



UNIVERSIDAD CENTRAL DE VENEZUELA
FACULTAD DE HUMANIDADES Y EDUCACIÓN
ESCUELA DE PSICOLOGÍA
DEPARTAMENTO DE PSICOLOGÍA INDUSTRIAL

**EL CONTROL DE TRABAJO EMOCIONAL A TRAVÉS DE UN PROGRAMA
PARA EL MANEJO DE EMOCIONES EN TRABAJADORES Y TRABAJADORAS
DEL ÁREA DE ATENCIÓN AL CLIENTE**

TUTOR:
GISELA BLANCO

AUTORES:
NORILY FRAIJA
DANIEL OTERO

CARACAS JUNIO DE 2016



Universidad Central de Venezuela
Facultad de Humanidades y Educación
Escuela de Psicología
Departamento de Psicología Industrial

**El control de trabajo emocional a través de un programa para el manejo de
emociones en trabajadores y trabajadoras del área de atención al cliente**

(Trabajo de Licenciatura presentado ante la Escuela de Psicología de la Universidad
Central de Venezuela, como requisito parcial para optar al título de Licenciado(a) en
Psicología)

Tutor:
Gisela Blanco

Autores:
Norily Fraija
Daniel Otero

Caracas, Junio de 2016

Agradecimientos

Un mensaje, una llamada o una frase de aliento bastaron para demostrarnos el apoyo e interés en el desarrollo de esta investigación. Queremos agradecer a cada una de las personas que aportaron no solo conocimiento, sino también extendieron un brazo de soporte para poder llevar a cabo cada una de las fases de esta tesis y así obtener nuestro título de pre grado.

A nuestros profesores, quienes durante nuestros pasos por la escuela de Psicología nos aportaron el mayor conocimiento acerca de esta interesante profesión, con el interés de vernos en el campo profesional representando en alto el nombre de la Universidad Central de Venezuela, nuestra alma mater. A nuestra tutora Gisela Blanco, quien con sus conocimientos, habilidades y sobre todo disposición, nos aportó vitales herramientas para el campo de estudio, un ejemplo a seguir para quienes incursionan en la investigación y se interesan en la salud y bienestar de otros. El empuje y la constancia de nuestra profesora Anayda Gutiérrez que genera en cada uno de sus estudiantes con la firme convicción de dejar en alto la representación del departamento de Psicología Industrial.

A nuestros compañeros y amigos, que nos brindaron una mano e incluso una frase de aliento para continuar dando pasos en esta investigación. En especial a Junior La Cruz, que nos brindó apoyo y conocimiento en parte importante para este proyecto.

No podemos concluir este apartado sin antes mencionar a Dios, en quien encomendamos nuestra fe y disposición para lograr este proyecto de vida que es la Psicología.

A todos ustedes. Gracias.

Dedicatoria

A nuestras madres Nora Norwood y Enith Ortega, quienes con su apoyo, motivación, tolerancia y paciencia inculcaron en nosotros el compromiso y la responsabilidad para cumplir cabalmente cada uno de nuestros objetivos sin rendirnos ante las adversidades.

El apoyo y la atención recibida por nuestras familias, por entender nuestras ausencias y por ver en nosotros la disposición a seguir creciendo y desarrollándonos como profesionales.

A la Psicología Industrial como herramienta de desarrollo, no solo para las teorías de investigación sino también para el progreso de las organizaciones quienes son responsables de garantizar el bienestar de sus trabajadores y trabajadoras, sobre todo para representar en alto su marca empleadora.

Son nuestras decisiones y no nuestras habilidades las que demuestran quienes somos en realidad.

J.K. Rowling.

Resumen

Esta investigación tiene como objetivo determinar el efecto de un programa para el manejo de emociones sobre el control de trabajo emocional en doce trabajadores y trabajadoras del área de atención al cliente en una compañía del sector retail. A través de herramientas teórico-prácticas enfocadas en análisis transaccional, asertividad y programación neurolingüística, se desarrolló un programa de intervención cuya duración fue de una semana, en la cual se administró la encuesta para Trabajo Emocional TREMO en una evaluación pre y post para determinar el impacto y relación entre los grupos experimentales. Se encontraron diferencias estadísticamente significativas en ambas mediciones para esta muestra, lo que indica un efecto aparentemente positivo del programa desarrollado sobre las dimensiones de Trabajo Emocional. Bajo control de variables azarosas se puede determinar un mayor efecto asociado al programa de intervención, al igual que incrementando el tiempo de duración del programa, sin embargo, resulta provechoso para quienes desarrollan actividades de servicio al cliente poseer las herramientas necesarias para mantener un bienestar en cualquier campo de desarrollo profesional.

Palabras Claves: Trabajo Emocional, Emociones, Trabajadores y Trabajadoras, Cliente, Análisis Transaccional, Programación Neurolingüística, Asertividad.

Effects of a program for managing emotions at work on the control of emotional labor workers in the area of customer service

Abstract

This research aims to determine the effect of a program for managing emotions on the control of emotional work in twelve workers in the area of customer service in a retail company sector. Through theoretical and practical focus on transactional analysis, assertiveness and neurolinguistic programming tools, an intervention program which lasted one week in which the survey for emotional work TREMO was administered at a pre and post evaluation to determine developed the impact and relationship between the experimental groups. Statistically significant differences in both measurements for this sample were found, indicating an apparently positive the program developed on the dimensions of emotional labor effect. Under the control of random variables can determine a greater effect associated with the intervention program, like increasing the duration of the program, however, it is helpful for those who are active customer service have the necessary tools to maintain a welfare any field of professional development.

Keywords: Emotional labor, Emotions, workers, transactional analysis, Neuro-Linguistic Programming, Assertiveness.

ÍNDICE

Agradecimientos...	iii
Dedicatoria.....	iv
Resumen.....	v
Abstract.....	vi
I.	
INTRODUCCIÓN.....	¡Er
ror! Marcador no definido.	
II.MARCO TEÓRICO.....	3
2.1. Antecedentes de la Investigación.....	3
2.2. Bases Teóricas.....	8
2.2.1. Trabajo Emocional.....	8
2.2.2. Atención al Cliente.....	11
2.2.3. Intervención de las emociones en el trabajo.....	13
2.2.4. El Aprendizaje Significativo.....	15
2.2.5. La Asertividad.....	17
2.2.5.1. Asertividad Aplicada al Trabajo.....	18
2.2.5.2. La Comunicación Asertiva.....	19
2.2.6. Programación Neurolingüística.....	21
2.2.6. Análisis Transaccional.....	25
2.2.6.1. Estados del Yo.....	26
III. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA.....	30
IV. OBJETIVOS E HIPÓTESIS DE INVESTIGACIÓN.....	33
4.1. Objetivo General.....	33
4.1.2. Objetivos Específicos.....	33
4.2. Hipótesis General.....	33
4.2.1. Hipótesis Específicas.....	34
V. MARCO METODOLÓGICO.....	35
5.1. Tipo de Investigación.....	35

5.2. Diseño de Investigación.....	35
5.3. Variables.....	36
5.3.1. Variable Dependiente.....	36
5.3.2. Variable Independiente.....	37
5.3.3. Variables Extrañas.....	37
5.3.4. Variables extrañas no controladas.....	39
5.4. Participantes.....	39
5.5. Instrumento de Medición.....	40
5.6. Procedimiento.....	42
5.6.1. Etapa Preparatoria.....	42
5.6.2. Etapa de Intervención.....	43
5.7. Consideraciones Éticas.....	45
VI. RESULTADOS.....	46
6.1. Análisis descriptivo de las Variables Sociodemográficas.....	46
6.2. Análisis descriptivo de las Dimensiones de Trabajo Emocional previo a la intervención.....	47
6.3. Análisis descriptivo de las Dimensiones de Trabajo Emocional posterior a la intervención.....	49
6.4. Comparación de los resultados obtenidos en las Dimensiones previas y posteriores a la intervención.....	51
VII. DISCUSIÓN.....	59
VIII. CONCLUSIONES.....	65
IX. LIMITACIONES Y RECOMENDACIONES.....	67
REFERENCIAS.....	68
ANEXOS.....	72

ÍNDICE DE TABLAS

TABLA	TITULO	PAG.
1	Sexo.....	47
2	Estadístico descriptivo para las dimensiones del trabajo emocional antes de la intervención.....	47
3	Estadístico descriptivo para las dimensiones del trabajo emocional después de la intervención.....	49
4	Prueba de los rangos con signo de Wilcoxn.....	56
5	Prueba de los rangos con signo de Spearman.....	57

ÍNDICE DE FIGURAS

FIGURA	TITULO	PAG.
1	Comparación de medianas en la dimensión Control de Emociones Negativas.....	51
2	Comparación de medianas en la dimensión Discriminación Emocional.....	52
3	Comparación de medianas en la dimensión Disonancia Emocional.....	53
4	Comparación de medianas en la dimensión Expresión de Emociones Positivas.....	54
5	Comparación de medianas en la dimensión Normas Organizacionales.....	55

ÍNDICE DE ANEXOS

ANEXO	TITULO	PAG.
1	Encuesta para Trabajo Emocional TREMO.....	72
2	Carta de consentimiento informado.....	74
3	Carta de solicitud para validación de expertos.....	75
4	Instrumento de evaluación de expertos.....	76
5	Reconocimiento de participación.....	79
6	Programa de intervención.....	80

INTRODUCCIÓN

Son varios los conceptos que se manejan con respecto al trabajo emocional (TE), este constructo abarca gran cantidad de estudios que se han realizado para determinar si se mejora el desempeño de un trabajador o trabajadora tomando en cuenta que existen diferentes dimensiones o formas de reacción que se generan al momento de cumplir alguna actividad.

Muchas organizaciones a nivel nacional llevan a cabo diferentes proyectos dirigidos al desarrollo profesional, motivacional y de salud, dejando de lado las implicaciones emocionales que son producidas por las demandas del entorno laboral. Estas estrategias podrían ser fundamentales para garantizar el bienestar de quienes día a día desempeñan actividades relacionadas con el trato a otras personas, llámese clientes, pacientes, proveedores, entre otros.

Estudios recientes han demostrado la relación que existe entre las dimensiones de trabajo emocional y los factores psicosociales que se generan de la interacción entre los clientes y el entorno comercial de atención, como el médico u hotelero; sin embargo pocos estudios abarcan la relación existente en empresas retail, entendido como el área de comercio de mayor impacto a nivel nacional y mundial, cuyo foco es la venta de bienes al detal, es decir, artículos que son vendidos por unidad y no por una mayoría o conjunto, lo cual debe ser considerado por el tipo de desempeño que lleva a cabo el trabajador o trabajadora.

En esta investigación se diseñó un programa para el manejo de emociones en el trabajo, que permitió concientizar a trabajadores y trabajadoras con respecto a la existencia de herramientas para afrontar situaciones laborales que requieran compromiso emocional producto del entorno, imposiciones supervisoras o la forma en que se deben llevar a cabo las actividades de acuerdo a los principios de la empresa.

La investigación se realizó con el fin de estudiar el impacto de las dimensiones del trabajo emocional en trabajadores y trabajadoras del área de atención al cliente en el sector retail, el cual es considerado como uno de los entornos que más expone a niveles emocionales que pueden o no generar bienestar. Se implementó una medición pre y post intervención (mediante la administración del cuestionario para trabajo emocional TREMO)

El programa está diseñado para desarrollar en el trabajador, herramientas que le permitan afrontar situaciones que generan diversas emociones durante el desempeño de sus actividades, por ello se implementaron las teorías sobre análisis transaccional (AT), asertividad y programación neurolingüística (PNL), con la finalidad de generar en los trabajadores y trabajadoras la posibilidad de expresar emociones positivas en el momento de atender al cliente.

Para finalizar, el estudio del trabajo emocional (TE) representa un aporte a la psicología organizacional, otorgando herramientas al trabajador para mejorar su bienestar físico y psicológico y establecer relaciones interpersonales adecuadas.

I. MARCO TEÓRICO

En el marco teórico se amplía la descripción del problema. Se integra la teoría y la investigación, teniendo como fin la explicación de los hechos. Ayudando a delimitar, precisar y organizar el contenido. Eyssautier (2006), lo define como aquel modelo conceptual en donde se describe la forma como se teorizan las relaciones entre varios factores que han sido identificados como importantes para el problema.

2.1 Antecedentes de la Investigación

Varios han sido los estudios que se han realizado con respecto al trabajo emocional, pocos en Venezuela, sin embargo han sido suficientes para demostrar la relación que existe entre el control de emociones y las demandas consecuentes de las obligaciones laborales. Investigaciones de tipo experimental como las realizadas por Feldman y Blanco (2006) y no experimental como la realizada por Gracia y Martinez (2004), han demostrado no solo una evolución del concepto de este constructo, sino también los múltiples campos en los que se pone de manifiesto, principalmente por ser una característica del ser humano y que en este caso guarda relación con el entorno organizacional en el que se desempeña.

Los investigadores Gracia, Ramos y Moliner (2014), ponen en evidencia un estudio que llevó treinta años de investigación, desde la aparición de Hochschild y su primer concepto de trabajo emocional (TE) en el año de 1983, haciendo énfasis en un concepto más social, es decir, una manifestación de emociones que se genera únicamente por la interacción entre personas y aun en este concepto no se toma en cuenta un contexto o entorno laboral. De igual forma en esta investigación surgen conceptos como disonancia emocional y su comparación con el trabajo emocional en sí, siendo Hochschild el pionero de este segundo concepto donde se toma en cuenta la discrepancia entre las emociones sentidas y las emociones que son expresadas para ajustarse a las normas organizacionales. Los autores también consideran importante los sentimientos de la persona en conjunto con

la manifestación conductual que se da durante la interacción para generar bienestar en la persona que se desempeña en una actividad.

Por otro lado Rivera (2015), en la investigación realizada sobre “Arqueología de las emociones”, sí bien no hace mención al trabajo emocional (TE), plantea la evolución de las emociones del ser humano desde sus inicios en la prehistoria, tomando en consideración a la persona y su proceso cognitivo, conductual y social en función del entorno y desarrollo. Parte de las emociones primarias y secundarias que surgen a través del sentimiento y producto de la relación con el entorno. Para finalizar, el autor menciona al Homosapiens que responde según sus capacidades cognitivas y conductuales a las demandas de un entorno como sobrevivencia y la creación de un auto concepto.

Una investigación desarrollada por Feldman y Blanco (2006), expone una perspectiva del desarrollo de las emociones en el trabajo, no solamente con un soporte teórico sino de evaluación y técnicas de intervención, para el control de emociones que tengan como resultado el bienestar de la persona. Ambas investigadoras consideran que gracias al avance de los estudios relacionados con estrés laboral, burnout, bienestar, entre otros, permitirán encarar nuevas estrategias de afrontamiento que se adapten al cambio constate del entorno organizacional.

Gracia y Martínez (2004), presentan un estudio acerca del “Control de Emociones en el Trabajo: Una revisión teórica del trabajo emocional”, donde exponen la definición, características y estrategias del trabajo emocional, haciendo énfasis en tres tipos de estrategias para el control de emociones: 1) Regulación emocional automática o emociones sentidas de forma natural. 2) Actuación superficial y 3) Actuación profunda.

Los autores consideran importantes variables que están relacionadas con el puesto de trabajo y con las características de la persona, por ejemplo las demandas de un determinado puesto de trabajo en contraste con la disposición e incluso la edad o género de

la persona. Hacen una diferencia entre las emociones que se manifiestan y las emociones que se sienten donde se ven involucradas las normas organizacionales.

Otros autores que se citan a continuación desarrollaron investigaciones de tipo experimental. Moreno, Gálvez, Rodríguez y Garrosa (2009), llevaron a cabo una de ellas, titulada “Emociones y salud en el trabajo: análisis del constructo trabajo emocional y propuesta de evaluación elaborada para la Universidad autónoma de Madrid, España”. El objetivo fue el estudio y análisis del constructo de trabajo emocional y la propuesta de un instrumento para su evaluación, no solo enfocándose en la recolección de las dimensiones clásicas del constructo, sino con aspectos directos de las normas organizacionales. La población estuvo conformada por cuatrocientas cincuenta y ocho cajeras españolas. Los análisis desarrollados revelaron fiabilidad, validez factorial y de criterio psicométrico, en este último se hizo referencia a los estudios que señalan la relación entre trabajo emocional (TE) y el desgaste profesional. En su conclusión, establecen que “las diversas perspectivas teóricas y metodológicas, inducen a plantear un modelo que incorpore nuevas variables en la formalización operativa del constructo”, agregando además que el trabajo emocional (TE) no se produce en vacío sino en un contexto socio-laboral por lo cual debería ser estudiado dentro de la cultura organizacional. Este trabajo es pertinente con la investigación ya que proporciona una serie de datos que pueden servir de guía dentro del marco del presente estudio.

