de las relaciones sociales, al rendimiento académico y laboral.

Debido a esto se hace imprescindible que los docentes tengan la capacidad de identificar, comprender y regular las emociones, tanto positivas como negativas, para poder utilizarlas y generar entornos favorecedores de aprendizaje y convivencia, sobre todo porque la docencia implica un trabajo diario basado en interacciones sociales en las que el docente debe hacer un esfuerzo por regular no solo sus propias emociones sino también las de sus colegas y estudiantes.

Por lo anterior, se considera que el estudio del trabajo de las emociones en los docentes de la Universidad del Tolima permitirá articular las competencias emocionales con el bienestar y el rendimiento laboral, resultando significativo conocer y evaluar tanto la expresión de las emociones (conducta expresiva) como la experiencia de esas emociones (sentimientos y pensamientos que acompañan a la emoción), al igual que la percepción de los estudiantes del nivel de capacidad emocional interpersonal de los docentes.

Es claro que las consecuencias posibles del trabajo emocional, tanto para los empleados como por la organización es un campo inexplorado para el campo de investigación en comportamiento organizacional. Examinar la relación del trabajo emocional con los resultados de la organización es especialmente necesario, porque una de las razones primarias, es que la expresión emocional tiene una fuerte influencia en el comportamiento laboral del puesto de trabajo como docente.

La definición de las características del trabajo emocional del docente, va a permitir identificar las emociones positivas y negativas que predominan en este tipo de profesión, permitiendo formular estrategias de regulación de emociones y sentimientos que no afecten el bienestar físico, mental y psicológico del docente procurando un mejoramiento del desempeño laboral y personal dentro del puesto de trabajo y de la organización. Como resultados de estas reflexiones surge la

pregunta de investigación *¿Cuáles son las características predominantes de trabajo emocional del docente de la Universidad del Tolima en la definición de su puesto de trabajo?*

Revisión de Literatura

Conceptualización Sobre Trabajo Emocional

Es necesario aclarar que la primera definición de trabajo emocional se le atribuye a Hochschild (1983) quien define el trabajo emocional como el manejo de sentimientos para crear manifestaciones corporales y faciales observables públicamente; es el manejo de sentimientos para crear una demostración facial y corporal públicamente observable por un salario. Autores como Meier, Mastracci & Wilson (2006), Smollan (2006), y Diefendorff, Croyle & Gosserand (2005) no solo se apoyan en la definición de trabajo emocional propuesta por Hochschild (1983), además suponen que el comportamiento emocional en ocasiones aparece esporádicamente y de forma natural, pero otras veces puede ser forzado para adecuarse al rol y a las expectativas que la organización tiene respecto a un puesto concreto de trabajo.

Hochschild's (1983) plantea que la noción de trabajo emocional sugiere una expresión de la emoción, que una vez fue determinada como privada, y que ahora se ha convertido en un compromiso de mercado. De hecho, la expresión emocional de los empleados de servicio se ha convertido en parte del servicio mismo (Schneider, Parkington & Buxton, 1980). Dentro del contexto de las organizaciones de servicio, Schneider, Parkington & Buxton (1980) y Hochschild (1979, 1983) plantearon que se presentan expectativas comunes con respecto a los comportamientos emocionales apropiados de los trabajadores del servicio. Por ejemplo, suponen que los asistentes de vuelo deben parecer amistosos y alegres (Ashforth & Humphrey, 1993).

Por lo tanto, el trabajo emocional puede implicar el realzar, el falsificar, o el suprimir emociones para modificar la expresión emocional. Generalmente, las emociones se manejan en respuesta a las reglas de demostración (exhibición) para la organización o el trabajo (Sutton, 1991). En el trabajo emocional se requieren manejar las emociones y utilizarlas como parte de los requisitos de trabajo.

Un concepto complementario de trabajo emocional es el planteado por Morris y Feldman (1996), quienes definen trabajo emocional como “el esfuerzo, la planificación y el control necesarios para expresar las emociones deseables durante las transacciones interpersonales”(p.

