

El trabajo emocional en profesionales de la educación: una revisión exploratoria de literatura

Emotional labor in educational population: A scoping review

Kathia Pamela Guadalupe Sosa Sánchez • Deneb Elí Magaña Medina • Norma Aguilar Morales

RESUMEN

Entre los profesionales de la educación, investigaciones recientes han documentado la presencia de trabajo emocional como un factor de efectos bivariados en el bienestar, salud mental y desempeño laboral. Esta investigación consiste en una revisión exploratoria que incluye artículos publicados en inglés entre los años 2019 y 2024 sobre el trabajo emocional que realizan diversas figuras educativas con el objetivo de determinar los tópicos y hallazgos actuales, los tipos de investigación empleados, conocer cómo se encuentran representadas las poblaciones y áreas geográficas y cuáles son las direcciones futuras de investigación. El análisis consideró 58 estudios empíricos pertenecientes a Scopus y WoS. La distribución geográfica de las publicaciones se concentró en tres países: China (52%), Turquía (10%) y Canadá (5%), mientras que el resto se encontraba dispersa, siendo la mayor parte de los estudios de corte cuantitativo-transversal y basados en cuestionarios autorreportados. La población más estudiada son los docentes de nivel secundaria en las siguientes cinco categorías temáticas: 1) eficacia laboral y emociones, 2) *engagement* y compromiso organizacional, 3) bienestar, regulación emocional y *burnout*, 4) satisfacción laboral y clima organizacional e 5) identidad profesional. Se evidencia una carencia de directrices sobre el trabajo emocional en contextos educativos que permitan beneficiarse de la actuación profunda y genuina. Se recomienda realizar revisiones sistemáticas focalizadas para precisar las intervenciones necesarias.

Palabras clave: bienestar emocional, profesionales de la educación, trabajo emocional.

ABSTRACT

Among educational population, recent studies have documented the presence of emotional labor as a factor with dual effects on well-being, mental health and job performance. This study is a scoping review of articles published in English language between 2019 and 2024 about emotional labor performed by various educational roles. The aim is to identify current topics and findings, the approaches and designs used, the representation of populations and geographic areas, and future research directions. The analysis included 58 empirical studies sourced from Scopus and WoS. The geographic distribution of publications was concentrated in China (52%), Türkiye (10%) and Canada (5%), while the remainder was dispersed. Most of the studies employed a quantitative cross-sectional design and relied on self-reported questionnaires. Secondary school teachers emerged as the most studied population, with five thematic categories dominating the research landscape: 1) job effectiveness and emotions, 2) engagement and organizational commitment, 3) well-being, emotional regulation and burnout, 4) job satisfaction and organizational climate and 5) professional identity. The findings highlight a lack of clear guidelines on emotional labor in educational settings, which hinders the ability to benefit from deep acting and genuine acting strategies. Furthermore, focused systematic reviews are recommended to better define the necessary interventions.

Keywords: emotional well-being, educational population, emotional labor.

INTRODUCCIÓN

En las décadas recientes se ha producido un cambio de paradigma en la comprensión de la importancia de las emociones en los entornos organizacionales (Hökkä et al., 2020), siendo el trabajo emocional –TE– un área de reciente interés no solo para la investigación educativa y la psicología de la educación (Heffernan y Bosetti, 2020; Hu et al., 2023) sino también para la gestión organizacional, puesto que un gran número de estudios han demostrado que el TE tiene efectos tanto positivos como negativos dentro de las organizaciones (Annor et al., 2023; Kim et al., 2021).

Por lo anterior resulta necesario aclarar exactamente a qué se refiere el TE, concepto que fue introducido por primera vez por la socióloga Hochschild (1983), quien lo concibe como una gestión emocional con el propósito de crear una expresión facial y corporal observable públicamente y misma que tiene un valor de intercambio a través de un salario; según la autora, este concepto solo está vinculado a roles laborales en los que, como parte de sus atribuciones, se incluyen algunas emociones que el individuo experimente, suprima o exprese con el fin de mantener una apariencia externa que genere en los demás un estado mental apropiado.

En el ámbito de las organizaciones educativas el TE cobra sentido, dado que los profesionales de la educación se desempeñan en condiciones de trabajo cada vez más emocionalmente demandantes (Carroll et al., 2020; Donker et al., 2020; Heffernan y Bosetti, 2020; Zhang et al., 2024), acentuadas por la carga y naturaleza del trabajo, las exigencias del alumnado y de sus padres o tutores, los requerimientos de las autoridades educativas, las cambiantes reformas al currículo y la falta de recursos materiales, entre

Kathia Pamela Guadalupe Sosa Sánchez. Universidad Juárez Autónoma de Tabasco, México. Es profesora de educación básica en Tabasco y doctorante en Administración Educativa. Cuenta con Maestría en Gestión Educativa por la Universidad Juárez Autónoma de Tabasco. Ha obtenido reconocimiento a la Excelencia Académica Estudiantil “Manuel Sánchez Mármol” por alto rendimiento académico durante el posgrado en gestión educativa. Correo electrónico: ppameh@hotmail.com. ID: <https://orcid.org/0000-0003-1888-728X>.

Deneb Elí Magaña Medina. Profesora-Investigadora de la Universidad Juárez Autónoma de Tabasco, México. Es Doctora en Ciencias Administrativas: Gestión Socioeconómica. Pertenece al Sistema Nacional de Investigadoras e Investigadores, nivel 2, y es miembro de la Academia Mexicana de Ciencias. Cuenta con Perfil Prodep y es profesora certificada por la Asociación Nacional de Facultades y Escuelas de Contaduría y Administración. Líder del Cuerpo Académico consolidado Gestión y Comportamiento Organizacional. Ha obtenido reconocimiento nacional por su labor como asesora de tesis en licenciatura y posgrado, así como su labor en investigación a nivel nacional e internacional. Correo electrónico: deneb_72@yahoo.com. ID: <https://orcid.org/0000-0002-8579-596X>.

Norma Aguilar Morales. Profesora-Investigadora de la División Académica de Ciencias Económico Administrativas de la Universidad Juárez Autónoma de Tabasco, México. Es Doctora en Gestión Estratégica por la Universidad Anáhuac Mayab. Miembro del Sistema Nacional de Investigadoras e Investigadores, nivel 2. Académica certificada por la Asociación Nacional de Facultades y Escuelas de Contaduría y Administración. Cuenta con perfil deseable Prodep, consultora certificada por el Sistema Nacional de Consultores PyMe de la Secretaría de Economía, académica certificada en TIC para la educación por ICDL Américas. Correo electrónico: amnorma1604@gmail.com. ID: <https://orcid.org/0000-0002-7292-3029>.

otros aspectos (Baeriswyl et al., 2021; Park y Datnow, 2022; Salavera y Urbón, 2024; Tsang, 2019), lo que supone para el personal educativo una apremiante necesidad de desarrollar estrategias de regulación emocional para enfrentar los retos cotidianos (Greenier et al., 2021; Hine et al., 2022; Hoffman et al., 2020; Taxer y Gross, 2018; Willis, 2024).