Ramis, Manassero y García (2009), elaboraron una investigación que lleva por nombre “Consecuencias del Trabajo Emocional (TE) en el sector turístico: ¿Riesgos Psicosociales o Salud Laboral?” Se introduce el término con el fin de establecer la expresión de emociones a nivel de la organización, que estas sean las adecuadas para interactuar con clientes y que formen parte de su trabajo cotidiano. El objetivo de este estudio es analizar las consecuencias que el trabajo emocional tiene en empleados del sector turístico. Se describen los resultados generales obtenidos en varias investigaciones en el sector turismo. Centrándose en “las exigencias emocionales que los recepcionistas y camareros experimentan como parte de su trabajo y en las consecuencias personales y

organizacionales de las misma. El Universo estudiado fue de 1.301 empleados dividiéndose en tres (3) estudios en los cuales hay tres diferentes muestras N° 1“La muestra está compuesta por 296 personas integradas en 37 equipos del sector servicios, de las cuales 137 trabajan en turismos”. N° 2:“La muestra está compuesta por 349 empleados de hoteles (177) y restaurantes (172), de ciudad (136) y vacacionales “sol y playa” (213) de la Comunidad Valenciana y las Islas Baleares. N° 3.Muestra de 656 empleados (53.5% hombres y 46.5% mujeres) de hoteles (50.3%) de 3 y 4 estrellas (49.4% y 50.6%) y restaurantes (49.7%) de la Comunidad Valenciana y Mallorca. Se utilizó para medir, las escalas de trabajo emocional de Frankfurt y burnout con el MBI-GS (Manual de Inventario de Burnout). El resultado de este estudio indicó que los empleados muestran un perfil de TE similar sin importar donde se encuentren, la labor que desempeñan, o si es hombre o mujer. Este perfil demostró que los empleados deben expresar las emociones requeridas para el cargo, lo cual generaba disonancia emocional en algunos momentos.

El estudio mencionado es de gran ayuda en la presente investigación ya que da un enfoque amplio del trabajo emocional, sus características, niveles, y detalla tres estudios que pueden servir de referencia para el programa que se pretende implementar.

Barrales (2011) llevó a cabo una investigación que tiene por título: Talleres de intervención psicosocial y apoyo emocional en el trabajo, fue realizada para la Facultad de Ciencias Sociales de la Universidad Central de Chile (FACSOC) a través de la escuela de Psicología y en alianza con el Centro de Estudios Latinoamericanos en Psicología de la Salud (CELAPSA). Su objetivo general: Disminuir la probabilidad que el estrés en el trabajo genere daños para la salud mental de los funcionarios del sistema público. La población atendida estuvo conformada por dos mil trabajadores de equipos del sector salud (médicos, enfermeras, paramédicos, asistentes sociales, psicólogos) pertenecientes al sistema público de salud de Maule, Ñuble y Talcahuano, zonas que fueron afectadas por el terremoto y el tsunami del 2010. El apoyo psicológico estuvo sustentado por un programa de setenta y nueve talleres, basados en la guía de apoyo en salud mental en desastres OPS/OMS a través de cinco etapas. Los contenidos se fueron adaptando en conjunto con

las actividades según el primer diagnóstico y la realidad particular de cada grupo de funcionarios. El resultado fue el logro de los objetivos que perseguía el programa cubriendo las necesidades psicológicas de los funcionarios. El estudio mencionado aporta un ejemplo importante como lo es la aplicación de un programa basado en talleres como apoyo a un grupo de funcionarios que estuvieron expuestos a una situación de estrés emocional muy alto, por lo que la estructura del programa sirve como orientación en el presente estudio.

Por otro lado, en el campo de la salud Blanco (2011), desarrolló un estudio para evaluar los niveles de estrés, trabajo emocional y salud en el área de rehabilitación. La muestra estuvo conformada por 339 profesionales entre fisioterapeutas y terapeutas ocupacionales. El objetivo de esta investigación fue determinar el impacto que el ambiente laboral en un espacio tan demandante como lo es el trato con pacientes clínicos, puede desarrollar en los trabajadores altos niveles de estrés y demandas emocionales que ponen en riesgo su salud. A través de la escala TREMO se logró determinar como el impacto que tiene la manifestación constante de emociones negativas, la dificultad para controlar emociones evocadas durante la atención a un paciente y la dificultad para poner en manifiesto emociones positivas representan un riesgo a la salud general del trabajador o trabajadora, debido a la percepción negativa de bienestar que puede sentir relacionado al desarrollo de sus actividades cotidianas.

Producto de estas investigaciones se ha podido determinar el efecto directamente proporcional que tiene el desempeño de una actividad laboral, sin importar el sector comercial (sea retail o salud) y el bienestar psicológico si se le relaciona con el control y manifiesto adecuado de emociones.

Un constructo como trabajo emocional debe estudiarse a mayor escala y en diferentes campos de desempeño, debido a la importancia que tiene para la persona el controlar sus emociones en interacción con otros. Tomando en cuenta que la interacción social que es un pilar fundamental en la vida de todo ser humano. El trabajo emocional ofrece las herramientas necesarias para garantizar una relación armoniosa si de la

manifestación de sentimientos se trata, además del entendimiento y comprensión de las exigencias del entorno.

1.2 Bases Teóricas

2.2.1 Trabajo Emocional

El concepto de trabajo emocional (TE) fue acuñado principalmente por Hochschild (1983), al analizar el servicio a los clientes prestado por las azafatas en su jornada laboral, para lo que requería no solo un contacto directo con el cliente, sino expresar las emociones necesarias que produjeran calidez y agrado en el servicio otorgado por la organización. Por cuanto definió el concepto de constructo como el “control de los sentimientos para crear manifestaciones corporales y faciales observables públicamente”.

Hochschild (1983), ofreció una serie de características que identifican al TE; de forma textual son las siguientes:

- Ocurre en interacciones cara a cara o voz a voz
- Las emociones son mostradas para influir en las emociones, actitudes y conductas de las personas.
- Se produce en aquellos trabajos relacionados con personas, es decir en el sector servicios.
- Es una tarea secundaria que la mayoría de las veces sirve para facilitar el trabajo.
- Toda interacción social sigue ciertas reglas, para cada situación existen emociones más apropiadas (Gracia y Martínez, 2004. p.2).

El trabajo emocional (TE) ha tenido diferentes definiciones según diversos autores e investigadores, para este estudio se tomaron en cuenta las presentes definiciones:

“Requerimientos profesionales que implican mostrar las emociones apropiadas para dar una imagen determinada en el ámbito profesional y también el esfuerzo, planificación y control necesarios para expresar en la organización las emociones deseadas en las relaciones interpersonales propias del intercambio en la atención” (Morris y Feldman, 1996 p.257).

Martínez, 2001, expreso en su estudio lo siguiente con relación al TE:

“Aquellos procesos psicológicos y conductas, conscientes y/o automáticas, que se derivan de la existencia de normas organizacionales sobre la expresión emocional, sobre la experiencia emocional o sobre ambas, que regulan las distintas interacciones implicadas en el desempeño de un puesto y que pretenden facilitar la consecución de objetivos organizacionales sobre la expresión emocional asociados con el logro de otros objetivos, operativos y/o simbólicos, de mayor orden” (p.138).

El Trabajo Emocional es un enfoque relativamente nuevo. Según Feldman y Blanco (2006):

“Se refiere a cuando los empleados requieren, además de realizar un trabajo físico e intelectual, desplegar estados emocionales particulares para el desempeño de sus tareas” en este caso deben exhibir emociones que no sienten pero que deben demostrar para que su trabajo sea efectivo” (p. 6).

Ramis, Manassero y García (2009), destacan en su investigación que el trabajo emocional se desarrolla en niveles: aspectos cognitivos, aspectos conductuales de control y manifestación de las emociones, y, aspectos propiamente emocionales. Con relación al aspecto cognitivo mencionan que corresponde con el reconocimiento de emociones, conocimiento de normas y las pautas de índole social. Las emociones serían sentidas y percibidas. Las autoras además expresan que “analizar el trabajo emocional supone atender

una amplia diversidad de emociones que suelen clasificarse como positivas, negativas o neutras” (p.86).

Morris y Feldman (como se citó en Ramis et al., 2009, p.87) proponen cuatro dimensiones cuantitativas: Frecuencia (dependerá de la cantidad de veces que cada persona tiene que atender al cliente simulando una emoción determinada). Atención requerida: “Se refiere a la duración o intensidad con que debe mostrarse la emoción” (Duración, corta o larga, dependiendo del caso el trabajo emocional (TE) sería menor o mayor). Variedad: “Se trata de la amplitud del rango de emociones que debe manifestar cada persona en su trabajo”. Dependiendo del número de emociones y su variedad, también va a depender la planificación, el control, el ajuste y aumento del TE. Disonancia: conflicto persona- rol o, emociones que son requeridas para un puesto de trabajo. El trayecto que hay entre una emoción de momento y la que se requiere para el puesto aumenta la carga laboral. Martínez agrega que: “la disonancia emocional aumenta cuando se controlan todos los canales de expresión emocional, sin que queden “válvulas de escape” (Martínez, 2001, p. 141).

De acuerdo a Hochschild (1983), la frecuencia de las emociones no sentidas por los empleados, causa condiciones desfavorables en su salud psicosocial, lo cual a largo plazo genera síntomas físicos. Otros autores han señalado las consecuencias que trae consigo el TE de forma personal, Gracia y Martínez (2004), señalan: el síndrome de burnout o síndrome de “quemarse por el trabajo”, “la alienación y extrañamiento del yo (tener problemas para distinguir cuando es él o cuando está simulando o incluso, producir interferencia con la ejecución de roles privados), dificultad para desconectar y regular sus emociones en el ámbito privado (p.6). Aunado a esto se pueden producir dolencias cardiovasculares lo cual produciría efectos negativos a largo plazo”.

Sin embargo no todo es negativo, también hay aspectos positivos dentro de las consecuencias. La interacción con las personas puede producir satisfacción laboral e incluso logro personal, a través de gestos y emociones positivas como por ejemplo una sonrisa que se corresponde con otra, generando aumento en la autoestima.

Al respecto Ramis, Manassero y García (2009), mencionan que: “Al realizar trabajo emocional, las personas deben expresar, tanto facial como corporalmente, ciertas emociones que la organización requiere como norma habitual del trabajo, puesto que se corresponde con las esperadas por el cliente” (pp.86-87). Lo cual causa que el TE, genere ciertas enfermedades relacionadas con el estrés, con aspectos psicosociales implicados, produciendo una carga adicional en el desempeño del trabajo. Estos aspectos tanto negativos como positivos repercuten en la organización, puesto que el control emocional es un espejo del rendimiento del trabajador.

Diferentes autores han señalado que existen formas de controlar las emociones y dejar de manifiesto, solo las requeridas en el ámbito laboral, Feldman y Blanco (2006), dicen que existen métodos que pueden ser utilizados en “el manejo o regulación de las emociones en los contextos laborales”. Una de ellas según Gracia y Martínez (2004), es “desarrollar estrategias mediante las cuales se puedan reducir las consecuencias negativas del trabajo emocional y fomentar las positivas, favoreciendo la promoción de la salud integral y la calidad de vida laboral de los trabajadores”.

2.2.2 Atención al cliente

La atención al cliente es la cara representativa de una empresa del sector retail, desde esta modalidad la organización procura la satisfacción al ofrecer un producto siendo la atención el eje principal. El consumidor forma parte importante de este proceso pues es quien obtiene los productos o servicios que vende o prestan las empresas productoras. La real academia española ofrece tres definiciones de un cliente: 1) Persona que compra en una tienda, o que utiliza con asiduidad los servicios de un profesional o empresa. 2) Persona que está bajo la protección o tutela de otra y 3) Programa o dispositivo que solicita determinados servicios a un servidor del que depende.

Por consiguiente, la atención al cliente según Paz (2005), “varía tanto que debería definirse para cada sector e incluso para cada empresa” sin embargo expresa que “es

cualquier cosa que sirva al cliente para obtener los beneficios que espera o podría esperar de un producto”.

Por otro lado López (2006), concibe la atención al cliente como la comunicación más personal y rica en matices, en cuanto que es directa con el cliente. Distingue la “comunicación verbal” (la comunicación hablada, expresada), y la “comunicación no verbal” (apariencia física, gestos, sonrisas, miradas, postura). En este punto se relaciona con el trabajo emocional.

Se puede decir entonces que la atención al cliente involucra un buen servicio por parte de la empresa desde la dirección, continua con el mercadeo (ofrecer un servicio o producto a través de la imagen y beneficios) y el personal. La relación cliente-proveedor se inicia en el momento que el cliente se entera de la empresa y establece contacto con ella. La interacción entre el empleado y el cliente es la parte visible de la empresa. Si el desarrollo de la atención al cliente sale mal, esto podrá afectar a la empresa, lo contrario sería un beneficio para ambas partes. Un buen servicio al cliente compromete a mantenerlo mientras la empresa exista.

Los clientes no pueden ser tratados de igual manera si lo que se busca es conservarlos, habrán algunos que serán más exigentes que otros y deberán ser atendidos según sus expectativas ya que ellos son los que generan los beneficios económicos, por lo que el objetivo primordial debe ser la satisfacción del mismo. Paz (2005), recalca que la satisfacción o falta de ella es la diferencia entre lo que espera recibir el cliente y lo que percibe que está recibiendo. La comunicación, la expresión que acompañan a la atención al cliente es fundamental para su satisfacción: mirarle a la cara, ceder el paso en algún momento, sonreírle, expresar el gusto que da el verlo, saludarlo por su nombre estos signos ayudan a conquistar al cliente.

2.2.3 Intervención de las emociones en el trabajo

Autores como Medeiros y Pulido (2011), desarrollaron un programa de intervención basado en el Mindfulness para reducir los niveles de estrés manifestado en funcionarios que laboran en el sector salud, en este caso se administró dicho programa en una muestra conformada por médicos, enfermeros, psicólogos, trabajadores sociales y fisioterapeutas.

Las actividades desarrolladas fueron de carácter experiencial y educacional, que a través de un entrenamiento intensivo en prácticas de meditación Mindfulness, enseñaron estrategias de autocuidado y autorregulación para un mejor enfrentamiento de los estímulos estresores. Se pudo evidenciar cambios significativos en el tipo de afrontamiento ante los estímulos estresores, como por ejemplo el concepto de sí mismo, relaciones interpersonales, interacción con el entorno y bienestar físico.

Por otro lado Carbelo y Jáuregui (2006), desarrollaron una investigación basada en el efecto del humor y la risa como estrategia de afrontamiento ante las dificultades de las tareas cotidianas del ser humano, entre ellas las de índole laboral. Un estudio con base en la teoría positivista que demuestra el bienestar físico y psicológico producto de la risa y el buen sentido del humor.

Otra de las investigaciones llevadas a cabo en el campo organizacional involucra la inteligencia emocional como parte fundamental en el desarrollo de las actividades de un trabajador en las organizaciones. Esta es definida por Goleman (1996) como parte de las habilidades de la persona para hacer consciente sus emociones y las de otros, actuando en pro de un bienestar mutuo. Siendo este concepto muy amplio y aplicable a múltiples campos de desarrollo, Goleman (2000) describe el papel de la inteligencia emocional en el campo organizacional, basándose en cinco aptitudes del individuo al entorno social (Autorregulación, Automotivación, Inteligencia Interpersonal, Empatía y Habilidades Sociales).

Con base en esta teoría, Camacho, P., Camacho, P., & Camacho, P. (2013), diseñaron un programa de capacitación dirigido a docentes de la Universidad Nacional Experimental Francisco de Miranda (UNEFM). Se implementaron tres estrategias de formación basadas en el concepto de inteligencia emocional como “círculos de formación permanente”, “jornada de formación” y “estrategias para controlar emociones”. Los resultados obtenidos evidenciaron el alto impacto que tiene la formación en el campo docente así como también la importancia que tiene la percepción y control de emociones al momento de desempeñar una actividad laboral.

Goleman (1996), considera que a través de la inteligencia emocional se desarrolla la habilidad de mantener un equilibrio entre las emociones propias y las de la persona con quien se relaciona, ya que permite identificar y controlar las emociones de acuerdo al entorno donde se desenvuelvan. Una de las diferencias principales entre inteligencia emocional y trabajo emocional es el contexto en el que se desarrollan las emociones. La inteligencia emocional puede desarrollarse en cualquier ámbito (laboral, personal, académico, entre otros), mientras que el trabajo emocional involucra solamente al entorno organizacional en el cual la persona realiza alguna labor.

Los programas de intervención basados en formación han sido novedosos en las estrategias organizacionales para potenciar el desarrollo del talento humano. Considerados como una estrategia de gran aporte para el aprendizaje y desempeño laboral. Para esta investigación se desarrolló un programa para fomentar el aprendizaje y la puesta en práctica sobre tres fundamentos: 1. Análisis transaccional (AT), 2. Programación neurolingüística (PNL) y 3. Asertividad.

Los tres enfoques antes mencionados fueron desarrollados en esta investigación como parte del programa de intervención, aportando a los participantes herramientas innovadoras cuya aplicación en la interacción social de cualquier entorno (laboral, personal, académico) facilita el bienestar emocional. Se tomaron en cuenta los aportes de diferentes investigadores, principalmente los teóricos que definieron cada una de estas estrategias. Por

un lado Wolpe (1958) quien desarrollo el término “asertividad”, Bandler y Grinder (1982), con su teoría de programación neurolingüística y teoría de análisis transaccionales desarrolladas por Berne (1961).