988). Estos autores reiteran que el trabajo emocional está relacionado con la congruencia entre la emoción real del individuo y la emoción deseada de organización. Morris & Feldamn (1996), Diefendorff, Croyle & Gosserand (2005) y Tolich (1993) mencionan que todavía se presentan vacíos investigativos y grandes interrogantes con respecto a la expresión de las emociones. Estos investigadores argumentan que se requiere menos esfuerzo cuando la emoción del individuo (trabajador) y la emoción deseada de organización son congruentes. Es decir, cuando el resultado de trabajo emocional parte de una acción deseada y profunda del individuo, y no de una acción superficial que no se relaciona con los intereses de la organización. Esto autores sugieren que los individuos pueden simplemente expresar lo que sienten, o cuando no se produce la demostración deseada, pueden actuar superficialmente (fingir emociones y /o suprimir emociones sentidas). Por lo tanto, en ésta investigación el concepto de trabajo emocional estará enmarcado en la propuesta conceptual de Hochschild(1983) y de Morris y Feldman(1996).

Antecedentes del Trabajo Emocional

Sobre el tema se ha encontrado que aunque la iniciativa de trabajo emocional se le ha atribuido a sociólogos y psicólogos (Hochschild, 1983), la manifestación de emociones en las organizaciones se ha convertido en un asunto de mayor interés en investigadores organizacionales como: Ashforth y Humphrey, 1995; Mumby & Putnam, 1992; Rafaeli & Sutton, 1987, 1989.

En el pasado, las emociones no fueron tenidas en cuenta en el estudio del comportamiento organizacional (Mumby & Putnam, 1993). El lugar de trabajo era visto como un ambiente racional, en donde las emociones no conseguían una posición relevante. Las emociones no eran consideradas para explicar fenómenos en el lugar de trabajo o para definir el puesto de trabajo. Hoy en día, más investigadores están encontrando cómo las emociones del lugar de trabajo ayudan a explicar resultados individuales y organizacionales. Más específicamente, están explorando cómo las emociones son manejadas para mejorar los resultados del trabajo. El foco actual de estas investigaciones se encuentra en la gerencia, en la modificación de emociones como parte central del trabajo.

Es la competencia creciente entre empresas de servicios, junto con el crecimiento total en la economía de servicio, la que ha forzado a las organizaciones a centrarse en mayor medida en la naturaleza de la atención y la calidad de los servicios proporcionados a los clientes (Schneider & Bowen, 1985). Dado que la calidad percibida del servicio es influenciada a menudo por la interacción del cliente con el prestador de servicios (Schneider & Bowen, 1985; Guy & Newman

2004), como el prestador de servicio actúa y habla con el cliente, estas relaciones empleado de servicio y cliente se han convertido en una preocupación sobresaliente de la gerencia. Según Hochschild (1983), las organizaciones están cada vez más dispuestas a dirigir y a controlar cómo los empleados se relacionan con otros. En otras palabras, la imagen que los empleados dan a los clientes y la calidad de las interacciones entre los empleados y los clientes han venido teniendo mayor control por parte de la gerencia. En el 2004, en el artículo Revisión de la Administración Pública, Mary Ellen Guy y Merdith Neuman introdujeron el concepto de “trabajo emocional” para las organizaciones públicas, relacionándolo con interacciones personales, operación afectiva y suave de los empleados.

Morris & Feldman (1996) en la revisión de investigaciones que relacionan la gerencia organizacional con el impacto de las emociones (individuo y organización), identifica características de la organización y del trabajo, y las variables individuales como elementos que permiten predecir las diversas dimensiones del trabajo emocional. Los factores organizacionales se entienden como la especificidad de las normas de demostración y la proximidad de la supervisión del empleado; las características del trabajo, la forma de interacción y las tareas rutinarias; y en diferencias individuales, variables como la afectividad y el género(p. 987-989).

Definición de puesto de trabajo y emociones

El análisis de los puestos de trabajo es un proceso objetivo, en la medida en que no tiene en consideración a la persona que ocupa el puesto de trabajo, sino al puesto en sí, es una agrupación de tareas y recoge aspectos físicos y emocionales. Los puestos de trabajo están pensados para realizar una serie de tareas, siendo el punto de partida para alcanzar un objetivo determinado (Carrasco, 2009; Aguilar, 2010; Marín, 2012); como por ejemplo, un óptimo desempeño del mismo, tanto en lo que se refiere a la consecución de los objetivos y metas de la organización como a la seguridad, satisfacción y comodidad dentro del puesto de trabajo (Torres, 1993). En palabras de Dessler (1994) el análisis de puestos de trabajo se define como el procedimiento para determinar las obligaciones y habilidades requeridas por un puesto de trabajo así como el tipo de individuo idóneo para ocuparlo (Fernández, 1995).