En ese sentido, el TE es reconocido como una estrategia de regulación emocional compuesta por tres dimensiones: la primera de ellas es la “actuación superficial” (*surface acting*), la cual consiste en que un empleado se ponga una máscara emocional según las reglas emocionales exhibidas de forma explícita o implícita en su lugar de trabajo; la segunda estrategia es la “actuación profunda” (*deep acting*), misma que ocurre cuando un individuo a través de distintos métodos intenta alinearse con las emociones que debe expresar como parte de su labor (Hochschild, 1983), y la tercera estrategia son las “emociones genuinas” (*genuine emotions*), siendo una manifestación natural de las emociones sentidas en el entorno laboral (Ashforth y Humphrey, 1993; Diefendorff et al., 2005).

METODOLOGÍA

Se llevó a cabo una revisión exploratoria de literatura siguiendo las directrices PRISMA-ScR –*Preferred Reporting Items for Systematic reviews and Meta-Analyses extension for Scoping Reviews*– en su edición 2020 y ampliando la presentación de resultados basándose en la guía metodológica del Joanna Briggs Institute (Aromataris et al., 2024). El proceso de ScR inicia con la elaboración *a priori* de un protocolo, se prosigue con una ejecución de la revisión y finaliza con la escritura del reporte y síntesis de resultados de la revisión.

Como parte de la planificación de la revisión, se formularon las siguientes principales preguntas de investigación:

- P₁: ¿Qué temáticas se han abordado recientemente, a partir de la literatura, con respecto al TE que realizan los profesionales de la educación?
- P₂: ¿Qué tipos de investigación y poblaciones son los más comunes en la literatura empírica reciente?
- P₃: ¿Cuáles son los hallazgos y las variables antecedentes, mediadoras, moderadoras y de salida identificadas en estudios empíricos previos en relación con el TE de los profesionales de la educación?
- P₄: ¿Qué direcciones futuras de investigación se han propuesto en estudios previos?

Criterios de inclusión y exclusión

Se incluyeron artículos de acceso abierto, revisados por pares y publicados en el idioma inglés –por ser la *lingua franca* de la comunidad científica– en los que se cumple con

altos estándares de calidad (Azevedo y Azevedo, 2021; O’Neil, 2018), publicados entre los años 2019 y 2024 en su versión final, excluyendo aquellos que se encontraban en prensa o sin acceso a texto completo.

Aunado a ello se empleó el marco de referencia PECOS, pues este ayuda a determinar los criterios de selección de los estudios objeto de la búsqueda bibliográfica. Estos criterios son una combinación de cinco componentes (Health Evidence, 2009): se consideraron artículos que trataran con individuos que ejercen una profesión relacionada a la educación, mayores de edad, de cualquier nivel educativo y de todas las áreas geográficas (P – población). Para explorar cómo el TE influye en la población objetivo, esta debiese encontrarse expuesta a este constructo (E – exposición) sin importar si los estudios incluyesen o no algún tipo de comparador (C – comparación). Además, las investigaciones debiesen reportar la presencia explícita de al menos una de las dimensiones del TE, ya sea la actuación superficial, la actuación profunda o las emociones genuinas (O – resultado). Con el propósito de incluir evidencia empírica, los estudios son de tipo primarios, de enfoque cuantitativo, cualitativo o mixtos, publicados en revistas científicas, revisados por pares, excluyendo todo tipo de literatura gris (S – diseño de los estudios).

Estrategia de búsqueda

La búsqueda se realizó en las bases de datos Scopus y Web of Science conforme a cuatro áreas de interés: I) negocios, II) educación, III) psicología y IV) ciencias sociales, empleando una cadena de búsqueda estructurada con operadores booleanos como sigue: (“emotional labor” OR “emotional labour” OR “emotional work” OR “surface acting” OR “deep acting”) AND (school OR college OR university OR faculty OR teacher OR professor OR lecturer OR principal OR viceprincipal) NOT (nurse OR medic OR hotel OR restaurant OR tourism OR cashier OR sales OR “flight attendant”).

Extracción y análisis de datos

Los resultados de búsqueda fueron importados en el gestor de referencias Zotero en un archivo RIS para desechar los registros duplicados. Posteriormente se exportaron los artículos a una hoja de cálculo de Excel integrada por título y *abstract* con $n = 216$ artículos para someter cada entrada a los criterios de inclusión y exclusión anteriormente expuestos, cada uno de los autores evaluó de manera independiente los títulos, resúmenes y, posteriormente, el texto completo de todas las publicaciones identificadas. Los desacuerdos sobre la selección de estudios y la extracción de datos fueron resueltos mediante consenso.

De los estudios elegibles ($n = 111$) se extrajeron las características de: título, *abstract*, autores, año, palabras clave, base de datos, revista, enfoque y diseño de inves-

tigación, muestra, nivel educativo de la población estudiada, país de origen, variables identificadas como antecedentes, mediadoras, moderadoras y de salida, hallazgos o conclusiones, limitaciones del estudio y direcciones futuras de investigación; esto se integró en una base de datos xls.

Para abordar la P₁ se llevó a cabo un análisis bibliométrico de redes de co-ocurrencia a fin de identificar las tendencias de investigación sobre el TE, mediante el *software* VOSviewer versión 1.6.20, pues este programa facilita la construcción y visualización de mapeos científicos (Van-Eck y Waltman, 2017). Para ello se emplearon las palabras clave de los estudios incluidos en la revisión, depurando las poblaciones, niveles educativos y regiones geográficas, unificando los constructos repetidos mediante un archivo de *Thesaurus* y estableciendo el número mínimo de ocurrencias de palabras clave en dos, resultando en once palabras clave que cumplieron con estas condiciones y presentándolas en una red visual.

Respecto de la pregunta P₂, se ubicaron en un mapamundi los tipos de investigación y las poblaciones analizadas en los estudios revisados; en tanto que para responder a la pregunta de investigación P₃ se conjuntaron los hallazgos de los artículos revisados en una tabla ordenada alfabéticamente por autor, al mismo tiempo que se estructuró un marco conceptual del TE con las variables empleadas en estudios previos como antecedentes, mediadoras, moderadoras y de salida.

Por último, tanto para atender a la pregunta P₄ como para enriquecer la discusión de los hallazgos, se presentaron en formato de tabla las variables propuestas según una perspectiva ecológica basada en Bronfenbrenner (1994).