2.2.4 El aprendizaje significativo

El enfoque sobre el aprendizaje significativo fue desarrollado por Ausubel (como se citó en Rodríguez 2011), se ha centrado en el alumno y se convirtió en la pieza clave para comprender el constructivismo moderno, esta es una teoría psicológica que estudia los procesos que se llevan a cabo para lograr el aprendizaje. El aprendizaje significativo se fundamenta en el interés que tenía Ausubel por “conocer y explicar las condiciones y propiedades del aprendizaje, que se pueden relacionar con formas efectivas y eficaces de provocar (...) cambios cognitivos estables” (p.9). Concibiendo el aprendizaje desde una perspectiva organicista-constructivista centrándolo en un contexto institucional. De acuerdo al aprendizaje significativo, los nuevos conocimientos se incorporan a la estructura cognitiva del ser humano. Esto se logra cuando el individuo relaciona los nuevos conocimientos con los anteriormente adquiridos; pero también es necesario que este se interese por aprender lo que se le está mostrando (Castillo, 2009).

Ventajas del Aprendizaje Significativo, según Castillo (2009):

- Produce una retención más duradera de la información.
- Facilita el adquirir nuevos conocimientos relacionados con los anteriormente adquiridos de forma significativa, ya que al estar claros en la estructura cognitiva se facilita la retención del nuevo contenido.
- La nueva información al ser relacionada con la anterior, es guardada en la memoria a largo plazo.
- Es activo, pues depende de la asimilación de las actividades de aprendizaje por parte del sujeto.

- Es personal, ya que la significación de aprendizaje depende de los recursos cognitivos.

Viera (2003), menciona que para Ausubel, aprender es sinónimo de comprender. El aprendizaje se basa en los procesos internos de la persona y no solo en sus respuestas. Con la intención de promover la asimilación de los saberes, favoreciendo la creación de relaciones adecuadas entre los saberes previos y los nuevos. La teoría del aprendizaje significativo supone poner de relieve el proceso de construcción de significados como elemento central.

Para que se dé el aprendizaje significativo deben haber tres condiciones: Significatividad lógica: se refiere a la estructura interna del contenido; Significatividad psicológica: se refiere a que puedan establecerse relaciones diferentes entre los conocimientos previos y los nuevos. Es relativo al individuo que aprende y depende de sus representaciones anteriores. Motivación: Debe existir además una disposición subjetiva para el aprendizaje en el individuo (Viera, 2003).

Así mismo, el aprendizaje es un proceso constructivo interno que al ofrecer estímulos de entrada usando presentaciones y contenidos en diferentes formatos los individuos tienden a decodificarlos, esto lo realizan a través de la mediación cognitiva al permitir cambio de las estructuras mentales sobre su contexto. El aprendizaje de tipo interno y externo deben ir de la mano, para ello el acceso a la información es relevante creando nuevas estrategias cognitivas a través de la continuidad de información, la repetición y el refuerzo (Rodríguez, 2008).

Es necesario que se cree un ambiente colaborativo donde se posibilite la interacción, la comunicación, la discusión y el trabajo en equipo. Es de resaltar la importancia de personalizar los aprendizajes recordando que no todos las personas aprenden al mismo ritmo por ello hay que considerar las diferencias. De acuerdo a lo que se ha planteado se considera pertinente el desarrollo de programas que permitan las competencias básicas al

personal que atenderá los clientes, por lo cual él facilitador debe mostrar y poseer una actitud activa y dinámica hacia la adquisición de nuevos conocimientos de forma significativa.

2.2.5 La Asertividad

La asertividad es una habilidad social que permite facilitar las relaciones interpersonales, sociales y profesionales, sin interferir en el bienestar del interlocutor. Güell (2005), comento sobre los inicios de la asertividad, definida por primera vez por el psicólogo Wolpe (1958), luego fue desarrollada por Lazarus (1966), quien fue su colega. La asertividad formó parte del cuerpo teórico del campo de las habilidades sociales que han desarrollado los psicólogos clínicos. Basa sus lineamientos fundamentalmente en el principio teórico de la modificación de la conducta lo cual conlleva a dar un giro posterior a las actitudes y creencias, lográndose a través del modelado, y prácticas de conductas alternativas.

Güell (2005), al definir la asertividad como una conducta, se deduce que puede ser aprendida a partir de un entrenamiento. Este modelo no es una característica de la personalidad tampoco de genética o herencia, es simplemente una conducta aprendida a partir de múltiples elementos socializadores y capacidades del ser humano como la intelectual, el lenguaje, el pensamiento, la razón o la negociación. Las cuales forman parte de esta habilidad y al resolver determinadas situaciones de la mejor manera, las emociones son de tendencia positiva.

Diversos autores establecieron los principios de la práctica del entrenamiento asertivo, donde la asertividad es considerada como un conjunto de conductas emitidas por una persona en un contexto interpersonal, que expresa los sentimientos, actitudes, deseos, opiniones y derecho(s) de la(s) persona(s). Esta conducta debe incluir la expresión de emociones tales como la ira, miedo, aprecio, esperanza, alegría, desesperación, indignación, perturbación, pero en cualquier caso se expresa de una manera que no viola los derecho de

los otros. La conducta asertiva se diferencia de la conducta agresiva en que cuando se expresan sentimientos, actitudes, deseos opiniones o derechos de una persona, se irrespetan las características de los otros (Alberti et al. 1977).

Así mismo, Riso (1988), define la conducta asertiva como aquella que permite expresar adecuadamente (sin distorsiones cognitivas o ansiedad y combinando los componentes verbales y no verbales) oposición (decir no, expresar desacuerdos, hacer y recibir críticas, defender derechos y expresar en general sentimientos negativos) y afecto (dar y recibir elogios, expresar sentimientos positivos en general) de acuerdo con sus intereses y objetivos, respetando el derecho de los otros e intentando alcanzar la meta propuesta.

Por lo expresado se puede considerar que la conducta asertiva defiende los derechos propios sin violar los de otros, y la comunicación asertiva permite comunicar sentimientos entre personas respetando al interlocutor. La comunicación no verbal, se expresa a través de la gesticulación y los movimientos del cuerpo logrando que el mensaje sea socialmente aceptado al ser congruente.

2.2.5.1 Asertividad aplicada al trabajo

De acuerdo a teóricos de la asertividad, la comunicación es la herramienta fundamental que permite que este proceso se lleve a cabo puesto que a través de la comunicación ya sea verbal o no, se expresa y trasmite la información.

De igual forma, a nivel organizacional la comunicación asertiva es una herramienta que se puede desarrollar con aspectos interpersonales, intrapersonales, grupales, organizacionales y a través de ella se hace llegar a todos los miembros de la organización la posibilidad de trabajar con éxito, teniendo en cuenta que una comunicación efectiva potencia todos los procesos de la organización y facilita el desenvolvimiento de los individuos a nivel profesional, Manes (2005), resalta que el objetivo de la comunicación

efectiva es comunicar tanto los propósitos y objetivos del proyecto, como los alcances y consecuencias sobre cada uno de los trabajadores y trabajadoras de la organización.

Cuando una persona logra desarrollar la asertividad, refuerza su imagen positiva a nivel social, mejora la confianza en sus habilidades expresivas, obtiene una mayor satisfacción emocional y logra alcanzar las metas que se propone desde la comunicación. Al no someterse ni agredir al interlocutor, el equilibrio alcanzado le permite, en definitiva, comunicarse mejor y sacar provecho de ese tipo de vínculo.

2.2.5.2 La comunicación asertiva

Gil'Adi (2000), propone que existen varias fases o formas para la comunicación las cuales son: pasiva o sumisa, agresiva y asertiva.

En el caso de la comunicación pasiva, es aquel estilo de comunicación donde las personas evitan mostrar sus sentimientos o pensamientos por temor a ser rechazados o incomprendidos o a ofender a otras personas. La principal característica del estilo pasivo o inhibido, a criterio de Quile (2006), es que la persona se preocupa de satisfacer a los demás.

La comunicación agresiva, es un estilo de comunicación que a juicio de Estrada (2009), se sitúa en un plano opuesto a la pasividad, y se caracteriza por la sobrevaloración de las opiniones y sentimientos personales, obviando o incluso despreciando los de los demás. Este tipo de comunicación impone la propia voluntad, genera tensiones y malestar en los otros es los cuales la competencia y la lucha por el poder suelen desplazar a la cooperación y el afecto. Está basada en la creencia de que nuestras necesidades y deseos están por encima de las de otros, por lo que se defienden de manera impositiva, incluso si eso supone transgredir normas éticas y vulnerar los derechos de los demás.

Tomando en consideración las definiciones de los autores citados anteriormente, la comunicación asertiva es el punto de equilibrio entre la comunicación pasiva y la agresiva,

una habilidad aprendida donde se toma en cuenta los pensamientos, ideas y sentimientos propios y del interlocutor, resultando beneficioso para ambas partes.

En todos los aspectos de nuestra existencia se considera que es importante tener la capacidad de ser asertivo. No obstante, los psicólogos establecen que uno de los ámbitos donde se hace más vital el gozar de dicha habilidad es en el campo profesional y laboral donde cada día hay que cumplir una serie de retos para alcanzar los objetivos marcados.

Las características de una persona asertiva parten de tres aspectos, el primero de ellos es el conductual, donde el individuo ejecuta la conducta defendiendo los derechos propios, rechazar peticiones, hacer y recibir cumplidos, iniciar, mantener o rechazar conversaciones, expresar amor, afecto, opiniones personales, ira o enfado. La segunda de ellas es la personal refiriéndose a las personas a quienes van dirigidas esas conductas y la última de ellas va dirigida al aspecto situacional que vendría siendo a las situaciones que tendría lugar esas conductas (Galassi et al.1974).

De acuerdo a investigaciones realizadas, la asertividad produce en el individuo bienestar emocional puesto que mantiene un equilibrio entre sus emociones y las relaciones interpersonales. Para Alberti (1977), al aumentar la asertividad beneficia al sujeto de dos maneras, la primera debido que al comportarse de una manera más asertiva infundirá en el sujeto un mayor sentimiento de bienestar, así mismo, hará que el sujeto sea capaz de lograr recompensas sociales significativas y así obtener más satisfacción de la vida, por cuanto se aumenta los sentimientos de bienestar y alivio personal.

Así mismo Furnham (2001), señala que una persona asertiva laboralmente tiene ventaja sobre ciertos individuos que no lo son, por cuanto el simple hecho de saber cómo expresar los sentimientos permite una respuesta favorable del interlocutor. Igualmente los investigadores de la asertividad concuerdan en que a través de ella se mantiene un equilibrio tanto en la expresión de los sentimientos como en la respuesta obtenida lo cual de alguna u otra forma permite que el mensaje que se desee transmitir se

reciba de forma clara, directa , sin ambigüedades minimizando la respuesta negativa de la conducta.

La asertividad es uno de los modelos que se integrará en el programa que se implementará como parte de este estudio, con el fin de ayudar a los participantes a obtener conocimiento vivencial para el control y autorregulación de las emociones durante sus jornadas laborales que le permitirá cuidar su bienestar mental e incluso físico.

2.2.6 Programación Neurolingüística

Hablar de Programación Neurolingüística (PNL) es hablar de modelaje, método, pensamiento, comportamiento y lenguaje según muchos estudiosos de éxito. O'Connor y Seymour (1995), mencionan que la PNL tuvo sus comienzos en los años 70 de la mano de Jhon Grinder quien fue profesor ayudante de Lingüística en la Universidad de California en Santa Cruz y Richard Bandler, estudiante de psicología en la misma universidad. Ambos apoyaron su estudio en las investigaciones de tres psiquiatras Fritz Perls, Virginia Satir y Milton Erickson. La intención de Grinder y Bandler fue la de identificar los patrones empleados por los mejores psiquiatras y divulgarlos, no basaron sus ideas en teorías, elaboraron “modelos de terapia” los cuales transcribieron en cuatro publicaciones entre los años 1975 a 1977: La estructura de lo mágico, 1 y 2 y Patrones 1 y 2.

Bandler y Grinder (1982), sostienen que la Programación Neurolingüística (PNL) es un modelo útil para desarrollar la capacidad mental del ser humano, permitiendo determinar cómo funciona la mente, cómo procesa y experimenta , igualmente afirman que tiene gran potencial ya que no solo cuenta con un cerebro sino con dos hemisferios superiores que están conectados por una red de fibras nerviosas permitiendo que cada cerebro realice actividades diferentes, por cuanto el cerebro izquierdo se ocupa de la parte racional (lógica, lenguaje, números y análisis) y el cerebro derecho se ocupa de la parte emotiva como la imaginación, los colores, música, reconocimiento de rostros, modelos o

mapas. Ambos investigadores esperan que se logre un mayor rendimiento y capacidad cuando se utilizan las dos partes del cerebro.

Su fundamento se basa en el estudio de tres aspectos del ser humano, por medio de la neurología del sistema nervioso y su forma de operar a través de los sentidos, este último se le conoce como canales sensoriales, los cuales permiten procesar la información proveniente de la mente o del exterior. Dichos canales son: visual, auditivo y kinestésico (olfato, gusto y tacto) permitiendo que cada ser humano procese los datos con los cuales se relaciona cotidianamente y así permitir representar mentalmente las experiencias, conocer el mundo en que se vive actuando a través de la emisión de comportamientos verbales y no verbales.

En este sentido, cada persona procesa la información a través de uno de los tres sistemas de representación reaccionando con mayor fuerza a partir de algún de ellos. La representación visual hace referencia a los individuos que consideran el mundo a través de las imágenes, por cuanto sienten mayor seguridad, mejor comprensión de la experiencia cuando están en comunicación con la parte visual de su cerebro, como procurar seguir el ritmo de sus imágenes mentales. Las personas visuales suelen hablar con rapidez y con tono de voz agudo, la respiración es acelerada, mantienen la cabeza erguida, tienen tendencia a movimientos rápidos e intentan plasmar las imágenes en palabras. La representación auditiva hace referencia a personas que suelen ser selectivos en cuanto al vocabulario, con mayor frecuencia utilizan vocablos vinculados a la acción de oír, hablar, escuchar, decir, discutir, relatar y contar, el ritmo al hablar es pausado, la respiración es diafragmática, por la importancia que tiene la audición para este tipo de personas, suelen tener cuidado con lo que dicen. Por otro lado, las personas que predominan en las representaciones kinestésicas poseen una frecuencia respiratoria baja y profunda, reaccionan principalmente ante las sensaciones táctiles, usualmente se tocan constantemente y tocan a otros, tienden a tener la voz grave y el tono es bajo, al hablar utiliza expresiones alusivas a cosas tangibles.

Según O'Connor y Seymour (1995), la Programación Neurolingüística se desarrolló en dos direcciones:

- 1.- “como un proceso para descubrir los patrones para sobresalir en un campo”
- 2.- “como las formas efectivas de pensar y comunicarse empleadas por personas sobresalientes”.

La manera de que algunas personas sobresalgan en un campo y tratar de enseñar ese método a otros es la base de la PNL, a continuación se determinaran algunos conceptos y definiciones sobre este tópico:

Grados y Sánchez (2007), definieron la programación neurolingüística (PNL) como un método para encontrar, y apropiarse de, los componentes esenciales de un pensamiento y un comportamiento eficaz modelado. También, “es una magnífica colección de técnicas altamente eficaces de comunicación y transformación de la conducta; estas técnicas son el producto del modelado”.

En el presente estudio se ha considerado tomar en cuenta el concepto de O' Connor y Seymour (1995):

“La Programación Neurolingüística (PNL) trata de la estructura de la experiencia humana subjetiva; cómo organizamos lo que vemos, oímos y sentimos, y cómo revisamos y filtramos el mundo exterior mediante nuestros sentidos. También explora como lo describimos con el lenguaje y cómo reaccionamos, tanto intencionalmente como no, para producir resultados” (O' Connor y Seymour, 1995, p.30).

La Programación neurolingüística (PNL) según las definiciones de los autores anteriores, es una técnica basada en métodos que al ser aplicados por las personas mejora la relación según el contexto en el que se desenvuelve creando un ambiente propicio para lograr metas que se desean. En este sentido puede resultar muy útil para obtener o alcanzar

objetivos planteados que realmente se desean. En la PNL se afirma que somos lo que pensamos, y lo que hacemos con lo que se piensa.

La PNL abarca una serie de posibilidades que permiten tener éxito en el campo donde las personas se desarrollen, desde el ámbito netamente humano al de negocios, trabajos, estudios de allí que actualmente se utilice en diversos programas para desarrolladores, en ventas, atención al cliente, estudios universitarios incluso con niños y hasta para superar enfermedades a través de la mente.

Algo importante con este modelo es que para lograr los objetivos se debe aprender, desaprender y reaprender, O' Connor y Seymour (1995), explicaron que partes de la información que llega a nuestro cerebro no tiene un tamaño fijo por lo que para aprender se debe dominar conscientemente “pequeños trozos de comportamiento” que a la larga y con la práctica se convertirá en un hábito que se realizará de forma inconsciente.