El puesto de trabajo determina en gran medida el rol que las personas juegan en las organizaciones. “Esto hace que se espere un determinado comportamiento en un individuo por el simple hecho de ocupar un determinado puesto de trabajo” (Fernández, 2005, p. 4), como se

espera de los docentes universitarios el manejo de emociones y sentimientos, teniendo en cuenta que la docencia es una labor que demanda un alto contenido de trabajo emocional.

El trabajo emocional hace referencia tanto a la expresión de emociones (conducta expresiva) como a la experiencia de esas emociones (sentimientos y pensamientos que acompañan a la emoción). En muchos puestos de trabajo se ponen en juego las emociones ya que además de desempeñar la tarea hay que relacionarse con los demás, pero esta relación y las emociones que conlleva no son consideradas trabajo emocional ya que son adicionales o anexas al trabajo en sí. Para que se considere trabajo emocional han de ser demandas del puesto. Por ejemplo, una docente para hacer bien su trabajo ha de sonreír y ser cortés con todos los estudiantes, hasta con los más antipáticos (Sutton & Rafaeli, 1988).

Según Hochschild(1983) para hablar de trabajo emocional en el puesto de trabajo se deben cumplirse una serie de características y reglas de demostración de emociones que se exponen a continuación: Ocurre en interacciones cara a cara o voz a voz; las emociones del trabajador son mostradas para influir en las emociones, actitudes y conductas de otras personas y que generalmente se dan en el sector servicios, (por ejemplo, cuando nuestro objetivo principal es la venta de un producto, la tarea de obtener una sonrisa del cliente, facilita la venta); toda interacción social sigue ciertas reglas o normas de demostración de emociones, y para cada situación existen emociones más apropiadas.

El trabajo emocional implica la comunicación interpersonal, la necesidad de entender las señales no-verbales en el trato con los clientes o los compañeros de trabajo. Como lo plantea Meier, Mastracci & Wilson (2006) “el trabajo emocional es un esfuerzo individual para presentar emociones en una forma que es deseada por la organización”(p.899).

Objetivos

Objetivo General: Caracterizar el trabajo emocional del docente de la Universidad del Tolima y su efecto en la definición del puesto de trabajo

Objetivos Específicos

1. Identificar las reglas de demostración (exhibición) de emociones que hacen parte de la definición del puesto de trabajo como docente de la Universidad del Tolima.

2. Evaluar los estados emocionales (percepción emocional, Comprensión de sentimientos y Regulación emocional) de los docentes de la Universidad de la Tolima.
3. Reconocer las habilidades y competencias de los docentes para regular las emociones.
4. Estimar la percepción de los estudiantes del nivel de capacidad emocional interpersonal de los docentes de la Universidad del Tolima.
5. Identificar las similitudes y las diferencias en los estados emocionales de los docentes por características demográficas (edad, género, profesión, nivel de formación, estado civil)

Metodología

La presente investigación es de tipo descriptiva, y sirve para describir diversas pautas de comportamientos sociales y emocionales que se presentan en los docentes de planta de la Universidad del Tolima. La investigación es de carácter mixto, se usaran técnicas de recolección de información cuantitativa, a través de la aplicación del test para evaluar los estados emocionales (TMMS-24); y cualitativa, por medio de entrevistas en profundidad semiestructuradas, focus group y revisión documental. Estas técnicas de recolección de información están relacionadas con la necesidad de dar cumplimiento a cada uno de los objetivos propuestos en la presente investigación.

Población Objeto de estudio

1. Docentes de Planta de la Universidad del Tolima, de las nueve Facultades, a saber: (1) Facultad de Ciencias Económicas y Administrativas; (2) Facultad de Medicina Veterinaria y Zootecnia; (3) Facultad de Ciencias de la Educación; (4) Facultad de Ingeniería Forestal; (5) Facultad de Ciencias; (6) Facultad de Ingeniería Agronómica; (7) Facultad de Tecnologías; (8) Facultad de Ciencias Humanas y Artes; (9) Facultad de Ciencias de la Salud; (10) Educación a Distancia.