RESULTADOS

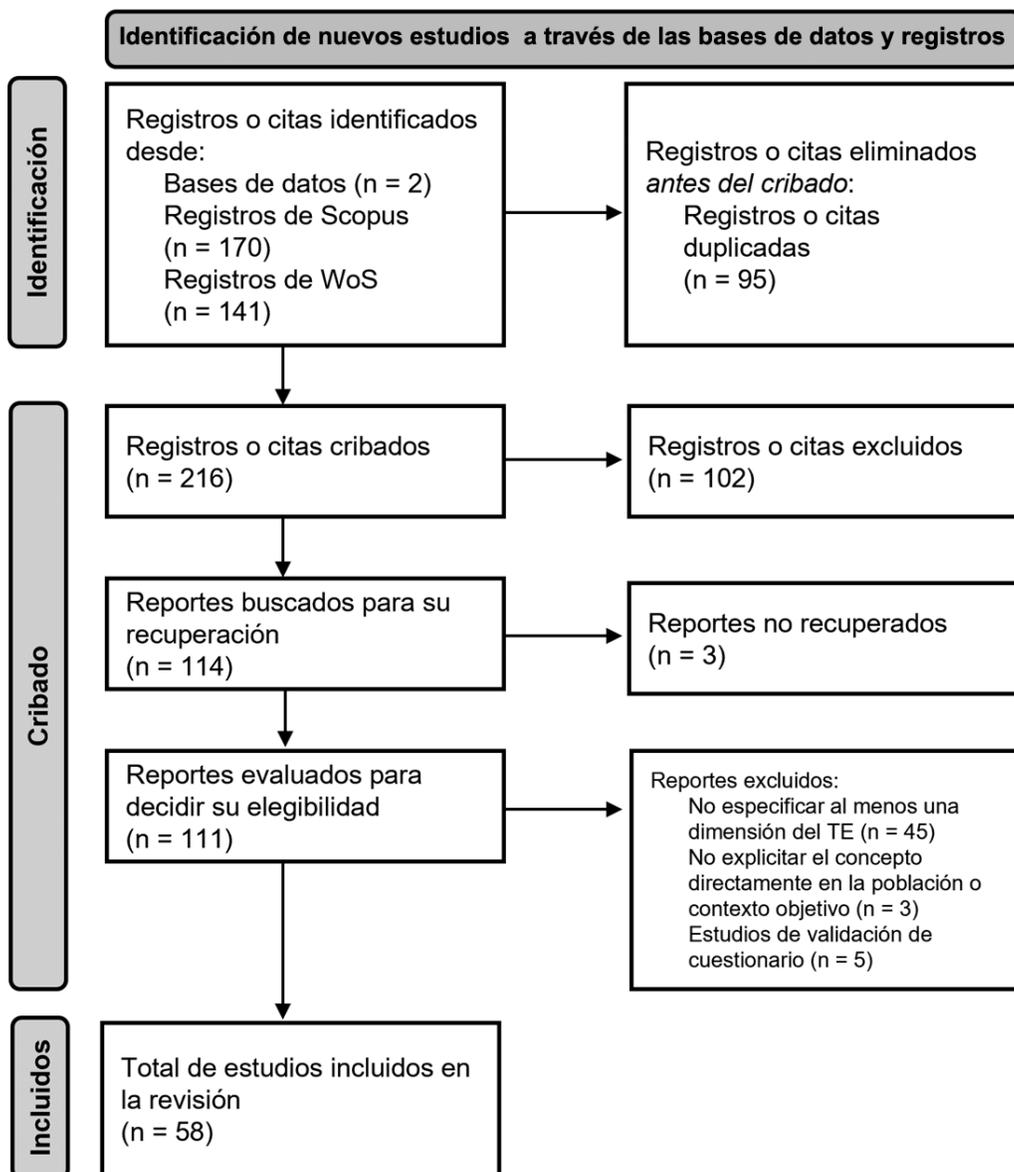
Acorde con los estándares que dicta PRISMA-ScR para el proceso de identificación, selección e inclusión de documentos, se obtuvo un total de $n = 58$ estudios incluidos para su revisión; el proceso se detalla de manera más amplia en la Figura 1 (Tricco et al., 2018).

En función de la fecha de publicación, se halló que el 7% (4) fueron publicados en el año 2019, otro 7% (4) en el 2020, el 17% (10) en el 2021, otro 17% (10) en el 2022, el 28% (16) en el 2023 y el 24% (14) restante son del año 2024.

Los estudios revisados se encontraron distribuidos equitativamente en las dos bases de datos consultadas, perteneciendo $n = 28$ artículos a Scopus y $n = 30$ artículos a Web of Science. Asimismo, las revistas más productivas en términos de artículos empíricos publicados fueron *Frontiers in Psychology* ($n = 14$) y *Sustainability* ($n = 9$), el resto de la literatura ($n = 35$) se encontraba dispersa con máximo una o dos publicaciones por revista.

Por otro lado, se construyó una red de cinco categorías temáticas recientes (ver Figura 2). La primera de ellas, representada en color rojo, reúne estudios que