Dentro de las características de la programación neurolingüística se encuentran las siguientes:

La primera tiene un enfoque holístico, esto es atendiendo a la persona como un todo en el que sus partes componentes o niveles, se encuentran interrelacionados entre sí lo que implica, entre otras cosas, que un cambio en uno de ellos repercutirá indefectiblemente en los restantes” (Dobrinsky, 2012).

Otra de las características que detalla Dobrinsky (2012), es que la PNL trabaja con micro detalles que pasan desapercibidos, pequeños detalles vinculados a esa persona y a su funcionamiento en la vida como por ejemplo la dirección que toman sus ojos al evocar algo.

La siguiente característica según Dobrinsky (2012) apunta a resoluciones prácticas. Se centra en procesos mentales, la base de la PNL se encuentra en el nivel interno de las

personas, siendo este el punto de partida que invita a revisar creencias, pensamientos y sentimientos para lograr el éxito.

Dobrinsky (2012) también menciona otra característica de la PNL, esta trabaja con los planos consciente e inconsciente considera que el plano inconsciente existe, que este influye sobre el plano consciente, la influencia puede ser positiva o negativa.

La PNL entre sus características le da gran importancia al lenguaje verbal y no verbal. En el lenguaje verbal Dobrinsky (2012), considera que este es un fiel reflejo de los sentimientos, pensamientos y creencias que se encuentran en el interior de los individuos y lo expresa a través de la comunicación; en el caso no verbal las señales corporales aportan datos: gestos, miradas, postura al sentarse, ropa que se usa, da información que descifrar sobre el empresario o cliente a tratar.

Como última característica, la PNL asegura resultados rápidos, la principal característica de esta corriente es su celeridad para producir cambios positivos en los individuos, lo que realmente sucede es la velocidad con la cual trabaja y aprende el cerebro.

La PNL al igual que el enfoque sobre la asertividad se integrara en la aplicación de un programa dirigido a trabajadores y trabajadoras del sector retail, área de atención al cliente, quienes se encuentran expuestos a constantes cambios de vivencias y expresiones emocionales según las exigencias de los clientes, a realizar una serie de actividades para obtener conocimiento vivencial para el control y autorregulación de las emociones en el desempeño de sus labores de trabajo.

2.2.7 Análisis Transaccional

El fundador de esta teoría fue el Dr. Eric Berne, médico psiquiatra de la Universidad Mc Gill de Montreal Canadá. A principio de los años 50 comenzó a observar los pacientes en las psicoterapias de grupo que realizaba, basando su estudio en las interacciones entre

las personas. Su objetivo era desarrollar un modelo de “Psiquiatría social” que luego llamó Análisis Transaccional (AT) Reconoció que hubo influencia por parte de sus maestros Paul Federn y Erick Erickson. El AT ofrece un modelo para comprender la estructura y la dinámica de la personalidad, es el análisis estructural, sin embargo antes de tocar este punto se establecerán los principios y aplicaciones del AT (Naranjo, 2011).

Según Naranjo (2011), las características principales del Análisis Transaccional son:

Una teoría basada en la filosofía Humanista. Las personas tienen un potencial humano que pueden desarrollar aunque esté determinado por la genética, salud, y condiciones sociales.

Las limitaciones internas y externas juegan un papel importante ya que pueden producir. Da importancia a los factores o características del entorno en el que se desenvuelve la persona.

Las meta que persigue lograrse a través de este enfoque, es la autonomía la cual persigue obtener la capacidad para distinguir lo que pasa o sucede como persona, expresar pensamientos, sentimientos y necesidades.

El análisis transaccional como modelo facilita a las personas comprender cómo entramos en relación con otros, “sentir y tomar consciencia” de nosotros mismos y que metas se desean alcanzar.

2.2.7.1 Estados del Yo

Durante sus investigaciones, Berne (1961), observó, analizó y comprobó diversas conductas (lenguaje, gestos, volumen y entonación de la voz, posiciones corporales) y estados de ánimo que sus pacientes asumían al exponerse a diversos estímulos. Estas manifestaciones conductuales y emocionales se presentaban claramente definidas. De este

modo, en determinados momentos, la persona siente y se comporta como si fuera un niño de acuerdo con sus sentimientos e impulsos, en otros reproduce comportamientos adoptados de las figuras materna o paterna, por ejemplo estableciendo límites o protegiendo, y en otras situaciones muestra conductas que se esperan de una persona adulta y madura, racional analítica y realista.

Agrupó las características observadas en las personas, a las que denominó Estados Emocionales del Yo, identificándolos como Padre, Adulto y Niño, las cuales no pueden ser consideradas como papeles, conceptos o abstracciones, sino realidades fenomenológicas. Berne (como se citó en Naranjo, 2011) define los estados del yo como “un sistema de emociones y pensamientos, acompañados de un conjunto afín de patrones de conducta” (p.24).

Padre: Es el Yo normativo, exigente, autoritario, intolerante, generalizador y también protector, se identifica con los atributos de muchos padres biológicos.

Adulto: Es el Yo calculador, realista, objetivo, interrogador, sereno, cortés, juicioso.

Niño: Es el Yo juguetón, creativo, intuitivo, sensible y también indefenso o débil. Se identifica con los rasgos del niño biológico.

El reconocer cada uno de estos estados según Pérez (2000), es cuestión de sagacidad tanto visual como auditiva y de ser intuitivo ya que no se presentan al momento junto sino por separado tomando el control de forma individual, discreta y cambiando entre sí rápidamente. Existen cuatro métodos de diagnóstico: comportamental (basado en la conducta de la persona que es observable así como gestos, porte, vocabulario, entre otros), social u operacional (se centra en la respuesta dada al interlocutor) e histórico (hace referencia a los recuerdos de la persona que trae a colación ante una situación por experiencias vividas).

Berne llevó a cabo un segundo análisis en cuyo foco se encuentra el control social por parte de un Yo Adulto. La interacción social entre individuos se lleva a cabo por medio de transacciones del rol que juega cada persona en una conversación; si una o dos personas se encuentran en un grupo social, alguna de ellas hablará o dará alguna señal de reconocimiento de las otras (Padre, Adulto, Niño). Esto se conoce como estímulo transaccional. Otra persona dirá o actuará de algún modo relacionado con este estímulo, lo que se conoce como respuesta transaccional. Basta un sencillo análisis de la transacción para diagnosticar qué Estado del Yo cumplió con el estímulo y cuál ejecutó la respuesta (Pérez, 2000).

De acuerdo con Naranjo (2011), todas las transacciones pueden clasificarse como complementarias o cruzadas. Las primeras hacen referencia a un estímulo y respuesta proveniente del mismo estado del Yo (Padre-Padre, Adulto-Adulto, Niño-Niño). Mientras que desde una transacción cruzada se emite un estímulo desde un estado del yo y la respuesta es recibida desde un estado diferente (Padre-Niño, Niño-Padre, Adulto-Niño, Niño-Adulto, Adulto-Padre, Padre Adulto).

El AT es utilizado en infinidad de áreas como psicoterapia, orientación, en empresas, organizaciones, trabajo social, relación de ayuda, pedagogía, formación de padres, amas de casa, parejas, adolescentes, entre otros. A cada persona ofrece la formación en aspectos como la comunicación, necesidades humanas, sentimientos, emociones y actitudes ante la vida. Herramientas que ayudan a explicar los propios comportamientos y los de otras personas. Así como alternativas efectivas para resolver situaciones que se dan dentro de las relaciones interpersonales y experiencias individuales o grupales como modelos para solucionar problemas (Pérez, 2000).

Con relación a la parte emocional dentro del AT, que es de gran importancia dentro de la investigación, se puede establecer lo que expresa Oller (2005), quien menciona que un adulto que trabaje ya sea descalificando o excluyendo su propia manera natural de sentir,

deviene en ser lo que llamó un “Adulto Robotizado”, siendo entonces una manifestación disfuncional, aunque en el fondo también tiene su utilidad para la supervivencia, cuando no hay otra forma de responder al entorno; es decir, las personas no deberían excluir sus sentimientos, ni dejar de expresar sus emociones incluso en su trabajo, ya que se convertiría en un ser robotizado, y una manifestación disfuncional de las mismas.

En el estudio que se lleva a cabo, este enfoque será una herramienta de gran utilidad principalmente en el programa que será aplicado ya que se pretende que los trabajadores y trabajadoras del sector retail manejen sus emociones de la mejor manera al momento de atender un cliente, que la transacción sea complementaria y que al dar una respuesta agradable al cliente este conteste de la mejor manera y así se pueda producir una cadena donde cada reacción es a su vez un estímulo que puede tener o no una respuesta, logrando a su vez que no sea mecanizada ni robotizada sino natural, garantizando el bienestar de la persona.

II. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

Uno de los factores que influye en el éxito que buscan las empresas de servicios de atención al cliente es el desarrollo y regulación de los estados emocionales de sus trabajadores y trabajadoras, sin embargo en la actualidad las empresas desarrollan múltiples programas dirigidos al desarrollo profesional, motivacional o de salud; dejando a un lado aspectos como la identificación y la autorregulación de las emociones, cuya necesidad se manifiesta constantemente en el desempeño y exigencias de los puestos de trabajo relacionados con atención al público. Es importante reconocer la relación que existe entre los estados emocionales del trabajador y su desempeño, por tanto a mayor experiencias positivas, mejores serán los resultados de su labor, sin mencionar la satisfacción e incremento del bienestar y la salud (Gracia, Martínez y Salanova, 2004).

Tomando en cuenta lo anterior, cabe destacar el concepto de trabajo emocional (TE), conceptualizado como un constructo multidimensional, ya que provoca consecuencias positivas y negativas en diferentes situaciones que puede atravesar el trabajador dentro de la organización en la que se encuentra (Blanco, 2011).

El concepto de trabajo emocional fue ilustrado por Hochschild (1983), al analizar el servicio a los clientes prestados por las azafatas en su jornada laboral, para lo que requería no solo un contacto directo con el cliente sino expresar las emociones necesarias que produjeran calidez y agrado en el servicio prestado por la organización. Por cuanto definió el concepto de trabajo emocional como el “control de los sentimientos para crear manifestaciones corporales y faciales observables públicamente”.

Así mismo, este constructo puede definirse como todo proceso psicológico y conducta consciente y/o automática que se produce debido a la existencia de normas organizacionales impuestas sobre la expresión emocional del trabajador, lo cual implica una regulación de las interacciones involucradas en el desempeño de una labor y que pretenden facilitar el alcance de los objetivos organizacionales (Martínez, 2001).

Diversos estudios describen la relación que existe entre este constructo y los servicios de atención al cliente dada la cantidad de situaciones y demandas involucradas en el entorno laboral, según Mababu (2012), el desarrollo del trabajo emocional propicia un impacto sobre el desempeño de trabajadores y trabajadoras del sector hotelero, garantizando un servicio de calidad así como la contribución a mejorar su salud y bienestar. El autor propone que el estudio de la relación entre TE y el servicio de atención al cliente sea ampliado y abarque a sectores diferentes al hotelero.

Por otro lado Blanco (2011), llevó a cabo un estudio demostrando la relación entre las dimensiones de trabajo emocional y la calidad de servicio ofrecida por trabajadores y trabajadoras del sector salud, quienes por exigencia del entorno laboral manifiestan expresiones emocionales que cambian en función de los requerimientos de los pacientes y/o clientes.

Considerando las muestras de estudio antes descritas, cabe mencionar que la muestra utilizada para esta investigación estará conformada por trabajadores y trabajadoras del sector retail específicamente del área de atención al cliente; quienes se encuentran expuestos a constantes cambios de vivencias y expresiones emocionales según las exigencias de los clientes que visitan los establecimientos a fin de obtener un bien y/o servicio. Desde una compra hasta un reclamo por un artículo en particular; pueden ser varias las situaciones a las que se exponen los trabajadores y trabajadoras de este sector, pudiendo afectar su estado de bienestar.

Resulta oportuno para las empresas establecer destrezas que permitan satisfacer y solucionar las necesidades de los consumidores, la calidad en la atención representa una herramienta estratégica que permite ofrecer un valor añadido a los clientes con respecto a la oferta que realicen los competidores y lograr la percepción de diferencias en la oferta global de la empresa (Blanco, 2001, cp. Solórzano y Arceves, 2013). Es por ello que las organizaciones se ven en la necesidad de fomentar normas que garantizan un servicio personalizado e innovador; a estas normas se encuentran expuestos los trabajadores y

trabajadoras quienes se ven obligados a modificar su comportamiento en pro del rol que desempeñan.

Entre las actividades actuales que las empresas desempeñan para mejorar la calidad en la labor de sus trabajadores se encuentran las estrategias de formación, para fomentar el conocimiento, las habilidades y las actitudes. Pocos son los estudios que se han llevado a cabo poniendo en práctica conocimientos teóricos con base en un aspecto particular. Para este estudio se consideró un programa de intervención cuyo foco es la formación en tres teorías de interacción social con especial atención en la regulación y manifestación de las emociones.

Como estrategia de intervención podría resultar la implementación de un programa que integre tres visiones o enfoques relacionados con el comportamiento humano y el control de sus emociones. Estas visiones son, programación neurolingüística (PNL), manejo de la asertividad y análisis transaccional (AT). El objetivo es ofrecer una serie de actividades en acompañamiento, junto a un contenido teórico que permita a los participantes obtener conocimiento vivencial para el control y autorregulación de las emociones durante el desempeño de sus actividades laborales. Ante diferentes situaciones que puedan presentarse al atender las necesidades de un cliente, el trabajador tendrá las herramientas necesarias para autorregular sus expresiones emocionales y así cuidar su bienestar.

Tomando en consideración lo antes expuesto surge el siguiente problema de investigación:

¿Cuáles serán los efectos de un programa para el manejo de emociones en el trabajo sobre las diferentes dimensiones del trabajo emocional en trabajadores y trabajadoras del área de atención al cliente?

III. OBJETIVOS E HIPÓTESIS DE INVESTIGACIÓN

4.1 Objetivo General

Determinar el control de trabajo emocional a través de un programa para el manejo de emociones en trabajadores y trabajadoras del área de atención al cliente.

4.1.1 Objetivos Específicos

En trabajadores y trabajadoras del área de atención al cliente:

- Evaluar las dimensiones del trabajo emocional TE presente antes de la exposición al programa.
- Administrar un programa basado en el manejo de emociones, abarcando tres técnicas fundamentales (programación neurolingüística, análisis transaccional y asertividad).
- Evaluar el trabajo emocional TE posterior a la aplicación al programa.
- Determinar los efectos que tiene un programa para el manejo de emociones en el trabajo, sobre trabajo emocional el TE en trabajadores y trabajadoras del área de atención al cliente.

4.2 Hipótesis General

La exposición a un programa basado en manejo de emociones en el trabajo, permitirá controlar las dimensiones de Trabajo Emocional en trabajadores y trabajadoras del área de atención al cliente en sector retail.

4.2.1 Hipótesis Específica

- Se espera que la dimensión de control de emociones negativas de trabajo emocional reportado por los trabajadores y trabajadoras antes de la intervención sea baja.
- Se espera que la dimensión discriminación emocional de trabajo emocional reportada por los trabajadores y trabajadoras antes de la intervención sea baja.
- Se espera que la dimensión expresión de emociones positivas de trabajo emocional TE reportada por los trabajadores y trabajadoras antes de la intervención sea baja.
- Se espera que la dimensión normas organizacionales de trabajo emocional reportada por los trabajadores y trabajadoras antes de la intervención sea baja.
- Se espera que la dimensión disonancia emocional de trabajo emocional reportada por los trabajadores y trabajadoras antes de la intervención sea alta.
- Se espera administrar un programa basado en manejo de emociones en el trabajo, abarcando cada tema propuesto para la regulación de emociones.
- Se espera que la dimensión de control de emociones negativas trabajo emocional reportada por los trabajadores y trabajadoras posterior a la intervención sea alta.
- Se espera que la dimensión discriminación emocional de trabajo emocional reportada por los trabajadores y trabajadora posterior a la intervención sea alta.
- Se espera que la dimensión expresión de emociones positivas de trabajo emocional reportada por los trabajadores y trabajadora posterior a la intervención sea alta.
- Se espera que la dimensión normas organizacionales de trabajo emocional reportada por los trabajadores y trabajadoras posterior a la intervención sea alta.
- Se espera que la dimensión disonancia emocional de trabajo emocional reportada por los trabajadores y trabajadora posterior a la intervención sea baja.

IV. MARCO METODOLÓGICO

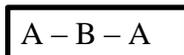
5.1 Tipo de Investigación

Según la clasificación correspondiente al alcance de las investigaciones planteado por Hernández, Fernández y Baptista (2003), esta investigación es de naturaleza explicativa, debido a que permite el establecimiento de relaciones causa – efecto entre eventos o fenómenos. La finalidad de este tipo de estudio se centra en explicar el porqué de la relación entre dos o más variables. En este caso, se busca determinar el efecto de un programa basado en el manejo de emociones en el trabajo, sobre las diferentes dimensiones del trabajo emocional en trabajadores y trabajadoras del área de atención al cliente.