2. Representantes estudiantiles de las diferentes Facultades objetos de estudio.

3. Directivos de las Facultades objeto de estudio.

Técnicas de Recolección de Información

Las Encuesta o Auto-informe: Se aplicará el test (auto-informe) para evaluar los estados emocionales, versión 24 ítems (TMMS-24) a los docentes de planta de la Universidad del Tolima de las nueve (9) Facultades. Este test fue elaborado por Fernández-Berrocal, Extremera y Ramos (2005) y está basado en *The Trait Meta- Mood Scale* (TMMS) del grupo de investigación de

Salovey & Mayer (1990). Específicamente TMMS fue propuesta por Salovey, Mayer, Goldman, Turvey y Palfai (1995), ellos desarrollaron una medida que trataba de recoger los aspectos de Inteligencia Emocional intrapersonal de las personas, en concreto sus habilidades para atender, discriminar y reparar los propios estados emocionales. En España, se ha realizado una versión reducida y modificada denominada TMMS-24 (Fernández-Berrocal, Extremera y Ramos, 2004), que es la que tomaremos como base para este estudio.

Esta versión mantiene la misma estructura que la original y, a través de 24 ítems, evalúa tres dimensiones (8 ítems por factor): **Percepción emocional**, **Comprensión de sentimientos** y **Regulación emocional**. **La percepción emocional**, se refiere a cómo las personas creen percibir sus emociones (i.e., “Frecuentemente me equivoco con mis sentimientos”, “Soy capaz de sentir y expresar los sentimientos de forma adecuada”); **la comprensión de los sentimientos**, es el grado en el que las personas creen prestar atención y comprender sus emociones y sentimientos (i.e., “Comprendo bien mi estado de ánimo”); por último, **la regulación de las emociones**, alude a la creencia del sujeto en su capacidad para interrumpir y regular estados emocionales negativos y prolongar los positivos (i.e., “Aunque a veces me siento triste, suelo tener una visión optimista”; “Soy capaz de regular los estados emocionales correctamente”). Esta medida, es considerada la escala de emocionalidad de mayor uso en investigación psicológica y educativa tanto en España como en gran parte de Latinoamérica (Extremera y Fernández-Berrocal, 2005). TMMS-24 en concreto, valora las destrezas con las que se puede ser consciente de las propias emociones, así como las competencias para regularlas.

Muestra: Según información suministrada por la Vicerrectoría Académica de la Universidad del Tolima (2014) hay un total de 332 docentes de planta (ocasionales, medio tiempo y tiempo completo). Al realizar una muestra aleatoria simple se obtiene que el total de docentes de planta a encuestar será de 142. Esta muestra será distribuida proporcional al número total de docentes por Facultad con relación al número total de docentes, así:

Facultades	Número de docentes	Porcentaje	Encuestas a realizar tomando muestra de 142
Medicina, Veterinaria y Zootecnia	26	8%	11
Ingeniería Forestal	26	8%	11
Ingeniería Agronómica	36	11%	15
Ciencias Económicas y Administrativas	25	8%	11
Ciencias de la Educación	53	16%	23
Tecnologías	19	6%	8
Ciencias	59	18%	25
Ciencias de la Salud	27	8%	12
Ciencias Humanas y Artes	45	14%	19
Instituto de Educación a Distancia	16	5%	7
Total	332	100%	Muestra: 142

Entrevista en Profundidad Semi-estructurada: Se realizará a dos directivos que representen cada una de las Facultades objeto de estudio, preferiblemente Decano de las Facultades y/o Jefes de Departamentos. En total se realizarán aproximadamente veinte (20) entrevistas a directivos de las diferentes Facultades. Adicional se realizaran tres entrevistas a expertos en el tema de trabajo emocional e inteligencia emocional de Colombia, inicialmente las expertas identificadas son: *Nelly Lucía Villalobos Bohóquez*, de la ciudad de Bogotá, Experiencia profesional en psicología clínica, organizacional y educativa. Por más de 20 años se ha desempeñado como docente en la Pontificia Universidad Javeriana en temas como: inteligencia emocional, psicología del desarrollo, aprendizaje y orientación profesional. Por otro lado, *Graciela Guzmán Osorio* y *Libia Consuelo Oviedo* investigadoras del Grupo de Investigación “Currículo, Universidad y Sociedad” de la Universidad del Tolima, autoras de libros, tales como: (1) Teoría y Práctica de la Inteligencia Emocional; (2) Inteligencia Emocional y Procesos Pedagógicos.