Figura 1
Flujograma del proceso de revisión exploratoria

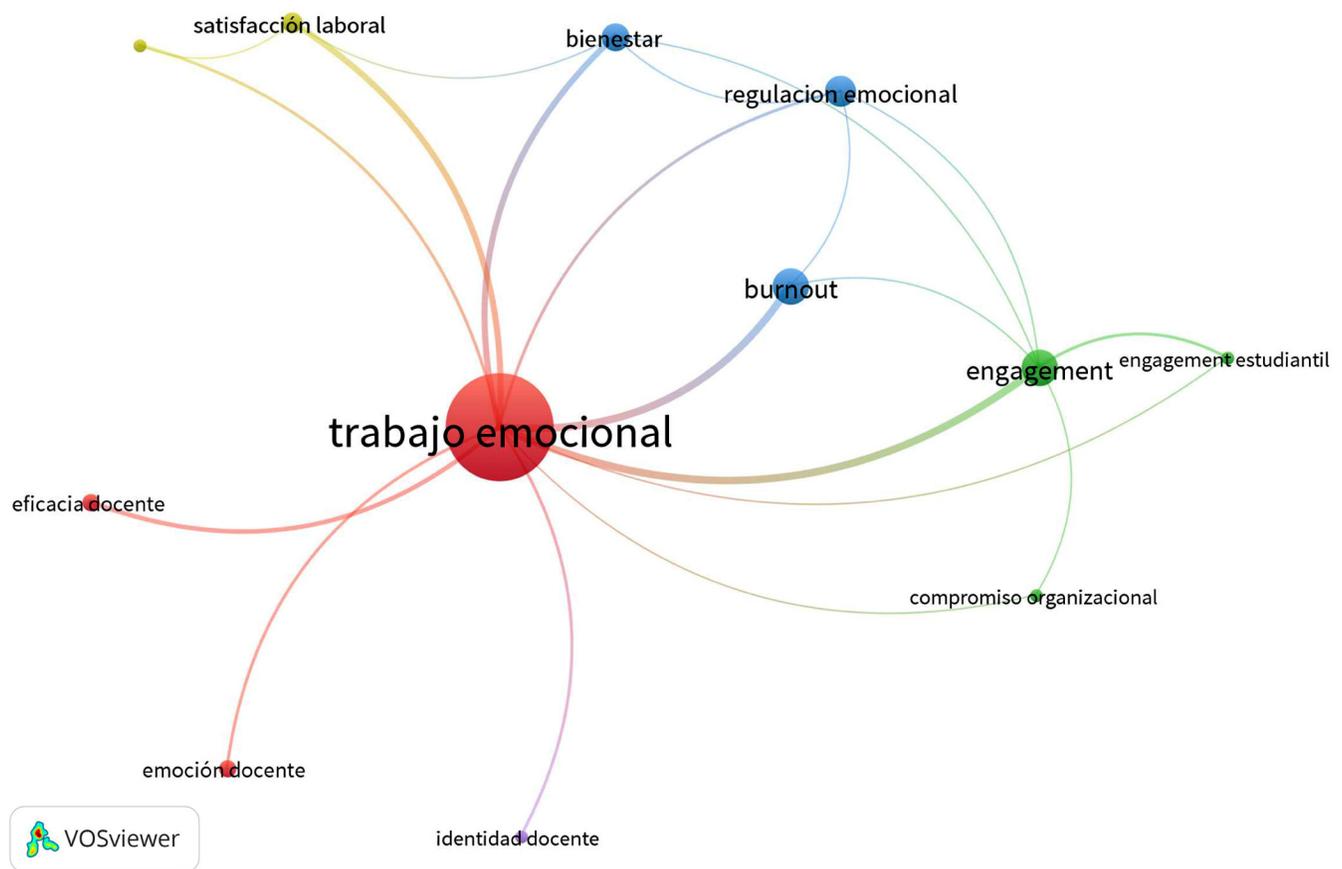


Fuente: Adaptado de Page et al., 2021, p. 5.

exploran la relación entre el TE y aspectos como la eficacia docente y las emociones en la enseñanza. Mientras que la segunda categoría, en color verde, incluye investigaciones empíricas centradas en el *engagement* laboral y estudiantil y el compromiso organizacional. De igual manera, la tercera categoría, identificada en color azul, abarca trabajos que analizan el bienestar, el *burnout* y la regulación emocional. Por su parte, la cuarta categoría, en color amarillo, reúne investigaciones que asocian el TE con la satisfacción laboral y el clima organizacional. Por último, la quinta categoría, en color morado, agrupa exclusivamente estudios dedicados a la identidad profesional.

Figura 2

Mapa de red de palabras clave



Nota: Cada color representa un clúster temático de los estudios incluidos en la revisión.

Fuente: Elaborado con software VOSViewer v. 1.6.20.

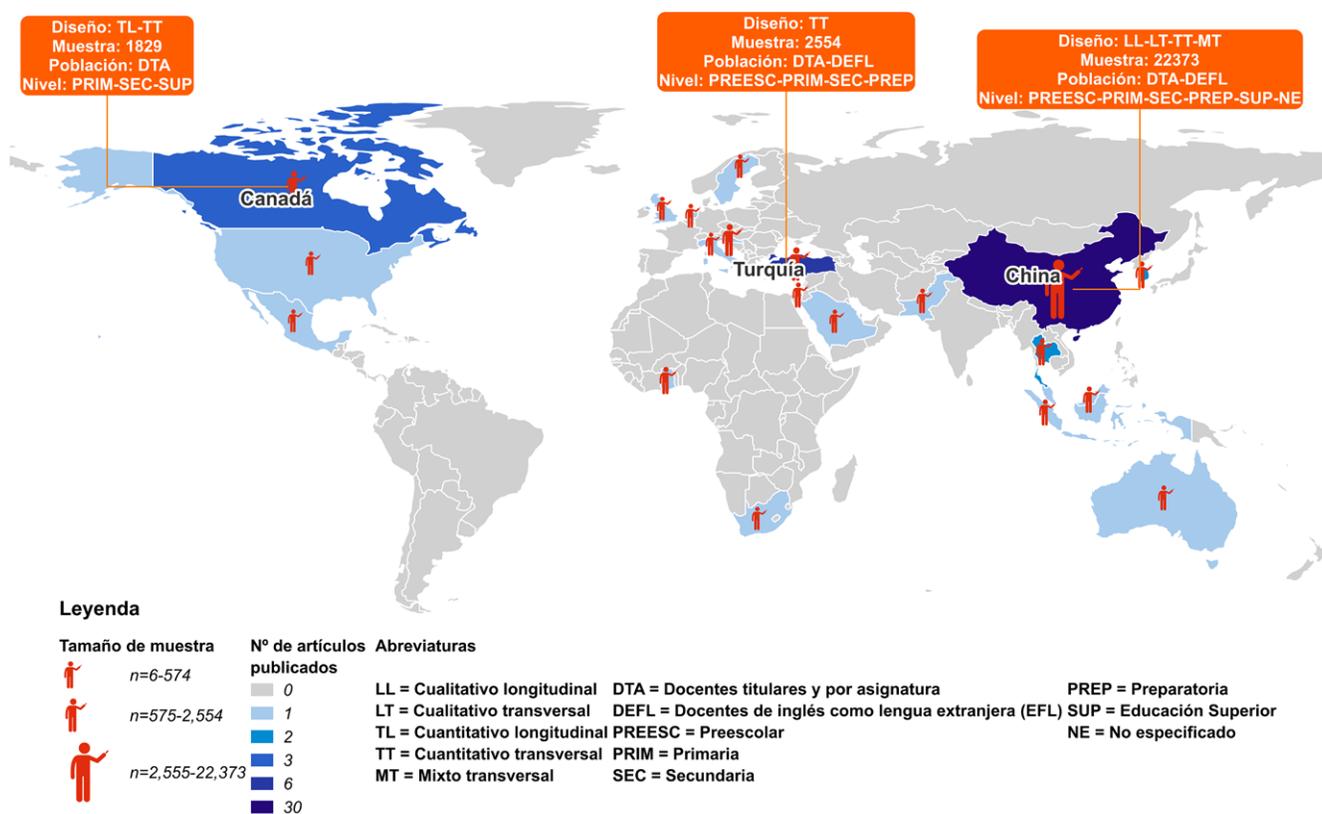
Con respecto a los tipos de investigación en los artículos analizados, se encontró un predominio del enfoque cuantitativo (72%) sobre el enfoque cualitativo (21%) y el enfoque mixto (7%). En relación con el diseño empírico, el 86% fueron de tipo transversal y el 14% de corte longitudinal.

En cuanto a las poblaciones estudiadas, casi la totalidad de las publicaciones incluían muestras con docentes titulares y por asignatura ($n = 28,004$) de los distintos niveles educativos desde preescolar hasta educación superior. Además se encontró un nicho poblacional distinto del grupo anterior, integrado por docentes de inglés como lengua extranjera, categorizados como EFL –por sus siglas en inglés *English as a Foreign Language*– ($n = 3,040$); asimismo se identificaron poblaciones minoritarias de estudio como entrenadores deportivos ($n = 259$), orientadores educativos ($n = 223$) y personal escolar en general que brinda servicios de asistencia y apoyo a la educación ($n = 36$).