5.2 Diseño de Investigación

Se trata de una investigación cuasi experimental. De acuerdo con Hernández, Fernández y Baptista(2003), se describe como una investigación en la cual se manipula una variable independiente para observar su efecto o relación con una o más variables dependientes, la diferencia de este con experimentos puros es la selección de la muestra, que en este caso no fue asignada al azar sino de tipo intencional.

El diagrama que se utilizó para esta investigación es representado de la siguiente manera:



Dónde:

A: Representa la evaluación del trabajo emocional previo a la intervención del programa basado en el manejo de emociones en el trabajo.

B: Representa la fase de intervención; fase de exposición al programa basado en el manejo de emociones en el trabajo (VI).

A: Representa evaluación de las dimensiones de trabajo emocional que se manifiestan posterior a la intervención del programa basado en el manejo de emociones en el trabajo.

5.3 Variables

5.3.1 Variable Dependiente

Trabajo emocional.

Definición teórica: “Aquellos procesos psicológicos y conductas, conscientes y/o automáticas, que se derivan de la existencia de normas organizacionales sobre la expresión emocional, sobre la experiencia emocional o sobre ambas, que regulan las distintas interacciones implicadas en el desempeño de un puesto y que pretenden facilitar la consecución de objetivos organizacionales sobre la expresión emocional asociados con el logro de otros objetivos, operativos y/o simbólicos, de mayor orden" (Martínez, 2001)

Definición operacional: Resultado obtenido mediante la aplicación de un cuestionario de Trabajo Emocional (TREMOM) (Moreno Jiménez et al. 2004, adaptado por Blanco, 2010). Este se encuentra conformado por 20 ítems, medidos a través de una escala tipo Likert de cuatro puntos, permite evaluar la frecuencia de manifiesto de situaciones que generan emociones positivas o negativas dentro del ambiente laboral; las medidas se encuentra distribuidas entre un valor de medición 1 (raramente) hasta 4 (continuamente).(Ver anexo 1)

5.3.2 Variable Independiente

Programa basado en el manejo de emociones en el trabajo.

Programa conformado por tres áreas relacionadas con el manejo de emociones en el trabajo. Estas tres áreas son análisis transaccional, Programación neurolingüística y asertividad.

Definición operacional: Programa basado en el manejo de emociones en el trabajo, conformado por tres (3) sesiones distribuidas en una semana con un día intermedio que permite abarcar los contenidos teórico/práctico relacionados con herramientas como análisis transaccional, programación neurolingüística y asertividad. A través de ellas se pretende regular y controlar la manifestación de emociones que ponen en riesgo el bienestar laboral en cada trabajador o trabajadora dedicado a la atención al cliente.

Este programa fue validado por tres expertos en el área de formación académica avalando el contenido y la forma de administración (Ver anexo 4).

5.3.3 Variables Extrañas

Según Mc Guigan (1996), existen diversas variables extrañas que pueden afectar el desarrollo y el resultado de las investigaciones. Debido a eso, es necesario implementar técnicas para eliminar o minimizar sus efectos.

Instrucciones

Definición teórica: Conjunto de reglas o advertencias para algún fin (Diccionario de la Real Academia Española, 2001).

Control: A través de la técnica de la constancia de las condiciones, facilitándole a cada participante y a cada investigador una lista con las reglas que deben cumplir durante la intervención.

Interrupciones

Definición teórica: Cortar la continuidad de algo en el lugar o en el tiempo (Diccionario de la Real Academia Española, 2001).

Control: A través de la técnica de la eliminación, se procuró que todos los celulares se encontraran apagados y se evitó que otras personas entraran al sitio de la intervención, colocando un cartel de “no molestar” en la entrada.

Ruido

Definición teórica: Sonido inarticulado, por lo general desagradable (Diccionario de la Real Academia Española, 2001).

Control: Se controló a través de la técnica de constancia de las condiciones, realizando la intervención en un lugar cerrado en donde sea posible evitar el ruido e intervenciones.

Ambiente

Definición teórica: Condiciones o circunstancias físicas de un lugar (Diccionario de la Real Academia Española).

Control: A través de la técnica de la constancia de las condiciones, realizando todas las sesiones del programa en un salón tipo estudio con una temperatura aproximada de 20°C; se procuró mantener un entorno que resultara favorable a las participantes.

Iluminación

Definición teórica: Conjunto de luces que hay en un lugar generalmente para iluminarlo o adornarlo (Diccionario de la Real Academia Española, 2001).

Control: A través de la técnica de la constancia de las condiciones, para que todos los participantes tuvieran las mismas condiciones de iluminación a la hora de realizar el programa.

Hambre

Definición teórica: Ganas o necesidad de comer (Diccionario de la Real Academia Española, 2001).

Control: Mediante la técnica de la constancia de las condiciones, se otorgó un breve período de descanso dándoles a los participantes un refrigerio para cada sesión.

5.3.4 Variables Extrañas no Controladas

Asistencia irregular al programa por parte de los participantes.

Variables inherentes al participante (salud, personalidad e historia de vida).

Respuestas ante el desarrollo de las actividades de parte de los participantes.

5.4 Participantes

De acuerdo con Arias (2006, cp. Pinedo 2008) se entiende por población “a un conjunto finito o infinito de elementos con características comunes para los cuales serán extensivas las conclusiones de la investigación”. En la presente investigación la muestra estuvo

conformada por doce (12) trabajadores y trabajadoras que se desempeñan en el servicio al cliente, aquellos que están expuestos a situaciones que generan diferentes manifestaciones emocionales y que deben ser controladas para mantener un perfil organizacional. En el mismo orden de ideas se define la muestra como un subconjunto representativo y finito que es extraído de la población a la cual se quiere acceder para una investigación. La participación de los integrantes fue de forma voluntaria, y aprobada por medio de un consentimiento informado previo a la administración del programa basado en el manejo de emociones en el trabajo.

Con respecto al tipo de muestra, para esta investigación se trabajó con una de tipo “No Probabilística” de carácter intencional. Pinedo (2008), define este procedimiento como aquella selección de los integrantes con base en una intención particular para la finalidad del estudio. Los criterios de inclusión fueron los siguientes:

1. Que los trabajadores y trabajadoras desempeñen actividades de atención al cliente.
2. Ser titulares del cargo (personal fijo).
3. Que se desempeñen en cualquier turno dentro de la tienda.

La muestra definitiva estuvo constituida por un total de 12 participantes, de los cuales 7 fueron mujeres y 5 hombres.

5.5 Instrumento de medición

Cuestionario de Trabajo Emocional (TREMO) (Moreno Jiménez et al. 2004, adaptado por Blanco, 2010). Conformado por 20 ítems, medidos a través de una escala tipo Likert de cuatro puntos, permite evaluarla frecuencia de manifiesto de las situaciones que generan emociones positivas o negativas dentro del ambiente laboral; las medidas se encuentra distribuidas entre un valor de medición 1 (raramente), 2 (a veces), 3 (frecuentemente) y 4 (continuamente).(Ver anexo 1)

El instrumento (TREMO Moreno Jiménez et al. 2004, adaptado por Blanco, 2010), permitió evaluar la frecuencia de manifestaciones de situaciones que generan emociones positivas o negativas dentro del ambiente laboral; clasificadas en cinco (05) dimensiones, la primera de ellas es la disonancia emocional que evalúa la no coincidencia de la experiencia emocional del trabajador y trabajadora con la expresión emocional que es requerida por la situación laboral, la segunda es referente a las normas organizacionales, haciendo referencia a la existencia de normas, reglas, valores, actitudes, implícitas o explícitas dentro de la organización o institución relacionada con aspectos del manejo de determinadas emociones durante la realización del trabajo, la tercera es la expresión de las emociones positivas, referida a la necesidad de expresar emociones positivas –como simpatía, buen humor– con la finalidad de cumplir parte de las exigencias laborales, la cuarta dimensión es la discriminación emocional, siendo la actitud y sensibilidad que requiere el trabajador y trabajadora para atender a las emociones de los clientes, usuarios o pacientes. La última dimensión se refiere al control de las emociones negativas, cuando se controla u oculta las emociones negativas tales como molestia, rabia, malestar, etc., con el fin de cumplir requerimientos laborales.

Debido a que el instrumento arroja respuestas cualitativas, resultó conveniente de acuerdo a Siegel (1982), una prueba para diseños antes y después, que permitió comprobar la efectividad de la intervención, donde cada sujeto es su propio control y su medida puede ser ordinal o nominal identificando los cambios posterior a la administración del programa con dos categorías una positiva y otra negativa o presencia / ausencia, por cuanto el método fue a través de una tabla de cuatro entradas de frecuencia que simbolizan las respuestas diferentes, para esta investigación el trabajador o trabajadora será clasificado en alguna de las celdas de la tabla identificando si existió cambios de negativos a positivos, de positivos a negativos o en el caso que no haya ocurrido ningún cambio. En el cuadro de frecuencias se presentarán al primero y segundo conjunto de respuestas del mismo trabajador, utilizando + ó – para simbolizar los cambios en las respuestas.

La escala para la medición es:

	CLASIFICACIÓN Y_i	
	(+)	(-)
Clasificación	A	B
X_i	C	D

Por consiguiente, aquellos trabajadores o trabajadoras que demuestren cambios entre la primera y segunda respuesta se agruparan en la casilla B y C; por consiguiente clasificado en la B si el cambio fue de positivo a negativo y en la C si el cambio fue de negativo a positivo. Para aquellos trabajadores que no presenten en el pre y pos test los cambios serán agrupados en la casilla C. Por cuanto la prueba permitirá observar cuáles trabajadores tuvieron cambios significativos y positivos posteriores a la intervención otorgándole consistencia a la variable independiente con relación a los resultados del test ubicando al trabajador o trabajadora dentro de las dimensiones de trabajo emocional descritas en el TREMO.

5.6 Procedimiento

5.6.1 Etapa preparatoria

Se llevó cabo una revisión sistemática de la literatura relacionada con las variables de estudio. Como variable dependiente, el trabajo emocional desde una óptica de desarrollo en actividades del sector retail, por otro lado se buscó información acerca de estrategias que permitieran abordar e influir sobre la VD, en este caso el desarrollo de un programa de intervención que abarcara tres enfoques cuyo conocimiento y dominio por parte de los trabajadores y trabajadoras permitiera llevar a cabo un trato adecuado con clientes

favoreciendo su bienestar en el desarrollo de sus actividades laborales (análisis transaccional, PNL y asertividad). Se realizó la búsqueda de contenido teórico para desarrollar el programa de intervención el cual estuvo avalado por tres expertos en el área de psicología y formación académica, este proceso se realizó a través de un instrumentos de validación de expertos, elaborado por los investigadores (ver anexo 6)

En conjunto con la revisión sistemática de la bibliografía para sustentar la investigación desarrollada se estableció contacto con una compañía del sector retail que posee una cadena de tiendas avocadas al servicio de clientes para la venta de artículos deportivos como prendas de vestir, accesorios, entre otros. Las tiendas se encuentran distribuidas a lo largo del territorio nacional. Cuentan con una gran cantidad de trabajadores y trabajadoras cuyo desarrollo de actividades está enfocado principalmente en la detección de necesidades y adecuada atención al cliente. Se solicitó una reunión con la Gerente de Recursos Humanos a quien se le propuso el Taller sobre el manejo de emociones en el trabajo, manifestando el tipo, propósito y fines de la investigación, a quién va dirigido, adicionalmente se suministró el contenido programático y la bitácora del taller.

Posteriormente, la solicitud fue aprobada por la compañía y se procedió a evaluar los días para la administración del programa. La Gerencia de Recursos Humanos se encargó de contactar a cada uno de los participantes para el programa cumpliendo con los criterios de participación antes mencionados, así como enviar vía correo electrónico el listado de los mismos para el certificado de asistencia correspondiente, los cuales fueron un total de doce trabajadores y trabajadoras cuya función principal es la atención al cliente.

5.6.2 Etapa de Intervención

El “taller para manejo de emociones en el trabajo” fue llevado a cabo en un lapso de una semana, tres días intercalados (lunes, miércoles y viernes) con cuatro horas de duración (8:00 am a 12:00 m), para contar con la participación de los integrantes del grupo de trabajadores se determinó este tiempo sin afectar la operatividad de la empresa. Cada una

de las sesiones fueron desarrolladas en un espacio adecuado, con luz y ventilación apropiada para el cómodo desarrollo de las actividades. Se obtuvieron los permisos por parte de los participantes para la recepción del programa, a través de un consentimiento informado que explica el contenido y los fines del taller así como la garantía de confidencialidad. Posteriormente se administró la escala TREMO (Moreno Jiménez et al. 2004, adaptado por Blanco, 2010), para evaluar las dimensiones de trabajo emocional de los participantes previo a la intervención.

Es importante resaltar que cada una de las sesiones fueron llevadas a cabo por los investigadores, garantizando a través de estudios y practicas el contenido a ofrecer a los participantes. En la primera sesión se abarcó el análisis transaccional, haciendo énfasis en cómo identificar los roles asociados a la interacción social que se establece en un entorno, se desarrollaron charlas y dinámicas que permitieran poner en práctica el contenido teórico facilitado. La segunda sesión se empleó para desarrollar aspectos teórico-prácticos asociados a la programación neurolingüística (PNL), enfatizando es aspectos claves para el reconocimiento e interpretación durante la comunicación verbal y no verbal. Por último, la tercera sesión fue llevada a cabo para estudiar aspectos relacionados con el desarrollo de la asertividad, con el fin de fortalecer las habilidades de comunicación y respeto que surgen en una conversación.

Una vez finalizadas las tres sesiones se procedió a la administración del pos test, a los doce participantes del programa se les solicitó completar nuevamente la escala TREMO (Moreno Jiménez et al. 2004, adaptado por Blanco, 2010), pasados tres días después de haber culminado el taller para el manejo de emociones en el trabajo, esto con el fin de poder comparar los resultados obtenidos en la medición antes y después de la intervención. Se entregó a cada uno de los participantes del programa un reconocimiento por su asistencia y constancia en cada una de las actividades que fueron desarrolladas. Posteriormente, a través de procedimientos estadísticos se evaluó la eficacia del programa para comprobar por medio de la significancia estadística si en el grupo existieron cambios en cuanto a las dimensiones de trabajo emocional.

5.7 Consideraciones éticas

Cumpliendo con lo establecido en el Artículo 57 del Código de Ética Profesional del Psicólogo en Venezuela, los trabajadores y trabajadoras podrán elegir si desean o no participar en la investigación y no serán obligados a continuar en la intervención si expresan su deseo de suspender su participación, y se les informará los fines y consecuencias del proyecto investigativo (Federación de Psicólogos de Venezuela, 1981). Para el cumplimiento de éste fin, a los participantes se les hará entrega de una carta de consentimiento informado donde se estipularán las condiciones en las cuales se llevara a cabo la investigación. El consentimiento informado deberá leerla y devolver firmada si desean participar en la investigación.

V. RESULTADOS

A través del presente apartado se pretende analizar los resultados de todas las acciones llevadas a cabo con el fin de analizar el comportamiento, describir y entender las relaciones entre las variables propuestas y representadas en la muestra de este proyecto, así como también realizar el contraste de los resultados obtenidos en la medición con los objetivos e hipótesis planteados para dar validez a la investigación. El orden en el cual se presentan los resultados es el siguiente: 1) Un breve análisis descriptivo de las variables socio demográficas presentes en el estudio. 2) Presentación de los puntajes de tendencia central (mediana) hallados en la medición previa a la intervención. 3) Breve descripción de la duración y administración del programa de intervención (taller para el manejo de emociones en el trabajo). 4) Presentación de los puntajes de tendencia central (mediana) hallados en la medición posterior a la intervención. 5) Comparación de ambas mediciones en cuanto a las medianas obtenidas, así como también el análisis de administración de los estadísticos no paramétricos utilizados para este estudio.

6.1 Análisis descriptivo de las variables sociodemográficas

La muestra definitiva estuvo constituida por un total de 12 participantes que desarrollan actividades de ventas para una compañía del sector retail, su función principal es la atención al cliente y se desempeñan en diferentes tiendas distribuidas en el sector capital del país. Como se observa en la tabla 1, 7 participantes fueron del género femenino representando así el 58,3% de la muestra total, 5 participantes masculinos constituyen el 41,7% restante. Con respecto a las edades, al realizar el análisis se halló que las mismas se encuentran en un rango de 18 y 43 años de edad.

Tabla1

Sexo

		Frecuencia	Porcentaje
Participantes	Femenino	7	58,3
	Masculino	5	41,7
	Total	N=12	100,0

Fuente: Propia

6.2 Análisis descriptivo de las dimensiones de trabajo emocional previo a la intervención

En relación a los resultados arrojados por cada una de las dimensiones antes de la administración del programa para manejo de emociones en el trabajo, sobre la muestra total representada por doce (12) trabajadores y trabajadoras del área de atención al cliente, se puede mencionar que para cada una de las dimensiones se tomó en cuenta la mediana como estadístico de tendencia central para determinar el puntaje o valor de la variable de posición en el conjunto de datos, adicionalmente se tomó el puntaje mínimo y máximo de cada una de las dimensiones según el instrumento utilizado para la medición.