Las entrevistas en profundidad que se realizarán en este estudio tendrán un enfoque de entrevista semiestructurada, caracterizada por el empleo de un listado de preguntas que sirven como guía al entrevistador, el cual aborda las preguntas dependiendo de las características del entrevistado. Para la entrevista se construirán dos instrumentos, uno para los directivos de las Facultades objeto de estudio, y otro para los expertos en el tema de trabajo emocional. Estos instrumentos serán elaborados teniendo en cuenta las categorías de análisis, que guardan relación con los objetivos del estudio, así: (1) análisis de puesto de trabajo; (2) reglas de demostración de emociones; (3) percepción emocional; (4) comprensión de sentimientos; (5) regulación emocional; (6) relaciones interpersonales; (7) características demográficas. La entrevistas tendrán una duración promedio de una hora y media, y serán grabadas por el entrevistador y posteriormente transcritas para hacer su correspondiente análisis de contenido.

Focus Group: La técnica de focus group es un real intercambio de experiencias y sentimiento y permite obtener múltiples opiniones y procesos emocionales. Se realizarán nueve focus group, uno por cada Facultad, con grupos aproximadamente de 12 estudiantes. El escenario en el que se llevará a cabo el focus group será en un aula de clase de la Universidad del Tolima, teniendo en cuenta que el espacio propicie la concentración de los participantes y la motivación para participar activamente de la dinámica de entrevista grupal. Cada Focus Group se realizará con representantes estudiantiles de las diferentes Facultades objeto de estudio, dando prioridad a

representantes estudiantiles de los últimos semestres, dada la trayectoria e historicidad en las relaciones docente-estudiante, y viceversa.

En el focus group se discutirán temáticas alrededor de las categorías de análisis seleccionadas para el desarrollo de la presente investigación, y enunciadas en la técnica de recolección de entrevista en profundidad semiestructurada. Los investigadores harán las veces de animadores de los grupos, y tendrá un protocolo de discusión que girará en torno a las preguntas y temáticas diseñadas para realizar las entrevistas en profundidad.

Revisión Documental: Se solicitará información sobre el puesto de trabajo del docente de la Universidad del Tolima a la oficina de personal y demás instancias académico-administrativas que sean pertinentes, ésta información será analizada tomando en consideración las categorías seleccionadas para el desarrollo de la presente investigación. La revisión de fuentes documentales permitirá corroborar las referencias hechas por los entrevistados, y por los encuestados.

Triangulación de información y de informantes: La metodología de la doble triangulación entre fuentes de información (encuesta o test TMMS-24, entrevistas en profundidad, focus group y revisión documental) o informantes (docentes de planta de la Universidad del Tolima, representantes estudiantiles, directivos de las 10 Facultades) y entre técnicas de investigación (estudios previos y estadísticas, entrevistas en profundidad, historias de vida, observación, focus groups, y revisión documental) permite aumentar la consistencia de resultados de investigación al comparar y contrastar ideas, resultados opiniones provenientes de diferentes fuentes de información, con la aplicación de variadas técnicas de investigación; contrastando la información suministrada por los informantes en relación el tema de trabajo emocional, reglas de demostración de emociones y regulación de emociones, y busca abarcar la mayor cantidad y diversidad de información posible.

Resultados

Tras el desarrollo de este proyecto de investigación financiado con recursos del Estado, se espera obtener beneficios de carácter social productos de sus resultados, en este caso tratándose del trabajo emocional, el cual está relacionado con el desempeño laboral, el rendimiento y posicionamiento, en particular de los docentes de planta de la Universidad del Tolima, el cual genera un impacto en los estudiantes y en la organización en general.