El nivel educativo en el que se ha estudiado mayormente el TE es la secundaria, representando el 30% (26) de las investigaciones, seguido por el nivel primaria con el 28% (24), preescolar con el 16% (14), preparatoria con el 15% (13) y ultimado por educación superior con el 11% (10). La Figura 3 muestra la distribución geográfica de las investigaciones en un mapa. China es el país que realiza mayores aportaciones al estudio del TE en profesionales de la educación, con un 52% (30) de las publicaciones, seguido de Turquía con el 10% (6) y Canadá con el 5% (3) del total de artículos revisados; el resto de los países, como Arabia Saudita, Australia, Corea del Sur, Croacia, Estados Unidos, Ghana, Indonesia, Israel, Italia, Malasia, México, Países Bajos, Pakistán, Reino Unido, Sudáfrica, Suecia y Tailandia, registraron una o dos publicaciones como máximo.

Figura 3

Mapa de los estudios incluidos en la revisión exploratoria por país



Nota: Los tamaños de muestra y el número de artículos se encuentra en función de los veinte países incluidos en la revisión. La información específica corresponde únicamente a los tres países con el mayor número de publicaciones.

Fuente: Elaborado con *software* QGIS v. 3.34.11.

En la Tabla 1 se presentan los hallazgos más significativos del TE en los profesionales de la educación.

Tabla 1

Artículos sobre trabajo emocional en orden alfabético

Autores	Hallazgos
Abdul-Messie, 2023	Docentes emplean AS y AP en función del tipo de escuela y necesidades pedagógicas. La edad, la experiencia y la pasión por la profesión moderan las respuestas emocionales
Alshahrani, 2023	Altos niveles de AP y EG. Resistencia docente para adaptarse a las REE y políticas institucionales de acuerdo con sus preferencias y creencias
Ao et al., 2023	Una reforma educativa redujo el BD; este último fue mayor con mejores recursos y menor con altas demandas laborales. EG promovieron el BD, la AS lo agravó y la AP no tuvo efectos. La mentalidad influye en el TE y BD
Armenta, 2023	El TE, desgaste laboral, afrontamiento y emociones son factores que afectan la práctica de maestros de EFL
Brown et al., 2023	La participación en AS o AP es informada y fortalece las relaciones de los educadores
Burić y Wang, 2024	Docentes con alto disfrute mostraban EG, relacionándose positivamente con el EE real y percibido, que a su vez aumentaba el disfrute futuro. El disfrute como rasgo se relacionaba negativamente con la AS, pero no con EE ni disfrute futuro. Las EG se asociaban positivamente con EE, mientras que la AS lo afectaba negativamente
Çetin, 2019	Se encontró una relación entre las EG y el cinismo conductual. No se encontró relación entre las EG y el cinismo cognitivo y cinismo afectivo
J. Chen et al., 2020	Dos docentes emplearon estrategias de EG y AS en etapas temprana e intermedia de sus carreras. En la etapa final, se hallan discrepancias, discutiéndose valores sociales, demandas organizativas, el yo profesional y el género como posibles causas
K. Chen y Chen, 2022	El TE muestra correlación negativa con la SL, mientras la SL tiene correlación positiva con el BD. El TE tiene correlaciones negativas con el BD
Dewaele y Wu, 2021	La estrategia de EG fue preferida sobre la AS, estando estas negativamente correlacionadas entre sí. La actitud hacia los estudiantes, la emocionalidad y los factores institucionales predijeron las EG, mientras que la sociabilidad predijo la AS
Dickerson et al., 2024	Estudio del TE en relación con las familias, influenciado por factores individuales y contextuales. El TE tiene un impacto negativo en el BD
Ding et al., 2022	Las estrategias de TE son condicionadas por la experiencia del docente. La AP y EG fomentan el desarrollo profesional sostenible, mientras que la AS a largo plazo lo obstaculiza
Ergül-Bayram y Eveyik-Aydın, 2023	Prevalencia de EG, AS y AE en docentes. Tanto la AS como las EG fueron predictores significativos del AE y la despersonalización, siendo la expresión de EG un predictor de la reducción de la realización personal
Han et al., 2021	La AS limitó la EFD en la estrategia de instrucción y evaluación, mientras que la AP y la EG la mejoraron. El AD percibido redujo la AS y aumentó la expresión de EG
Hu, 2023	La autocompasión docente predice positivamente la resiliencia, mientras que el TE lo hace de manera negativa. La regulación emocional predijo indirectamente la resiliencia a través de la mediación del TE
Huang et al., 2019	La AS mostró una relación positiva con la ansiedad y depresión, y negativa con satisfacción y entusiasmo, mientras que la AP se asoció positivamente con ansiedad, satisfacción y entusiasmo
Küçükbere y Balkar, 2021	El TE desempeña un papel mediador en la relación entre la rendición de cuentas y la conciencia ocupacional
Li y Tsang, 2023	La AP y EG median la relación entre la RE y el ATD; mientras que la RI, EG y AS median en cadena la relación entre la RE y el ATD
Liu et al., 2024	El cambio de educación presencial a en línea producto del Covid-19 condujo a un cambio negativo en el TE de los docentes
Ma et al., 2023	Las REE favorecen la AP y EG. Las emociones positivas incrementan la expresión de EG, y las negativas aumentan la AS. La AS conduce al AE y afecta negativamente el clima emocional del aula, mientras que la AP y EG lo impactan positivamente
Mingmei y Pek, 2024	Los educadores adoptan AP, AS y EG. Existen diferencias significativas en el TE según género, tipo de jardín de infantes, estado civil, edad y cargo. El TE se relaciona positivamente con la SL, y la AP predice positivamente la SL en un 28.4%