A continuación se detalla el valor obtenido en cada una, en la tabla 2 se refleja el resultado consolidado además de los puntajes mínimos y máximos:

Tabla 2

Estadístico descriptivo para las dimensiones del trabajo emocional antes de la intervención

	Control de Emociones Negativas	Discriminación Emocional	Disonancia Emocional	Expresión de Emociones Positivas	Normas Organizacionales
N	Válidos	12	12	12	12
	Perdidos	0	0	0	0
Mediana	7,00	13,00	7,00	14,50	10,50
Mínimo	3	5	4	4	4
Máximo	12	20	16	16	16

Fuente: Propia

Para la medición previa a la intervención, la dimensión “Control de Emociones Negativas”, que representa al manejo de la expresión de sentimientos como ira o angustia para poder cumplir con las normas laborales, arrojó una mediana de 7, es decir que el 50% de los participantes obtuvo 7 puntos o menos en la medición previa a la intervención donde existe un puntaje mínimo de 3 y un puntaje máximo de 12.

En cuanto a la “Discriminación Emocional”, la cual es entendida como la actitud y sensibilidad que se requiere para atender las emociones de los clientes, se puede apreciar en la tabla 2 el resultado de la mediana el cual arrojó un valor de 13, representando así que al menos el 50% de la muestra total obtuvo un puntaje de 13 o menos en la medición previa a la intervención. Para esta dimensión el puntaje mínimo a alcanzar tiene un valor de 5 puntos mientras que el puntaje máximo es de 20.

La dimensión “Disonancia Emocional”, entendida como la experiencia emocional del trabajador que no coincide con la expresión emocional requerida en el entorno laboral, para la medición previa a la intervención arrojó una mediana igual a 7, lo que indica que el 50% de la muestra arrojó un puntaje de 7 o menos en esta medición. En cuanto a los puntajes mínimo y máximo los mismos tienen un valor de 4 y 16.

Para la dimensión “Expresión de Emociones Positivas” la mediana arrojada fue de 14,5, es decir que el 50% de la muestra obtuvo un puntaje de 15 puntos o menos en la evaluación previa al tratamiento. El puntaje mínimo para la dimensión es de 4 y el máximo de 16, se puede apreciar en la tabla 2 cada uno de los valores. Expresión de Emociones Positivas hace referencia tal y como su nombre lo indica a la expresión de sentimientos como alegría, entusiasmo, optimismo a la hora de relacionarse con otro.

Las “Normas Organizacionales” están vinculada a las reglas, normas y valores implícitos o explícitos a la hora de desempeñar algún rol en el trabajo, esta dimensión arrojó una mediana de 10,5, esto quiere decir que el 50% de la muestra obtuvo un puntaje igual o menor a 11 donde el puntaje mínimo es de 4 y el máximo de 16.

Posteriormente, se llevó a cabo el “taller para manejo de emociones en el trabajo” el cual tuvo una duración de una semana, tres días intercalados (lunes, miércoles y viernes) con cuatro horas de duración (8:00 am a 12:00 m), cada una de las sesiones fue desarrollada en un espacio adecuado con luz y ventilación apropiada para el cómodo desarrollo de las actividades. Se obtuvieron los permisos por parte de los participantes para la recepción del programa a través de un consentimiento informado que explica el contenido y los fines del taller así como la garantía de confidencialidad.

6.3 Análisis descriptivo de las dimensiones de trabajo emocional posterior a la intervención

Una vez finalizadas las tres sesiones y pasados tres días se procedió a la administración del instrumento a los doce participantes del programa, se les solicitó completar nuevamente la escala TREMO (Moreno Jiménez et al. 2004, adaptado por Blanco, 2010) esto con el fin de poder comparar las mediciones obtenidas antes y después de la intervención de los valores obtenidos a través del cálculo de las medianas y los respectivos estadísticos para este estudio.

A continuación se presentan los resultados obtenidos en la medición posterior a la intervención, finalizando con un cuadro consolidado de los valores arrojados:

Tabla 3
Estadístico descriptivo para las dimensiones del trabajo emocional después de la intervención

	Control de Emociones Negativas	Discriminación Emocional	Disonancia Emocional	Expresión de Emociones Positivas	Normas Organizacionales
N	Válidos	12	12	12	12
	Perdidos	0	0	0	0
Mediana	10,00	16,00	8,00	16,00	14,00
Mínimo	3	5	4	4	4
Máximo	12	20	16	16	16

Fuente: Propia

Para la medición posterior a la intervención, la dimensión “Control de Emociones Negativas” arrojó una mediana de 10, es decir que el 50% de los participantes obtuvo 10 puntos o menos en la medición posterior a la intervención donde existe un puntaje mínimo de 3 y un puntaje máximo de 12.

La mediana arrojada para la dimensión “Expresión de Emociones Positivas” fue de 16, es decir que el 50% de la muestra obtuvo un puntaje de 16 puntos o menos en la evaluación posterior al tratamiento. El puntaje mínimo para la dimensión es de 4 y el máximo de 16, se puede apreciar en la tabla 3 cada uno de los valores.

La dimensión “Normas Organizacionales” arrojó una mediana de 14, esto quiere decir que el 50% de la muestra obtuvo un puntaje igual o menor a 14 donde el puntaje mínimo es de 4 y el máximo de 16.

Una vez obtenidos los resultados de ambas mediciones (pre y pos intervención) fue necesario comparar las medianas para conocer la distancia entre los puntajes obtenidos, adicionalmente es preciso determinar la magnitud o impacto que la administración del programa generó en los participantes de esta investigación por lo que se recurrió al análisis de estadísticos no paramétricos a través de la implementación de la prueba de rangos señalados y pares iguales de Wilcoxon y el coeficiente de correlación de Spearman con un nivel de significación de 0.05 (empleando un nivel de confianza de 95%) debido a las características y tamaño de la muestra dentro de las cuales cabe destacar que es de tipo no probabilística, donde la condición de participación principal fue trabajadores y trabajadoras de contratación fija y que el desarrollo de sus actividades estuviese relacionado con la atención al cliente.

6.4 Comparación de los resultados obtenidos en las dimensiones previas y posteriores a la intervención

Control de Emociones Negativas

En la figura 1 se puede visualizar el comportamiento de la dimensión “Control de Emociones Negativas”. Se aprecia en el pre test que se obtuvo una mediana de 7, mientras que en el pos test el resultado arrojado fue de 10. Se observa que el comportamiento de esta variable es mayor posterior a la intervención y existe un incremento del control de emociones negativas con 3 puntos de diferencia, es decir, para esta muestra y tomando en cuenta las condiciones durante la administración del programa, el taller para el manejo de emociones en el trabajo tuvo un efecto aparentemente favorable. Con este resultado se validan las hipótesis de investigación que establecen que los valores de esta dimensión serán bajos durante la medición previa y superiores en la medición posterior a la intervención.

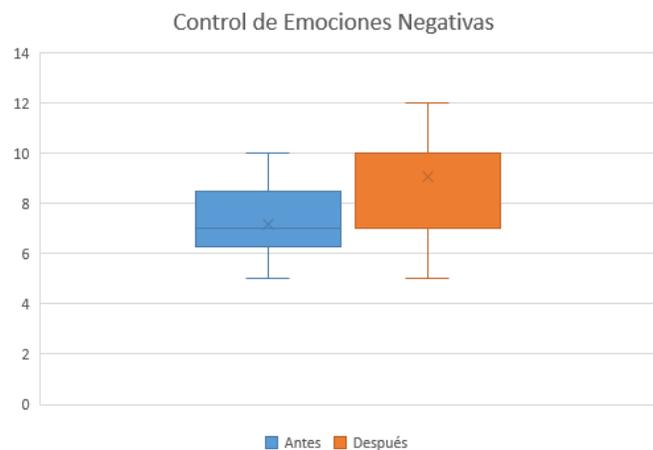


Figura 1. Comparación de medianas en la dimensión “Control de Emociones Negativas

Discriminación Emocional

Se puede apreciar en la figura 2 una mediana de 13, a diferencia de la medición posterior cuya mediana fue de 16, es decir 3 puntos de diferencia. Lo que supone un incremento de esta variable posterior a la intervención y donde existe un incremento de la dimensión, para esta muestra y tomando en cuenta las condiciones durante la administración del taller para el manejo de emociones en el trabajo tuvo un efecto aparentemente favorable. Con ambos resultados se validan las hipótesis de investigación con relación a esta dimensión, las cuales establecen que los valores obtenidos previos a la intervención serán bajos en comparación a la medición posterior.

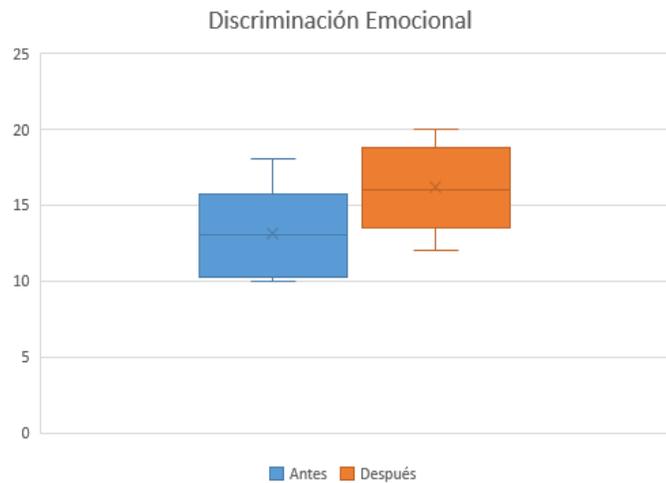


Figura 2. Comparación de medianas en la dimensión “Discriminación Emocional”

Disonancia Emocional

La dimensión “Disonancia Emocional” (figura 3), también presenta diferencias en cuanto a las medianas arrojadas antes y después de la intervención, sin embargo este resultado es mínimo en comparación al resto de las dimensiones evaluadas. Previo al mismo, se obtuvo una mediana de 7, lo que indica que el 50% de la muestra obtuvo un puntaje de 7 o menos mientras que, la administración posterior obtuvo una mediana de 8, un punto por encima que indica que el 50% de la muestra obtuvo puntajes de 8 o menos. El impacto que

aparentemente existió en la muestra participante fue mínimo en comparación con otras dimensiones. No se afirman las hipótesis de investigación, que establecen que los valores obtenidos serán altos en la medición previa en comparación al post test.

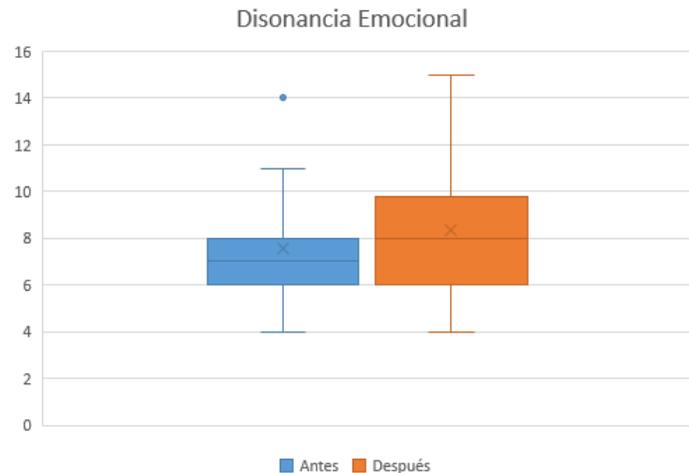


Figura 3. Comparación de medianas en la dimensión “Disonancia Emocional”

Expresión de Emociones Positivas

En la figura 4 se puede apreciar la dispersión y la mediana obtenida al evaluar la dimensión “Expresión de Emociones Positivas”. Se observa que previo al tratamiento la mediana arrojada por la muestra es igual a 14,5. Por otro lado, la evaluación posterior arrojó una mediana de 16 puntos, un incremento de 1,5 en el puntaje presentado al menos por el 50%. El impacto que aparentemente existió en la muestra participante fue mínimo en comparación con otras dimensiones. Con este resultado se validan las hipótesis de investigación, que establecen un nivel bajo cuando se compara con los resultados obtenidos en la medición posterior a la intervención.

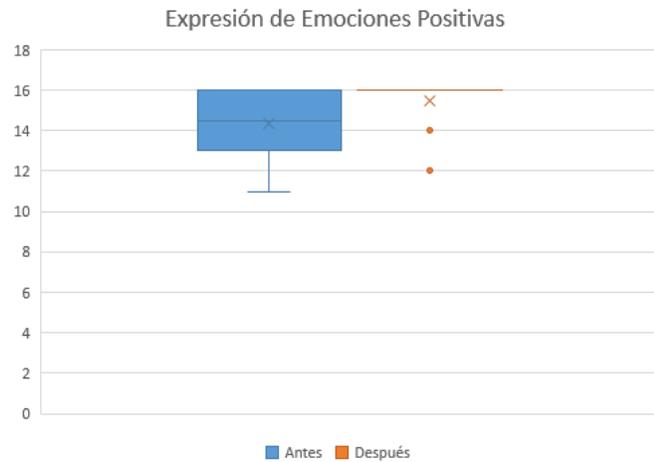


Figura 4. Comparación de medianas en la dimensión “Expresión de Emociones Positivas”

Normas Organizacionales

La última dimensión evaluada se presenta en la figura 5 (Normas Organizacionales). Para la evaluación previa a la intervención se observó una mediana de 10,50 posterior a la intervención la mediana resultó tener un incremento de 3,50 puntos dando una mediana de 14 para el 50% de la muestra. Supone un incremento de esta variable posterior a la intervención y existe un incremento de la dimensión para la muestra, tomando en cuenta las condiciones durante la administración del taller para el manejo de emociones en el trabajo el incremento fue aparentemente favorable. Con este resultado se validan las hipótesis de investigación que hacen referencia a que los valores de esta dimensión serán bajos en la medición previa en comparación al post test.

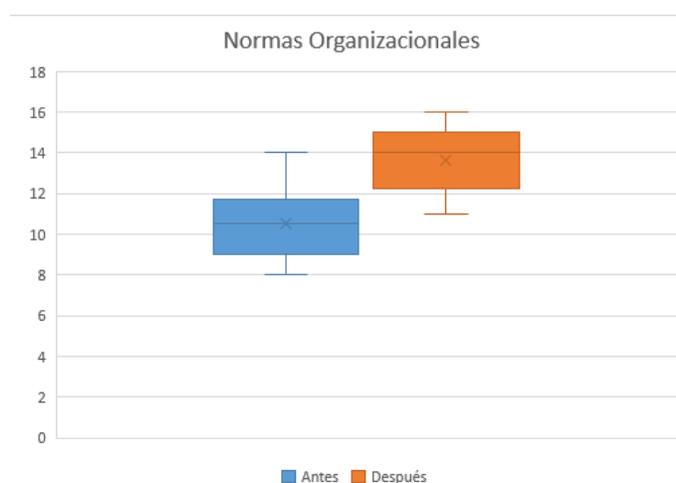


Figura 5. Comparación de medianas en la dimensión “Normas Organizacionales”

Es importante resaltar la dispersión de los puntajes obtenidos en la evaluación previa al tratamiento para cada una de las dimensiones. Las mismas poseen tendencia hacia valores altos pudiendo ser resultado de variables azarosas; sin embargo es evidente que posterior al tratamiento existe un incremento aparentemente favorable de los valores de cada una de las dimensiones a tendencias aún más elevadas para la muestra participante en esta investigación.

Siguiendo con el análisis estadístico se procedió a administrar la prueba de rangos señalados y pares iguales de Wilcoxon para las cinco dimensiones de trabajo emocional de acuerdo a la empresa donde se desempeñan los participantes. Para control de emociones negativas se obtuvo $p < ,05$, demostrando diferencias estadísticamente significativas en la variable, comprobando así el posible impacto aparente que la intervención tuvo sobre la manifestación de emociones negativas presentes en los trabajadores y trabajadoras durante el desempeño de sus labores. Por otro lado, las dimensiones discriminación emocional, expresión de emociones positivas y normas organizacionales arrojaron igualmente $p < ,05$ ($,004$ $,039$ $,003$ progresivamente) demostrando el resultado general de la intervención sobre la variable dependiente. Con respecto a la dimensión disonancia emocional, se halló $p = ,092$ siendo la única sin diferencia estadísticamente significativa, se puede decir que los trabajadores y trabajadoras participes en esta investigación poseen la misma capacidad para

demostrar emociones durante el desempeño de sus actividades y en sintonía con las normas organizacionales en el trato con el cliente, esto con o sin la exposición al taller para el manejo de emociones en el trabajo.

Tabla 4

Prueba de los rangos con signo de Wilcoxon

	Control de Emociones Negativas	Discriminación Emocional	Disonancia Emocional	Expresión de Emociones Positivas	Normas Organizacionales
Z	-2,680 ^b	-2,914 ^b	-1,683 ^b	-2,061 ^b	-2,956 ^b
p-valor	,007	,004	,092	,039	,003

Fuente: Propia

Continuando con el análisis de los datos, que permitiera evaluar la consistencia del comportamiento de la muestra antes y después de la exposición a la intervención (taller para el manejo de emociones en el trabajo), se recurrió cómo fue mencionado anteriormente a la prueba no paramétrica de coeficiente de correlación de Spearman debido a las características de la muestra.