Los resultados del presente proyecto de investigación y en particular su metodología, permitirán alcanzar entre otros aspectos los siguientes:

- a) Identificar la percepción, comprensión y regulación de las emociones en los docentes.
- b) Detectar cuál es la opinión de los estudiantes sobre el manejo de las emociones por parte de los docentes.
- c) Conocer si inciden las características demográficas en los estados emocionales de los docentes.
- d) Evidenciar cuales son las prioridades respecto a las reglas de demostración que hay que entrar a prevenir para evitar consecuencias negativas en la organizaciones.
- e) Identificar los comportamientos positivos que esperan los estudiantes sean asumidos por los docentes.
- f) Detectar cuáles son los factores que influyen y modifican la actitud o comportamiento de los docentes con los estudiantes.

La metodología del trabajo permite propiciar encuentros, conversatorios, talleres y discusiones con los grupos de interés, con el propósito de lograr la sensibilización que requiere un proyecto de esta magnitud; con lo cual se generaría todo una dinámica que pondría de presente una discusión más exhaustiva que permita articular las competencias emocionales con el bienestar y el rendimiento laboral.

Una vez concluido el proceso de investigación, se podrá disponer de información real y pertinente que sirva como base para el diseño de estrategias de acción que permitan prevenir consecuencias negativas para las personas y para la organización. Para las personas (docentes y estudiantes) tales como consecuencias físicas, afectivas, psicológicas y sociales; satisfacción laboral, motivación, bienestar laboral; para la organización (Universidad del Tolima), disminución de la eficacia en el trabajo, bajo nivel de desempeño laboral del docente, bajo impacto en los resultados de los estudiantes. Si es el caso, reorientar el trabajo con relación a las actividades viene llevando a cabo la oficina de relaciones laborales y personales de la universidad del Tolima, teniendo en cuenta que esta investigación fue elaborada mediante el abordaje no solo de una metodología particular, sino con argumentos teóricos y prácticos que garantizan resultados de excelente calidad.

Discusión

Se busca estudiar el puesto de trabajo “docente” dado que este implica interacciones personales con los clientes (estudiantes), para lo cual los empleados de servicio (docentes) deben poseer unas habilidades y competencias emocionales determinadas que les permita manejar sus estados emocionales, tales como: percepción emocional, comprensión de sentimientos y regulación emocional. Es relevante considerar que la presente investigación se justifica no solo por la importancia de las emociones positivas y negativas en el lugar de trabajo, sino por el impacto que estas tienen en el empleado (docente), los clientes (estudiantes) y en la organización (Universidad del Tolima). De esta forma, el puesto de trabajo del docente implica una labor diaria basada en interacciones sociales, donde las emociones y las habilidades relacionadas con su manejo afectan a los procesos de aprendizaje, motivo por el cual se hace necesario identificar las competencias emocionales dentro de las competencias para la vida, contribuyendo a la consecución de resultados de alto valor personal y social, que en últimas van a repercutir sobre los procesos de enseñanza – aprendizaje en los que está inmerso la vida universitaria.

El tema de trabajo emocional ha sido poco explorado en Colombia, se ha trabajado como tal temas de inteligencia emocional, pero falta indagar más sobre el tema de trabajo emocional como una característica del puesto de trabajo; por lo tanto, se constituye en una oportunidad para ampliar el conocimiento en éste campo.

El tema de trabajo emocional se constituye en un tema de interés investigativo, dado que diferentes investigaciones (Hochschild, 1983; Bowen & Schneider, 1985; Tolich, 1993; Morris y Feldman, 1996; Guy & Newman 2004; Diefendorff, Croyle & Gosserand, 2005) como las analizadas en el presente referente teórico demuestran que las emociones tanto positivas como negativas están relacionadas directamente en la definición de puestos de trabajo que involucran un servicio a la comunidad (clientes, usuarios). Las reglas de demostración de emociones hacen parte de la definición de algunos cargos de servicio, como es el caso de la docencia universitaria, estas reglas son tomadas en cuenta para seleccionar, contratar, controlar y evaluar los docentes que trabajan en diferentes universidades de cualquier lugar del mundo.

Conclusiones.