Autores	Hallazgos
Ntím et al., 2024	La ID se asoció positivamente con la AP y negativamente con la AS. La AP mostró una relación negativa con la tardanza y el presentismo, mientras que la AS se asoció positivamente con ambos. Se hallaron asociaciones directas e indirectas significativas de la AP con la tardanza y el presentismo a través del AE
Ogunsola et al., 2020	Tanto la AS como la AP tienen una relación negativa significativa con el CPO
O'Neil y Gopal, 2021	Se hallaron AS, AP y EG en los docentes. Las REE institucionales están implícitas y son reconocidas por los docentes a través de su experiencia, son influenciadas por las interacciones con los estudiantes y la cultura política. Se espera que el docente mantenga siempre una actitud positiva, prohibiendo actitudes negativas
R. Peng et al., 2023	La aceptación de la enseñanza en línea por parte de los docentes predice positivamente en la AP y la EG, mientras que afecta negativamente la AS
W. Peng et al., 2023	La AP predijo significativamente el bienestar docente a través del CPO
Rasheed-Karim, 2020	Los docentes experimentan diferentes niveles de TE y ATD respecto al género, etnia, edad y locus de control
Sumarlan y Kranrattanasuit, 2024	Los catedráticos atraviesan cinco procesos internos y externos para lidiar con el TE
K. Tsang et al., 2021	La AS medió el impacto de la cultura de mercado, al mismo tiempo que la AS y AP mediaron el impacto de la cultura de jerarquía
Tuti y Özdemir, 2024	El liderazgo carismático y la confianza en el líder son predictores de las EG y AS
H. Wang et al., 2023	La ira afecta negativamente la percepción docente del EE. Las EG diarias de ira se asoció con mayor EE percibido; fingirla (AS) lo disminuyó, y ocultarla (AS) tuvo resultados mixtos. Los docentes suelen ocultar la ira y evitan expresarla frente a los estudiantes. Las EG y el ocultamiento de ira (AS) solo tienen una asociación positiva temporal con el EE percibido
H. Wang y Burić, 2023	A nivel diario, el DE percibido se asoció con la EG y la AS de los docentes. A nivel del docente, el AE al inicio del semestre se correspondió con el DE percibido y el ocultamiento de emociones negativas (AS), lo que aumentó el AE al final del semestre. El DE percibido también se relacionó con la expresión de EG negativas de los docentes
X. Wang y Bian, 2022	Una reforma educativa, cambios curriculares y gestión escolar provocaron emociones negativas en los docentes, quienes adoptaron la AS en el aula y desplegaron EG frente a padres y directores para gestionarlas
Wu y Song, 2023	A mayor experiencia docente, se generan respuestas emocionales y prácticas activas que mitigan el TE negativo
Xia et al., 2024	El TE de los educadores predice significativamente su SL. El CO influye indirectamente en la SL mediante un efecto mediador del TE, el estrés ocupacional y ambas variables en cadena
Yakhlef y Basic, 2024	El TE se intensifica debido a la ambigüedad de roles, la carga de trabajo y la falta de pautas claras en la prevención del delito, cuidado y control. Los docentes perciben que las tareas de vigilancia y supervisión son ajenas a su rol profesional y les demanda un compromiso emocional adicional
Zaretsky y Katz, 2019	Los niveles de ATD y su nivel educativo afectan de manera diferencial el uso de la AS, AP y EG. El nivel educativo puede influir en el uso de técnicas asociadas al TE por parte de los docentes
Zheng et al., 2020	La AP de los docentes actuó como un mediador positivo entre el liderazgo paternalista de su director y su CPO, mientras que la AS fue un mediador negativo
Zhu y Zhou, 2022	Identificación de tres perfiles de TE para docentes EFL: agradable, neutral y emocional, cada uno con diferentes combinaciones de AS, AP y EG. Los perfiles que dependían principalmente de EG y AP mostraron los patrones más adaptativos de SL, mientras que aquellos con mayores niveles de AS experimentaron menores niveles
Zhu et al., 2021	La AS y EG, junto con el CTF, mediaron la relación entre el familismo y el AE. Además, el familismo predijo positivamente la AP, EG, el CTF y el AE, y a su vez predijo negativamente la AS
Zhu et al., 2022	Los docentes utilizaron más la AS con los padres; las EG se emplearon más con los estudiantes y menos con colegas y líderes y la AP se utilizó más con estudiantes y padres. La presión laboral afectó negativamente las EG y positivamente la AS con los grupos de interacción. Solo la AS medió la relación entre presión laboral y ATD

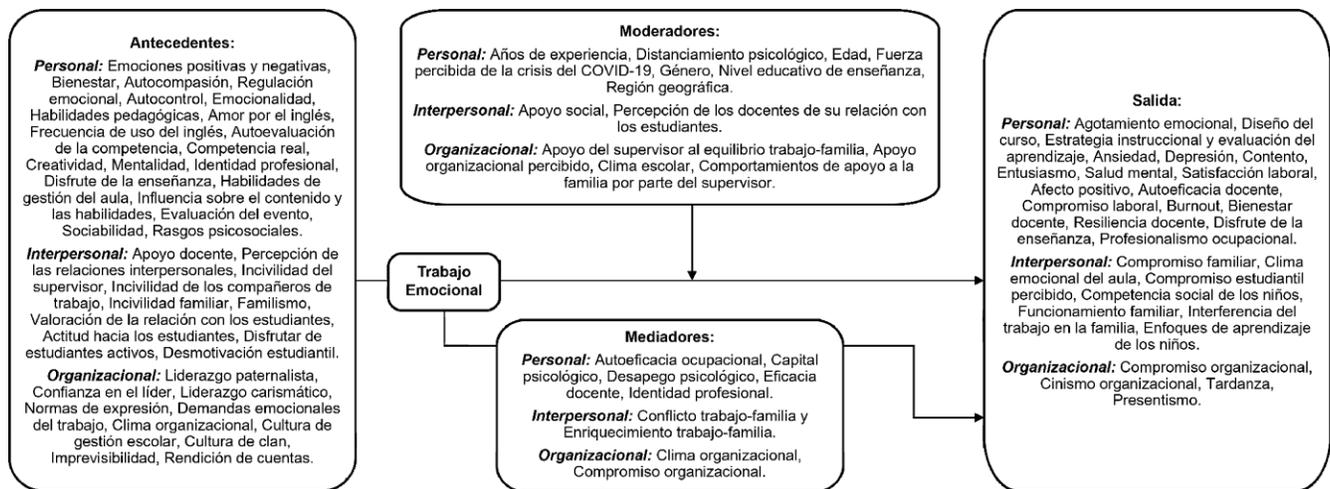
Abreviaturas: AE = agotamiento emocional, AP = actuación profunda, AS = actuación superficial, ATD = agotamiento profesional (*burnout*), BD = bienestar docente, CO = clima organizacional, CPO = compromiso organizacional, CTF = conflicto trabajo-familia, DE = *disengagement* estudiantil, EE = *engagement* estudiantil, EFD = eficacia docente, EFL = inglés como lengua extranjera, EG = emociones genuinas, ID = identidad docente, RE = responsabilidad externa, REE = reglas de expresión emocionales, RI = responsabilidad interna, SL = satisfacción laboral, TE = trabajo emocional.

Fuente: Elaboración propia.

Para dar respuesta a la P₃ se estructuró un marco conceptual con base en la examinación de n = 42 artículos cuantitativos, de los cuales se recopilieron las variables empleadas como antecedentes y salidas del TE, así como las distintas variables mediadoras y moderadoras aplicadas en diferentes niveles de análisis, agrupándolas según el nivel personal, interpersonal y organizacional al que pertenecen (Figura 4). Se halló además que el concepto de TE ha sido usado principalmente como variable antecedente (n = 19) y mediadora (n = 18), en ningún estudio fue considerada como una variable moderadora, y solo en n = 5 investigaciones fue usada como variable de salida.

Figura 4

Marco conceptual de las variables relacionadas al TE derivado de la revisión de estudios



Fuente: Elaboración propia.

En cuanto a las variables intervinientes, en el contexto de la educación preescolar en China se halló que el desapego psicológico medió la relación negativa entre la actuación superficial y el funcionamiento familiar de los docentes. Por otro lado, los comportamientos de apoyo a la familia por parte del supervisor moderaron esta relación atenuando los efectos negativos de la actuación superficial (Gu y Wang, 2023). En otro estudio del mismo contexto se reportó que el capital psicológico medió completamente las relaciones entre las emociones genuinas, la actuación profunda y la salud mental de los educadores (Hong et al., 2022).