En la tabla 5 se muestran los resultados del coeficiente por cada una de las dimensiones de la variable dependiente (trabajo emocional) donde se debe considerar el valor obtenido entre un rango de -1 y 1 para determinar si existe correlación entre los resultados obtenidos por el mismo grupo antes y después de la intervención, es decir si mantuvieron un comportamiento similar, así como también su significancia estadística.

Tabla 5
Prueba de los rangos con signo de Spearman

	Coeficiente de Correlación	p-valor
Control de Emociones Negativas	,622*	,031
Discriminación Emocional	,595*	,041
Disonancia Emocional	,768**	,004
Expresión de Emociones Positivas	,407	,190
Normas Organizacionales	,404	,193

Fuente: Propia

Se puede apreciar la valoración de cada una de las dimensiones de la variable dependiente, según el grado de significación “expresión de emociones negativas” y normas organizacionales no son estadísticamente significativa por ser un valor superior 0,05 ($p=,190$ y $p=,193$) a pesar de poseer correlación positiva entre ambas evaluaciones realizadas antes y después del tratamiento. Así mismo, pese a que la correlación no fue intensa se mantuvo directamente proporcional.

Siguiendo con la línea de análisis, las dimensiones “discriminación emocional, control de emociones negativas y disonancia emocional” poseen un grado de correlación de mayor intensidad debido a la aproximación de sus valores en tendencia positiva a 1 ($r_s(12)=,595$; $r_s(12)=,622$ y $r_s(12)=,768$ progresivamente), lo que quiere decir que existe consistencia en cuanto al comportamiento de la muestra antes y después del tratamiento. Para estas dimensiones el grado de significación en la correlación fueron menores a ,05 por lo que se consideran valores estadísticamente significativos.

De acuerdo a los datos arrojados en el pre y post test, se puede observar que se produjo un posible impacto en la muestra, quiere decir que la intervención aparentemente genero resultados positivos para este tipo de participantes. Podría interpretarse que debido a variables azarosas algunos datos no tuvieron significancia estadística e incluso los niveles

de dispersión fueran mayores en ciertas dimensiones, sería oportuno desarrollar alternativas en cuanto al manejo y control de las variables para resultados más favorables. Adicionalmente se da validez a las hipótesis de investigación planteadas por existir cambios con valores ascendentes en la medición posterior a la intervención.

Con respecto a la “Discriminación Emocional” tal como se observa en la tabla 3, el resultado de la mediana arrojó un valor de 16, representando así que al menos el 50% de la muestra total obtuvo un puntaje de 16 o menos en la medición posterior a la intervención. Para esta dimensión el puntaje mínimo a alcanzar tiene un valor de 5 puntos mientras que el puntaje máximo es de 20.

En cuanto a la dimensión “Disonancia Emocional” en la medición posterior a la intervención arrojó una mediana igual a 8, lo que indica que el 50% de la muestra arrojó un puntaje de 8 o menos en esta medición. En cuanto a los puntajes mínimo y máximo los mismos tienen un valor de 4 y 16.

VI. DISCUSIÓN

En línea con los resultados obtenidos en esta investigación en cuanto al efecto de un programa basado en el manejo de emociones para el control de trabajo emocional en trabajadores y trabajadoras del área de atención al cliente, se establece la siguiente discusión de acuerdo a los objetivos de investigación:

Se evaluaron las dimensiones de Trabajo Emocional presentes en cada uno de los trabajadores y trabajadoras del área de atención al cliente, antes de la administración del programa para el manejo de emociones. Los resultados observados fueron manifestados a través de la escala TREMO y comparados con la teoría utilizada para su contrastación. Según Blanco (2011), es fundamental la importancia del bienestar en el trabajador cuando las demandas del entorno laboral requieren una manifestación constante de sentimientos, que pueden o no estar experimentando en ese momento; tal y como se pudo comprobar en esta investigación llevada a cabo en una muestra de sector salud, donde uno de sus objetivos fue determinar los niveles de trabajo emocional para el desarrollo de actividades, las cuales involucraban el trato con pacientes.

Se diseñó un programa de intervención basado en tres teorías que involucran la interacción social y la manifestación de emociones. Según Ausubel (1973), la importancia del aprendizaje significativo a través del paradigma constructivista representa uno de los procesos más importantes para el desarrollo y puesta en práctica del conocimiento. Tomando en cuenta esta postura, los procesos de formación en las organizaciones han impulsado las capacidades de los trabajadores y trabajadoras para el alto desempeño y logro de los objetivos. Se implementó un diseño de intervención que involucra tres constructos, con base en la interacción social, lo que sugiere la manifestación de sentimientos adicional al mensaje que se desea transmitir. Como se ha mencionado anteriormente, el análisis transaccional, programación neurolingüística y asertividad.

Siguiendo con los objetivos específicos de investigación, se realizó una medición posterior a la administración del programa. Cabe destacar la teoría presentada por Hernández et al. (2003), en su descripción de tipos de investigación, donde señalan una fase de seguimiento en la cual se debe administrar el instrumento para evaluación del constructo a estudiar y determinar cambios en los niveles de significación. Para la muestra estudiada se logró cumplir con la administración de la encuesta TREMO, determinando un cambio aparentemente significativo en las dimensiones desarrolladas en el Trabajo Emocional de quienes desempeñan labores en el área de atención al cliente.

Cada una de las dimensiones presentaron un impacto aparentemente favorable debido al incremento en sus valores con respecto a la medición pre y pos intervención con la escala TREMO, es decir, para este tipo de muestra la percepción de trabajo emocional según cada una de las dimensiones citadas en la teoría es mayor debido al efecto generado por la exposición al programa de intervención, resulta conveniente analizar cada uno de los resultados y pararlos con los hallazgos generados por investigaciones anteriores.

Tomando en consideración las cinco dimensiones propuestas en la investigación desarrollada por Blanco (2011), para el desarrollo de este proyecto, el “Control de Emociones Negativas” se refiere al control de emociones asociadas a ocultar y dominar la manifestación de emociones como rabia, angustia, malestar, incomodidad, entre otras. La “Expresión de Emociones Positivas”, asociada a la expresión de emociones que reflejen agrado, cordialidad y compenetración, como parte de las exigencias del puesto de trabajo, “Discriminación Emocional”, actitud y disposición necesaria que requiere el trabajador y trabajadora para atender al cliente de acuerdo a sus necesidades, “Disonancia Emocional” la no coincidencia de las emociones del trabajador o trabajadora con las exigencias de la organización, y las “Normas Organizacionales”, referente a las normas o reglas de la organización que deberán ser cumplidas por el trabajador o trabajadora en el desarrollo de sus funciones.

Otros investigadores han conceptualizado las cinco dimensiones con nombres diferentes, como Martínez (2001), quien utilizó el término “Actuación superficial” para hacer referencia a la expresión de emociones positivas, el autor expone que es la expresión de emociones sin experimentación correspondida, es decir, la persona expresa emociones que no necesariamente siente y aun así debe expresar debido al contexto laboral en el que se encuentra. Por otra parte Mababu (2012), define la “Disonancia Emocional” como la exhibición de emociones no sentidas y la supresión de emociones sentidas para poder cumplir con las exigencias de la organización.

Considerando que la manifestación de emociones resulta de la interacción entre individuos, en esta investigación se realizó la búsqueda de tres enfoques terapéuticos que pudiesen ser utilizados como herramientas para el manejo y control de las emociones experimentadas al momento del desempeño laboral, que pudiesen garantizar el bienestar individual. El Análisis Transaccional, la Programación Neurolingüística y la Asertividad fueron las seleccionadas, a través de ellas la persona puede percibir, evaluar e interpretar los estímulos externos que representan una posible amenaza al bienestar en el trabajo. Tal y como lo manifiestan los teóricos principales de estas corrientes, Wolpe (1958), Bandler y Grinder (1982) y Berne (1961).

En línea con los resultados obtenidos al desarrollar el programa de intervención, se pudo observar el efecto aparente sobre el constructo “Trabajo Emocional” en la muestra seleccionada para la comprobación de hipótesis. Se justifican las primeras hipótesis de investigación que hacen referencia a que los niveles de trabajo emocional son bajos en la medición previa a la intervención, si bien no existió una puntuación específica para indicar niveles bajos de las dimensiones, se puede apreciar que en la comparación con los resultados posteriores a la intervención los mismos se incrementaron tal y como se describen en las hipótesis que hacen referencia a la medición después de la intervención.

Se puede evidenciar el incremento de los valores arrojados en la administración del TREMO después de la intervención. Para las dimensiones “Control de Emociones

Negativas”, “Discriminación Emocional” y “Normas Organizacionales” el cambio fue de tres a tres punto cinco (3 – 3,5) puntos en la medición posterior a la intervención, si se profundiza el concepto de estas dimensiones se puede enfatizar la importancia de la interacción entre el trabajador o trabajadora y el cliente, existe una necesidad de evitar la manifestación de emociones que pudieran afectar dicha relación, mientras que esta también implica una interpretación del contexto donde se lleva a cabo la atención por parte del trabajador donde depende las exigencias de la organización a través de sus normas y procedimientos para el desarrollo de las actividades.

Resulta apropiado citar a Naranjo (2011), quien expone la importancia del análisis transaccional como regulador de la interacción a través de la identificación del rol de una persona ante un mensaje, en la atención al cliente es importante identificar la actitud o tipo de conducta que manifiesta el cliente, de acuerdo a la teoría, un rol padre, niño o adulto para que quien presta un servicio pueda actuar sin poner en riesgo su bienestar y a su vez garantizar el servicio que exige la organización. Se puede inferir el afecto aparentemente favorable que generó el programa de intervención en la muestra de trabajadores y trabajadoras de esta investigación.

Si bien es importante equiparar las cinco dimensiones con cada uno de los enfoques empleados en el programa de intervención, cabe destacar la relevancia entre la interacción y la forma en que se interpreta un mensaje para dar respuestas efectivas al momento de atender a un cliente, Bandler y Grinder (1982) sostienen que la Programación Neurolingüística se encuentra asociada con la transmisión de un mensaje y su manifestación a través del lenguaje corporal posterior al procesamiento de una información y puede ser transmitido de forma verbal y no verbal, en consonancia con la manifestación de emociones, estas pueden ser percibidas a través del habla o incluso la actitud que mantenga una persona cuando presta un servicio. La dimensión “Expresión de Emociones Positivas” presentó un incremento en sus valores para la medición posterior a la intervención (de 14.5 a 16 puntos), es decir, aparentemente el efecto del programa para el manejo de emociones en el trabajo permitió a la muestra incrementar su habilidad para

manifestar emociones agradables ante el cliente que atiende manteniendo en margen el cumplimiento de las normas organizacionales.

En relación a la dimensión “Disonancia Emocional”, el incremento en la valoración de la misma fue de un punto, una diferencia no significativa para decir que existió un cambio aparentemente importante para la muestra, esto en cuanto a la no coincidencia de las emociones experimentadas por el trabajador y las exigencias exigidas por la organización. Para este supuesto la hipótesis de investigación no se cumplió a pesar de existir un margen mínimo de diferencia entre la medición pre y pos intervención, la disonancia pudiera estar asociada a elevados niveles de ansiedad por la falta de conformidad que pudiese existir en la persona ante las demandas laborales, el resultado arrojado en esta investigación pudo deberse a variables azarosas o duración del programa de intervención. Cabe destacar la herramienta utilizada para el manejo de esta dimensión al igual que el resto de las mismas, Alberti (1977), expone que la asertividad actúa como mediadora de la expresión de emociones durante la interacción social reconociendo el bienestar de la persona durante la transmisión de un mensaje, si se transmite adecuadamente un mensaje pudiera existir una relación equilibrada entre las emociones manifestadas y el respeto ante las normas organizacionales.

Destacan los aportes que diversos autores han generado sobre sus investigaciones acerca de la manifestación de emociones y como estas pueden afectar la relación laboral si se toma en cuenta el bienestar personal. Las estrategias desarrolladas para el control de emociones se han llevado a cabo por sectores laborales que difieren entre sí. Blanco (2011), en su estudio para el sector salud, Ramis et al., (2009) por otro lado en su investigación desarrollada para el sector turístico (incluye hotelero y gastronómico), entre otros que han desarrollado artículos de investigación documental para determinar la evolución del constructo Trabajo Emocional. Para esta investigación el sector retail fue el foco de estudio, contribuyendo así a la gama de aportes con respecto al efecto que el trabajo emocional ejerce sobre los trabajadores y trabajadoras. A través del programa para el manejo de emociones en el trabajo se evidenció que se pueden desarrollar estrategias efectivas que

tengan como consecuencia la garantía del bienestar, es importante mejorar las estrategias a través de la práctica constante, sobre todo tomando en cuenta el pasar del tiempo y la evolución de los estudios.

Para finalizar, es importante destacar el aporte de esta investigación al sector al cuál va dirigido, por cuanto existe un alto índice de empleos asociados al sector retail, sobre todo por la disposición a contratar personas sin discriminar en género o edad, y el campo es amplio para el tipo de muestra que se desee estudiar. A pesar de esto, las investigaciones antecedentes han sido desarrolladas en distintos campos (turismo, salud, hotelero), sin implementar estrategias de intervención o identificación y evaluación de constructos, especialmente las investigaciones de pregrado; es por ello que sería provechoso precisar los beneficios que un programa como el presentado en este proyecto, tiene para quienes desempeñan esta labor de servicio en retail.

VII. CONCLUSIONES

El objetivo principal de esta investigación fue determinar el efecto de un programa de intervención sobre el control de Trabajo Emocional en trabajadores y trabajadoras del área de atención al cliente en una empresa del sector retail. A través de actividades teórico-prácticas se administraron contenidos asociados a interacción interpersonal, el análisis transaccional, la programación neurolingüística y la asertividad correspondieron a este programa para facilitar a los participantes herramientas que permitieran identificar las actitudes de los clientes para así responder ante las necesidades de ellos sin verse afectado su bienestar y cumpliendo con las normas organizacionales para el desarrollo de las actividades. En tal sentido se encontró que:

1. La escala TREMO determinó el nivel de cada una de las dimensiones asociadas al trabajo emocional (discriminación emocional, expresión de emociones positivas, control de emociones negativas, disonancia emocional y normas organizacionales) en cada uno de los trabajadores y trabajadoras del área de atención al cliente que conformaron la muestra de estudio. Conformando la base para el análisis y posterior administración del programa para el manejo de emociones en el trabajo.
2. Con el apoyo de una compañía del sector retail dedicada a la venta de artículos deportivos se pudo acceder a la muestra, compuesta por doce participantes entre hombres y mujeres, y cuya función principal es el asesoramiento a clientes. A través del programa de intervención se buscó ejercer influencia en los niveles asociados a dichas dimensiones e incrementar el control de emociones asociadas al trabajo a través de los aportes que el análisis transaccional, la programación neurolingüística y la asertividad pueden ofrecer al trabajador o trabajadora que se desempeña en este campo.
3. Tras la medición post intervención se logró determinar el efecto aparentemente favorable en la muestra estudiada, arrojando diferencias estadísticamente

significativas en la mayoría de las dimensiones que fueron evaluadas. A través de la administración y análisis de estadísticos como la mediana, signos de Wilcoxon y correlación de Spearman, se evidenciaron los cambios.

4. Con los resultados de esta investigación se pudo determinar el efecto que diferentes herramientas de interacción interpersonal tienen para el bienestar laboral, particularmente, los tres enfoques trabajados en este proyecto. Se pudo evidenciar al administrar un programa para el manejo de emociones en el trabajo un efecto aparentemente favorable para este grupo de estudio. que las herramientas de interacción social permiten a los trabajadores y trabajadoras desempeñar sus labores, garantizando un control y bienestar emocional. Esto favorece no solo a las investigaciones con relación al campo de la Psicología Industrial, sino también a las empresas que día a día buscan mejorar su clima organizacional mediante múltiples estrategias, especialmente a través de la formación.

Es importante destacar este tipo de estudios para el campo de la psicología organizacional, por cuanto brinda herramientas que permiten abarcar otras perspectivas en el estudio del equilibrio y bienestar psicosocial. Esta investigación pudiera aportar a próximos estudios base para generar o construir nuevas prácticas en el desarrollo de actividades que incrementen el desempeño del trabajador o trabajadora.

VIII. LIMITACIONES Y RECOMENDACIONES

Entre las limitaciones que pudieron encontrarse durante el desarrollo de esta investigación puede hacerse mención del tiempo que disponía la organización en cuestión para permitir el contacto con los participantes, debido a que las actividades a realizar implicaban interrumpir las actividades aborales de los trabajadores y trabajadoras, esto tuvo como consecuencia, considerar la reducción del tiempo para cada una de las sesiones.

De igual forma la participación estuvo condicionada por la operatividad en tienda por lo que la cantidad de trabajadores y trabajadoras participes estuvo limitada a doce integrantes.