Las emociones están presentes en labores que requieren interacciones personales con los clientes, para lo cual los empleados de servicio deben poseer unas competencias emocionales

determinadas. En este contexto, el trabajo emocional está convirtiéndose en frecuente objeto de estudio, entendido aquí como el esfuerzo de control de emociones que tiene que hacer el empleado para atender las demandas de su trabajo (generalmente de cara al público).

Los trabajos en empresas de servicios se caracterizan porque requieren un contacto directo con el cliente, la mayor parte de la jornada laboral; como es el caso de los profesores universitarios. Este tipo de trabajadores se diferencian del resto porque en su jornada laboral, no solo deben realizar tareas físicas o mentales, sino que también deben expresar emociones durante las interacciones que realizan cara a cara con sus receptores del servicio. En las interacciones sociales las personas intentan crear ciertas impresiones mostrando las emociones "apropiadas" para la situación o para que su imagen no se vea amenazada (Graziano, Habashi, Sheese & Tobin, 2007).

La expresión (o supresión) de emociones dan como resultado una interacción más eficaz en el lugar de trabajo, y en ocasiones son tenidas en cuenta en algunas empresas de servicios en la definición de cargos en los que las relaciones interpersonales deben ser reglamentadas, para garantizar la calidad en el servicio.

Vale la pena estudiar el trabajo emocional en los docentes de la Universidad del Tolima con el fin de diseñar estrategias de acción que permitan prevenir consecuencias negativas para las personas y para la organización. Para las personas (docentes y estudiantes) tales como consecuencias físicas, afectivas, psicológicas y sociales; satisfacción laboral, motivación, bienestar laboral; para la organización (Universidad del Tolima), disminución de la eficacia en el trabajo, bajo nivel de desempeño laboral del docente, bajo impacto en los resultados de los estudiantes.

Es importante estudiar las competencias emocionales y el trabajo emocional que se incorpora en el puesto de trabajo como docente, dado que esto puede influir en su desempeño personal, social, y académico, y sobre la efectividad y bienestar físico y psicológico del docente, impactando a su vez las actividades de docencia, investigación y extensión, y las relaciones interpersonales con cada uno de los miembros que integran la comunidad académica de la Universidad del Tolima (docentes, estudiantes, administrativos, empresarios, entre otras) y

reforzando la formación integral de los estudiantes y desarrollando en ellos capacidades para intervenir con autonomía, responsabilidad y actitud crítica frente a la sociedad.

Referencias bibliográficas

Aguilar, M. J. (2010). El análisis de puesto. En: Network de Psicología Organizacional Asociación Oaxaqueña de Psicología A.C.

Ashforth, B. E. & Humphrey, R. H. (1993). Emotional labor in service roles: The influence of identity. *Academy of Management Review*, 18(1), 88–115.

Carrasco, C. J. (2009) Análisis y descripción de puestos de trabajo en la administración local. *Revista electrónica CEMCI*, Número 2.

Dessler, G. (1994). *Supervision and Leadership in a Changing World*. Prentice

Diefendorff, J. M.; Croyle, M. H. & Gosserand, R. (2005). The dimensionality and antecedents of emotional labor strategies. *Journal of Vocational Behavior*, 66 (2005) 339–357

Extremera, N. y Fernández-Berrocal, P. (2002). Relation of perceived emotional intelligence and health-related quality of life in middle-aged women. *Psychological Report*, 91, 47-59.

Extremera, N. y Fernández-Berrocal, P. (2005). Inteligencia emocional y diferencias individuales en el meta-conocimiento de los estados emocionales: una revisión de los estudios con el Trait Meta-Mood Scale. *Ansiedad y Estrés*, 11, 101-122.

Extremera, N., Fernández-Berrocal, P., y Durán, A. (2003). Inteligencia emocional y burnout en profesores. *Encuentros en Psicología Social*, 1, 260-265.

Fernandez -Rios, M. (1995). Análisis y descripción de puestos de trabajo. Madrid: Díaz de Santos, S.A. Hall.

Fernández, L. A. (2005) Análisis y descripción de puestos de trabajo. Análisis descripción y diseño de cargos.

Fernández-Berrocal, P. y Ramos, N (2002). Evaluando la inteligencia emocional. Fernández-Berrocal P. y Ramos, N. (Eds), *Corazones inteligentes*. Editorial Kairós: Barcelona.