En paralelo, dentro del ámbito de educación superior pakistaní se encontró que el conflicto trabajo-familia actuó como mediador entre la relación negativa de la actuación superficial y el compromiso familiar, mientras que el enriquecimiento trabajo-familia medió la relación positiva de la actuación profunda con el compromiso familiar. Por otra parte, el género moderó a favor de las profesoras, quienes

experimentaron un mayor enriquecimiento trabajo-familia mediante la actuación profunda (Saleem et al., 2022).

De forma similar, en Turquía Sezen-Gultekin et al. (2021) encontraron que el compromiso organizacional mediaba parcialmente la relación entre la actuación profunda y el *engagement* de docentes que imparten clases en el nivel preescolar hasta preparatoria.

De acuerdo con Shi y Ouyang (2024), la eficacia docente mediaba parcialmente la relación positiva entre la actuación profunda del TE y el compromiso organizacional en un escenario pandémico donde la percepción de la crisis de Covid-19 moderó las relaciones directas e indirectas entre la actuación profunda y el compromiso organizacional de los docentes chinos.

De forma análoga, Xie et al. (2022b) identificaron que la autoeficacia docente medió las relaciones entre las emociones genuinas y la actuación profunda de los docentes con los enfoques de aprendizaje y el desarrollo socioemocional de los niños en edad preescolar, concordando con lo expuesto por Yan (2024), quien sostiene que la autoeficacia ocupacional desempeña un papel mediador entre las estrategias de TE y la satisfacción laboral de los maestros de educación primaria en China.

Por último, Mavi y Özdemir (2023) expusieron que el clima organizacional mediaba la relación entre los roles gerenciales de los directores y la actuación profunda y el despliegue de emociones genuinas de los docentes turcos de nivel primaria; mientras que Xie et al. (2022a) demostraron que la identidad profesional mediaba completamente la relación entre el nivel educativo de los docentes, los años de experiencia docente y las emociones genuinas y la actuación profunda; en el contexto demográfico chino el género de los docentes de educación infantil moderó la asociación entre las estrategias de identidad profesional y el TE.

Solo 14 estudios investigaron el efecto moderador de diferentes variables respecto del TE de los docentes, siendo el género la variable sociodemográfica más estudiada, encontrándose además de lo ya anteriormente expuesto que el género moderaba la relación entre la cultura del clan y la actuación profunda (Zhang et al., 2022). En contraposición se halló que el género, la edad, los años de experiencia y el nivel educativo de enseñanza no tenían asociaciones significativas con los perfiles latentes planteados por Burić et al. (2021), concordando con Huang et al. (2019a), quienes exponen que el género, el nivel educativo de enseñanza y la región geográfica no moderan la relación entre el TE y la satisfacción docente.

Además, De-Ruiter et al. (2021) revelaron que la percepción de los docentes de su relación con los estudiantes en las dimensiones de cercanía, conflicto y dependencia no moderaron la asociación entre la valencia y el TE de maestros de nivel primaria en Países Bajos en sus dimensiones de actuación superficial y emociones genuinas.

Por otro lado, el estudio de Gu et al. (2024) puso de manifiesto que el distanciamiento psicológico cumplió un papel de amortiguamiento en la relación entre la actuación superficial y la interferencia trabajo-familia, mientras que el apoyo del supervisor al equilibrio trabajo-familia no tuvo un efecto significativo de moderación en dicha relación. Otra de las variables que funcionó como un amortiguador fue el apoyo social percibido, afectando la relación positiva entre la actuación superficial y el *burnout* de los entrenadores deportivos de nivel secundaria en Corea del Sur (Ha et al., 2021).

En el mismo país, el estudio de Lim et al. (2024) mostró un papel moderador a nivel cruzado, lo que significa que cuanto mejor es el clima escolar percibido en relación con los administradores, más fuerte es la relación entre la actuación superficial y el agotamiento a nivel intraindividual de los consejos escolares surcoreanos de los niveles primaria, secundaria y preparatoria.

Por último, se demostró empíricamente que el apoyo organizacional percibido es insignificante para moderar la relación entre las dimensiones de emociones genuinas y compromiso laboral de docentes de educación superior en Indonesia (Vinahapsari et al., 2024).

Como parte de las direcciones futuras de investigación se encontró que, en su mayoría, los autores recomiendan a otros investigadores emplear diseños longitudinales ($n = 34$) y experimentales ($n = 3$), así como enfoques cualitativos ($n = 8$) o mixtos ($n = 3$) que permitan una mayor profundización en el estudio del TE en profesionales de la educación.

Una de las limitantes que declaraban en general los investigadores era el uso excesivo de cuestionarios autorreportados, por lo que para contrarrestar los sesgos de este método de obtención de datos se sugería ampliar las técnicas de investigación mediante entrevistas ($n = 8$), diarios ($n = 8$), observaciones ($n = 5$), evaluaciones ($n = 5$) y recopilación de percepciones y opiniones ($n = 4$) acerca del TE.

Otro aspecto expresado a menudo por los autores era el concerniente a la validación cultural de los estudios, por lo que proponen extender la investigación a otros contextos socioculturales y poblaciones con características distintas, a fin de obtener una visión más completa TE en la educación.

Finalmente, en los artículos revisados ($n = 38$) se sugiere estudiar otros factores adicionales que se relacionan con el TE. Por ello, en la Tabla 2 se presentan las variables propuestas para futuras investigaciones desde una perspectiva ecológica (Bronfenbrenner, 1994) y organizadas de acuerdo con su dimensionalidad.

Tabla 2*Variables propuestas para estudios futuros*

Dimensión	Variables
1. Intrapersonal	Afecto positivo y negativo; agotamiento emocional; antigüedad laboral; asignatura que imparte; autonomía profesional; bienestar; calidad de la enseñanza; creatividad; disonancia emocional; edad; eficacia docente; emociones discretas específicas; emociones negativas fingidas y positivas reprimidas; <i>engagement</i> docente; estrategias de afrontamiento; experiencia afectiva; experiencia con la enseñanza en línea; factores personales del docente; frecuencia, intensidad y persistencia del trabajo emocional; género; identidad profesional; identificación con el rol; inteligencia emocional; inteligencia espiritual; ira y decepción; mentalidad; métodos de enseñanza; motivación; nivel educativo de enseñanza; niveles de cortisol; personalidad; práctica pedagógica; proactividad; regulación emocional; salario; salud mental; satisfacción laboral
2. Interpersonal	Apoyo familiar y conyugal; desarrollo sostenible de los infantes; dinámicas familiares; educación asincrónica y sincrónica; enriquecimiento familia-trabajo; relación profesor-alumno; relaciones interpersonales; retroalimentación del cliente; satisfacción del cliente
3. Organizacional	Apoyo administrativo; apoyo emocional; apoyo psicológico; apoyo social percibido; capital emocional; capital psicológico; características organizacionales; características situacionales; carga de trabajo; claridad de los límites laborales; clima escolar; cultura escolar; cultura jerárquica; demandas emocionales del trabajo; efectividad de los programas de capacitación; estilo de liderazgo; evaluación de políticas; importancia a la enseñanza del inglés; inteligencia artificial; políticas institucionales; reconocimiento del trabajo
4. Institucional	Tamaño de la institución; tipo de institución; tipos de estudiantes; ubicación de la institución; entorno urbano o rural; diversidad étnica del plantel; factores ambientales; reputación de la institución
5. Social	Aspecto sociocultural y socioeconómico

Fuente: Elaboración propia.