Algunas de las consideraciones que pudieran tomarse en cuenta para futuras investigaciones son:

- Disponer de mayor tiempo para la administración del programa podría generar mayor influencia en las variables a trabajar.
- Incrementar la duración de cada una de las sesiones.
- Contar con un mayor número de participantes, mientras más grande sea la muestra mayor podría ser la probabilidad de generalizar los resultados.
- Se podría adicionar al programa de intervención otras herramientas de interacción social para reforzar el control de emociones.
- Considerar variables como “edad” y “sexo” como influyentes en el resultado de la investigación.
- Desarrollar la comparación de un programa de intervención utilizado en investigaciones anteriores con muestras similares.
- Incrementar el período de tiempo entre la última sesión del programa y la administración del instrumento posterior a la intervención.
- Incluir una medida adicional al constructo evaluado, que permita realizar una comparación entre variables. Ejemplo: Observación vivencial o escala de bienestar.

REFERENCIAS

- Barrales, C. (2011). Talleres de intervención psicosocial y apoyo emocional en lugar de trabajo. *Revista del Instituto de Terapia Familiar*. 20(1). Recuperado de <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=3865020>
- Blanco, G. (2011). Estrés laboral, trabajo emocional y salud en profesionales del área de la rehabilitación. *Revista cubana de salud y trabajo*. 12(2). Recuperado de http://bvs.sld.cu/revistas/rst/vol12_2_11/rst05211.htm
- Camacho, P., Camacho, P., & Camacho, P. (2013). Diseño de un plan de capacitación basado en la inteligencia emocional para el personal docentes de la Universidad Nacional Experimental Francia de Miranda. 4(1). Recuperado de [http://www.grupocieg.org/archivos_revista/4-1-9%20\(138-154\)%20Camacho%20Paymir%20rcieg%20agosto%202013_articulo_id112.pdf](http://www.grupocieg.org/archivos_revista/4-1-9%20(138-154)%20Camacho%20Paymir%20rcieg%20agosto%202013_articulo_id112.pdf)
- Castillo, J. (2009). *Psicología Educativa. Antología*. Centro de estudios avanzados de las Américas. D.F. (pp. 47-50).
- Carbelo, B., & Jáuregui E. (2006). Emociones positivas: Humor positivo. *Revista Papeles del psicólogo Universidad de Alcalá*. 27(1). Recuperado de <http://www.papelesdelpsicologo.es/vernumero.asp?id=1281>
- Diccionario de la Real Academia Española (22^a. ed.). (2001). Madrid, España: España.
- Dobrinsky, M. (2012). *P.N.L. Aplicada a los negocios*. Buenos Aires: LEA S.A.
- Goleman, D. (1996). *Inteligencia Emocional*. Buenos Aires: Bantam Books.
- Eyssautier, M. (2006). *Metodología de la investigación: desarrollo de la inteligencia*. Recuperado de https://books.google.com.mx/books/about/Metodolog%C3%ADa_de_la_investigaci%C3%B3n.html?hl=es&id=xdALJ4BXo_AC
- Federación de Psicólogos de Venezuela (1981). *Código de Ética Profesional del Psicólogo de Venezuela*. Caracas: Servicio de Publicaciones, Escuela de Psicología, UCV.
- Feldman, L., & Blanco, G. (2006). Las emociones en el ambiente laboral: Un nuevo reto para las organizaciones. *Revista de la facultad de medicina*. 29(2). Recuperado de http://saber.ucv.ve/ojs/index.php/rev_fmmed/article/viewFile/2980/2849

- Gracia, E., & Martínez, I. (2004), El control de emociones en el trabajo: Una revisión teórica del trabajo emocional. Universitat Jaume. Recuperado de <http://www.uji.es/bin/publ/edicions/jfi10/psi/10.pdf>
- Gracia, E., Ramos, J., & Moliner, C. (2014). El Trabajo Emocional desde una perspectiva clarificadora tras treinta años de investigación. Universita Psychologica. 13(4). Recuperado de <http://dx.doi.org/10.11144/Javeriana.UPSY13-4>. Terc
- Gracia, E., Martínez, I., & Salanova M. (2004). LTP 720: El Trabajo emocional: Concepto y prevención. Centro nacional de condiciones de trabajo. Recuperado de http://www.insht.es/InshtWeb/Contenidos/Documentacion/FichasTecnicas/NTP/Ficheros/701a750/ntp_720.pdf
- Grados, J., & Sánchez, E. (2007). La entrevista en las organizaciones. DF: Manual moderno.
- Güell, M. (2005). Por qué he dicho blanco si quería decir negro Técnicas asertivas para el profesorado y formadores. Colección desarrollo personal del profesor. España: Grao.
- Hernández, R., Fernández, C., & Baptista, P. (2003). Metodología de la investigación (3 ed.). DF: McGraw- Hill.
- Hochschild, A. (1983). The Managed Heart: Commercialization of Human Feeling. (20 Ed) Berkeley: University of California Press. London. England.
- López, S. (2006). Recepción y atención al cliente. Madrid: Paraninfo.
- Mababu, R. (2012). El constructo de Trabajo Emocional y su relación con el Síndrome del Desgaste Profesional. International Journal of Psychology and Psychological Therapy, 12(2). Recuperado de <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=56023336007>
- Martínez, D. (2001). Evolución del concepto de Trabajo Emocional: dimensiones antecedentes y consecuencias. Una revisión teórica. Revista de psicología del Trabajo y de las Organizaciones. 17(2). Recuperado de <http://www.redalyc.org/pdf/2313/231324550001.pdf>.
- Medeiros, S., & Pulido, R. (2011). Programa de reducción de estrés basado en Mindfulness para funcionarios de la salud: Experiencia piloto en un hospital público en Santiago de Chile. Revista Chil Neuro-Psiquiat. 49(3). Recuperado de <http://www.scielo.cl/pdf/rchnp/v49n3/art05.pdf>

- Moreno, B., Gálvez, M., Rodríguez, R. & Garrosa, E. (2009). Emociones y salud en el trabajo: análisis del constructo trabajo emocional y propuesta de evaluación. *Revista Latinoamericana de Psicología*. 42(1). Recuperado de <http://www.scielo.org.co/pdf/rlps/v42n1/v42n1a06>
- Morris, J., & Feldman, D. (1996). The dimensions, antecedents, and consequences of emotional labor. *Academy of Management Review*, 21(4). Recuperado de <http://www.jstor.org/stable/25916>
- Naranjo, M. (2011). Una revisión de la Teoría análisis transaccional y posibles aplicaciones en la educación desde orientación. *Revista educación*. 35 (1). Recuperado de <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=44018789004>
- O'Connor, J., & Seymour, J. (1995). Introducción a la PNL. Recuperada de <http://es.slideshare.net/JimeeMeillon/introduccion-a-la-pnl-by-joseph-oconnor>
- Oller, J. (2005). Las emociones en el análisis transaccional, relacionadas con los estados del yo. *Revista educación*. 35(1). Recuperada de <http://www.bernecomunicacion.net/pdf/berne104.pdf>
- Paz, R. (2005). *Atención al cliente. Guía práctica y estrategias*. España: Ideas propias.
- Pérez, S. (2000). El análisis transaccional y la mejora de las relaciones interpersonales. *Temas*. 14. Recuperado de <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=15801417>
- Pinedo, G. (2008). *El proyecto de investigación. Una lógica para su elaboración*. Guayana: UNEG.
- Ramis, C., Manassero, M., & García, E. (2009). Consecuencias del Trabajo emocional en el sector turístico: Riesgos Psicosociales o salud laboral. *Revista Ciencia y trabajo*. 32(1). Recuperado de <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=3014008>
- Rivera, A. (2015). *Arqueología de las Emociones. Vínculos de Historia*. 4(1). Recuperado de <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=5118611>
- Rodríguez, M. (2011). La Teoría del aprendizaje significativo: Una revisión aplicable a la escuela actual. *Revista electrónica Investigación Innovación*. 3(1). Recuperado de <file:///C:/Users/Personal/Downloads/Dialnet-LaTeoriaDelAprendizajeSignificativo-3634413.pdf>
- Siegel, S., & Castellan, J. (2007). *Estadísticas no paramétricas*. D.F: Trillas.

- Solórzano, G., & Aceves, J. (2013). Importancia de la calidad de servicio al cliente para el funcionamiento de las empresas. El buzón de Pacioli. Revista del departamento de contaduría y finanza publicada por el instituto tecnológico de sonora. 82(1). Recuperado de <http://www.itson.mx/publicaciones/pacioli/Documents/no82/Pacioli-82.pdf>
- Viera, T. (2003). El aprendizaje verbal significativo de Ausubel. Algunas consideraciones desde el enfoque histórico cultural. Universidades. 26(1). Recuperado de <http://www.redalyc.org/pdf/373/37302605.pdf>

ANEXOS

Anexo 1. Instrumento de medición TE

A continuación encontrará una serie de cuestiones relacionadas con **su trabajo y los sentimientos y emociones que se pueden dar en él**. No existen respuestas correctas o incorrectas, sólo indique lo que piensa en relación con cada una de ellas, marcando con una cruz la casilla que mejor describa su opinión según la siguiente escala de respuesta:

- 1 = raramente**
- 2 = a veces**
- 3 = frecuentemente**
- 4 = continuamente**

Por favor, lea atentamente todas las cuestiones. Asegúrese de contestar todas según lo que piense en ese momento.

1	Mi trabajo requiere interpretar las emociones de los pacientes	1	2	3	4
2	Mi institución/organización está atenta a los sentimientos que expreso ante los pacientes	1	2	3	4
3	En mi institución/organización existen criterios de expresión de las emociones con los pacientes	1	2	3	4
4	Nadie nota cuando estoy molesto/a en el trabajo	1	2	3	4
5	En mi trabajo tengo que expresar emociones que no siento	1	2	3	4
6	Para hacer bien mi trabajo debo ser “un poco psicólogo” con los pacientes	1	2	3	4
7	En mi trabajo debo mostrarme sonriente ante los pacientes	1	2	3	4
8	Ante los pacientes controlo mi irritación	1	2	3	4
9	Trabajo con pacientes que me desagradan pero ellos no lo notan	1	2	3	4
10	Manejar mis emociones frente a los pacientes forma parte de mi trabajo cotidiano	1	2	3	4
11	En mi institución/organización se orienta al personal para superar situaciones emocionalmente difícil con los pacientes	1	2	3	4
12	Mi trabajo implica situaciones emocionales desagradables ante las que yo tengo que disimular	1	2	3	4
13	Los supervisores tienen indicaciones de la institución/organización sobre como actuar en los posibles problemas de comunicación con los pacientes	1	2	3	4
14	Disimulo mi enfado en las situaciones que me disgustan en el trabajo	1	2	3	4
15	En el trabajo no expreso mis sentimientos negativos	1	2	3	4
16	En mi trabajo muestro sentimientos que no se corresponden con lo que verdaderamente siento	1	2	3	4
17	Debo expresarme de forma simpática en el trato con los usuarios	1	2	3	4

18	Para ser efectivo/a en mi trabajo, debo mostrarme positivo/a y vital frente a las personas	1	2	3	4
19	Mi trabajo implica manejar situaciones de elevada intensidad emocional	1	2	3	4
20	Debo mostrarme amable con los pacientes	1	2	3	4

Blanco Gomez Gisela. El Constructo de Trabajo Emocional en un Grupo de Trabajadores/as de la Salud Venezolanos/as: Validación Preliminar. Revista Ciencia & Trabajo | AÑO 12 | NÚMERO 35 | ENERO / MARZO 2010 | www.cienciaytrabajo.cl |

Anexo 2. Carta Consentimiento Informado



CARTA DE CONSENTIMIENTO INFORMADO

Yo, titular de la C.I. , acepto participar en el proyecto de investigación titulado: **“EL CONTROL DE TRABAJO EMOCIONAL A TRAVES DE UN PROGRAMA PARA EL MANEJO DE EMOCIONES EN TRABAJADORES Y TRABAJADORAS DEL ÁREA DE ATENCIÓN AL CLIENTE”** realizado por: Fraija Norily, y Otero Daniel, estudiantes de Psicología Industrial de la Universidad Central de Venezuela, tomando en cuenta que dicha participación estará convenida por los siguientes términos, respetando lo establecido en el Artículo 57 del Código de Ética Profesional del Psicólogo en Venezuela. En tal sentido:

- Las sesiones no poseen ningún costo y tampoco recibiré ningún tipo de pago por la participación.
- Tengo conocimiento de que este proyecto sólo tiene fines investigativos.
- La participación en la investigación es voluntaria.
- Los datos personales serán mantenidos en estricta confidencialidad.
- Mi integridad no se verá amenazada de ninguna manera por la participación en la investigación.
- Puedo retirarme de la investigación en el momento que lo considere necesario siendo mi decisión respetada.

Firma

Anexo 3. Carta validación de expertos.

Caracas _____

Profesor y/o Especialista.

Presente.-

Estimado(a) _____ nos dirigimos a usted, en la oportunidad de informarle que estamos realizando un estudio que servirá como base fundamental para la elaboración de nuestro trabajo de grado, a fin de optar al título de Licenciado en psicología, de la mención de industrial en la Universidad Central de Venezuela.

Dicho trabajo esta titulado “ **El control de trabajo emocional a traves de un programa para el manejo de emociones en trabajadores y trabajadoras del área de atención al cliente**”.

Para la realización del programa para el manejo de emociones en el trabajo, hemos realizado un diseño instruccional dirigido a trabajadores y trabajadoras del área de atención al cliente en una empresa del sector retail, con el cual se busca influir sobre el control de las emociones de los trabajadores y trabajadoras.

Por tal motivo, solicitamos su valiosa colaboración a fin de mejorar el programa propuesto mediante la revisión del diseño instruccional anexo, validando con su juicio de experto el programa, permitiendonos así darle continuidad a la investigación.

Gracias de antemano por su colaboración.

Norily Fraija
C.I 16.369.564

Daniel Otero
C.I 22.751.303

Anexo 4. Instrumento de evaluación.



**UNIVERSIDAD CENTRAL DE VENEZUELA
FACULTAD DE HUMANIDADES Y EDUCACIÓN
ESCUELA DE PSICOLOGÍA**



INSTRUMENTO DE EVALUACIÓN

Instrucciones Generales

Este instrumento tiene como finalidad validar el diseño instruccional del programa para el manejo de emociones en el trabajo, en tal sentido requerimos de su valiosa colaboración con la finalidad de conocer su opinión con el propósito de mejorar el programa propuesto, en su condición de especialista.

Le solicitamos sea evaluado cada uno de los ítems presentes en el cuestionario, si amerita alguna modificación por favor colocarlo en el apartado de observación.

La información suministrada por usted será exclusivamente para fines académicos.

Gracias de antemano por su colaboración.

Norily Fraija

Daniel Otero

I PARTE

Datos personales:

Apellidos	Nombre	Cédula
Nivel de instrucción: TSU <input type="checkbox"/> Licenciatura <input type="checkbox"/> Postgrado <input type="checkbox"/> Doctorado <input type="checkbox"/>		
Profesión / Especialidad		
Organización donde se desempeña:		
Cargo que desempeña actualmente:		

II PARTE

Marque con una (x) si considera que la variable se ajusta a la variable que desea medir:

Nº	ASPECTO A EVALUAR	SI	NO
1	Es pertinente que el trabajador y trabajadora reciba a través de capacitación, información referente al tema propuesto en este programa.		
2	La propuesta de capacitación cumple con el propósito planteado.		
3	Existe relación entre los objetivos de la investigación y la propuesta del programa.		
4	Es pertinente la propuesta del programa y la población a la cual se dirige.		
5	Se adecuan los contenidos con los objetivos del programa.		
6	Existe relación entre los objetivos teóricos y las estrategias sugeridas para cada sesión.		
7	La estructura del diseño del programa es acorde con los objetivos del mismo.		
8	El tiempo asignado para el programa es apropiado.		
9	El contenido del programa es apropiado a la población que se dirige.		
10	Considera que la información teórica es la necesaria para los participantes.		
11	Las estrategias propuestas se ajustan a los contenidos teóricos del tema para los trabajadores y trabajadoras del área de atención al cliente.		
12	La forma propuesta para transmitir la información a los participantes en el		

	programa es acorde.		
13	El contenido del diseño presenta relación con los objetivos de la investigación.		
14	Considera que los recursos del programa completan la información teórica		

Observaciones:

Anexo 5. Reconocimiento de participación

UNIVERSIDAD CENTRAL DE VENEZUELA
FACULTAD DE HUMANIDADES Y EDUCACIÓN
ESCUELA DE PSICOLOGÍA



Se otorga este reconocimiento a:

Por su participación en el taller:

**Manejo de emociones en el trabajo para trabajadores del área de
atención al cliente**

Daniel Otero
Facilitador

Nestly Fraija
Facilitadora

Febrero 2016

Anexo 6.



**UNIVERSIDAD CENTRAL DE VENEZUELA
FACULTAD DE HUMANIDADES Y EDUCACIÓN
ESCUELA DE PSICOLOGÍA
DEPARTAMENTO DE PSICOLOGÍA INDUSTRIAL**

**PROGRAMA DE INTERVENCIÓN PARA EL MANEJO DE EMOCIONES
EN EL TRABAJO EN TRABAJADORES Y TRABAJADORAS DEL ÁREA DE
ATENCIÓN AL CLIENTE**

AUTORES:
FRAIJA, NORILY
OTERO, DANIEL