Fernández-Berrocal, P., Alcaide, R., Domínguez, E., Fernández-McNally, C., Ramos, N. S., y Ravira, M. (1998). Adaptación al castellano de la escala rasgo de metaconocimiento sobre estados emocionales de Salovey et al.: datos preliminares. Libro de Actas del V Congreso de Evaluación Psicológica. Málaga.

Fernández-Berrocal, P., Extremera, N. y Ramos, N. (2005) Validity and reliability of the Spanish modified version of the Trait Meta-Mood Scale. *Psychological Report*, 94, 751-755.

Grandey, L. (2000). Emotion Regulation in the Workplace: A New Way to Conceptualize Emotional Labor. *Journal of Occupational Health Psychology* Copyright 2000 by the Educational Publishing Foundation. 5 (1) 95-110.

Graziano, W. G., Habashi, M. M., Sheese, B.E. & Tobin, R. M. (2007). Agreeableness, empathy, and helping: A person X situation perspective. *Journal of Personality and Social Psychology*.

Guy, M. E. & Newman, M. A. (2004). Women's Jobs, Men's Jobs: Sex Segregation and Emotional Labor. *Public Administration Review*, 64 (3), 289–298.

Hochschild, A. R. (1979). Emotion work, feeling rules, and social structure. *American Journal of Sociology*, 85(3), 551–575.

Hochschild, A. R. (1983). *The managed heart: The commercialization of human feeling*. Berkeley: Univ. of California Press.

Marín, E. J. (2012) Análisis y Descripción de Puestos de Trabajo en Pymes Caso: Eirtel, S.L.

Mayer, J. D. & Salovey, P. (1993). “The intelligence of emotional intelligence”. *Intelligence*, 17, 433–442.

Meier K. J; Mastracci, S. H. & Wilson, K. (2006). Gender and Emotional Labor in Public Organizations: An Empirical Examination. *Public Administration Review*, 66, 6, 899-909.

Morris, J. A.; Feldman, D. C. (1996). The dimensions, antecedents, and consequences of emotional labor. *Academy of Management. The Academy of Management Review*, 21, 4.

Mumby D. K. & Putman L. (1992). The politics of emotions: A feminist reading of bounded rationality. *Academy of Management Review*, 17, 465 – 486.

Rafaeli, A. (1989). When Cashiers Meet Customers: An Analysis of The Role of Supermarkets Cashier. *Academy of Management Journal*, 32, 2, 245-273.

Rafaeli, A., & Sutton, R. I. (1987). Expression of emotion as part of the work role. *Academy of Management Review*, 12(1), 23–37.

Rafaeli, A., & Sutton, R. I. (1989). The expression of emotion in organizational life. In L. L. Cummings & B. M. Staw (Eds.), *Research in organizational behavior* (Vol. 11, pp. 1–42). Greenwich, CT: JAI.

Salovey, P., y Mayer, J. D. (1990). Emotional Intelligence. *Imagination, Cognition, and Personality*, 9, 185-211.

Schneider, B., & Bowen, D. E. (1985). Employee and customer perceptions of service in banks: Replication and extension. *Journal of Applied Psychology*, 70, 423 -433.

Schneider, B.; Parkington, J.; Buxton, Virginia. (1980). Employee and Customer Perceptions of Service in Banks. *Administrative Science Quarterly*, 25, 252-266.

Smollan, R. K. (2006). Running hot and cold: how acceptable is emotional expression at work?. *Work Organization and Emotion*, 1, 3, 215-231.

Sutton, R. I. (1991). Maintaining norms about expressed emotions: The case of bill collectors. *Administrative Science Quarterly*, 36(2), 245–268.

Sutton, R.; Rafaeli, A. (1988) Untangling The Relationship Between Displayed Emotions And Organizationa Sales: The case of convenience stores. *Academy of Management Journal*, 31, 3, 461-487.

Tolich, M. B. (1993). Alienating and liberating emotions at work: Supermarket clerks' performance of customer service. *Journal of Contemporary Ethnography*, 22(3), 361–381.

Torres Pereda, S. (1993). Análisis y estudio del trabajo. Eudema