DISCUSIÓN

En esta revisión exploratoria se identificaron 58 estudios empíricos recientes que abordan el TE en los profesionales de la educación. Haciendo uso de métodos bibliométricos y de análisis se proporciona evidencia sobre los tópicos de investigación en tendencia (P_1), los tipos de investigación y poblaciones más significativos (P_2), y los hallazgos y las variables que guardan relación con el TE (P_3). También se ofrecen nuevas perspectivas dentro del campo (P_4), contribuyendo así a la evolución futura del TE.

La existencia de más estudios de corte cuantitativo-transversal sugiere una necesidad de ampliar la investigación con enfoques cualitativos y mixtos así como diseños longitudinales que permitan analizar en profundidad el TE, como lo sugieren algunos autores revisados (Abdul-Messie, 2023; Burić y Wang, 2024; Chen y Chen, 2022; Chen et al., 2020; Gu et al., 2024; Ha et al., 2021; Han et al., 2021; Hong et al., 2022; Hu, 2023; Huang et al., 2019a; Huang et al., 2019b; Liu et al., 2024; Mavi y Özdemir, 2023; Mingmei y Pek, 2024; Ntim et al., 2024; Ogunsola et al., 2020; Sezen-Gultekin et al., 2021; Shi y Ouyang, 2024; Tuti y Özdemir, 2024; Zheng et al., 2020). La investigación previa recurrió a la recopilación de datos a través de instrumentos

como las escalas, el diario y la entrevista, además de medir en su mayoría el TE por medio de cuestionarios.

Otro hallazgo importante es la disparidad de las poblaciones bajo estudio, dado que la mayor parte de la investigación se centra en el TE que realiza la figura del docente en comparación con otros actores educativos, tales como directores, subdirectores, supervisores, jefes de sector, así como de otros miembros que integran la comunidad escolar, pues su participación es relevante en la enseñanza.

Se ha identificado que variables de naturaleza disposicional, tales como la inteligencia emocional, el autocontrol y la identidad profesional, así como factores situacionales como el apoyo organizacional, la calidad de las relaciones interpersonales, el estilo de liderazgo, la cultura y el clima organizacional, constituyen predictores significativos del TE en el ámbito laboral. A su vez, el TE se ha relacionado de manera directa con diversas consecuencias psicosociales y organizacionales, entre las que destacan el agotamiento emocional, el *burnout*, la ansiedad, la depresión, la resiliencia, el bienestar subjetivo, el *engagement*, el compromiso organizacional, el cinismo organizacional, la tardanza y el presentismo. Estas relaciones evidencian la complejidad del fenómeno y la necesidad de abordarlo desde una perspectiva integral que considere tanto los factores individuales como los contextuales.

Los hallazgos muestran que las diversas demandas y recursos laborales influyen en las formas en que el profesorado gestiona el trabajo emocional (Ao et al., 2023), destacándose que las relaciones establecidas con los distintos actores de la comunidad educativa inciden en la elección y predominio de determinadas estrategias emocionales frente a otras (De-Ruiter et al., 2021).

Por una parte, la actuación superficial tiende a imponerse en contextos donde las exigencias institucionales promueven una imagen emocional estandarizada y desvinculada de la vivencia personal del profesorado. Esto ha sido señalado por Ha et al. (2021), quienes advierten que la actuación superficial se asocia con el *burnout*, al requerir un esfuerzo sostenido por ocultar emociones auténticas ante situaciones de conflicto o tensión escolar.

En contraste, investigaciones como la de Peng et al. (2023b) demuestran que la actuación profunda, cuando es promovida desde el compromiso organizacional, puede mitigar los efectos negativos del TE, al favorecer una conexión más significativa con el sentido pedagógico de la labor educativa y promover el bienestar docente.

Asimismo, la expresión de emociones genuinas adquiere relevancia en el ejercicio docente, ya que, según señalan Hülshager y Schewe (2011), la ausencia de autenticidad emocional puede tener efectos negativos en el bienestar docente. En este sentido, se vuelve fundamental reconocer la dimensión subjetiva del docente y propiciar condiciones que favorezcan el establecimiento de vínculos pedagógicos auténticos.

Se denotó también una fragmentación del constructo TE, ya que por lo general los estudios suelen medir únicamente una o dos subdimensiones de este, habiendo un mayor número de estudios sobre actuación superficial y actuación profunda en contraste con los estudios que incluyen las emociones genuinas; por lo que se recomienda emplear las tres estrategias de TE con el objetivo de examinar integralmente el TE en la práctica escolar (Chen y Chen, 2022; De-Ruiter et al., 2021; Mavi y Özdemir, 2023; Sezen-Gultekin et al., 2021).

Se observa una notable concentración de investigaciones realizadas en China, donde se ha reconocido al TE como un fenómeno emergente perteneciente al campo de las emociones y al mismo tiempo se ha priorizado la detección y análisis del TE en el ámbito profesional. Posiblemente esto se encuentre vinculado a las exigencias de los entornos laborales asiáticos, caracterizados por altos niveles de estrés y presión por el rendimiento, particularmente en sectores estratégicos para el desarrollo social y económico como el educativo, en donde impera la cultura del “996” (Wang, 2020). En este sentido, se considera pertinente que la comunidad académica explore la posibilidad de replicar estos estudios en contextos diversos, a fin de enriquecer la comprensión global del fenómeno.

Los investigadores pueden utilizar los resultados de esta revisión para comprender en su conjunto la evidencia reciente sobre el TE en contextos educativos y avanzar la literatura científica existente ya sea por medio de estudios empíricos o revisiones sistemáticas. Al mismo tiempo los profesionales y tomadores de decisiones se benefician de esta síntesis investigativa al tener acceso a ella y respaldar así el proceso de toma de decisiones informadas.

Este estudio presenta algunas limitaciones que deben considerarse. La exclusión de literatura gris podría haber restringido el acceso a información relevante debido a su carácter informativo (Yoshida et al., 2024). La naturaleza transversal de la metodología empleada limita el análisis temporal, por lo que se sugiere ampliar tanto el periodo de búsqueda como las bases de datos consultadas. Asimismo la incorporación de artículos en repositorios de acceso restringido representa una oportunidad para enriquecer la revisión. Finalmente, al centrarse únicamente en literatura en inglés, se recomienda incluir investigaciones en otros idiomas, como el español, con el fin de establecer comparaciones entre la producción académica latinoamericana y la internacional.

CONCLUSIONES

A partir del corpus analizado y con base en los criterios definidos mediante el marco referencial PECOS, se puede afirmar que el objetivo fue alcanzado en su totalidad. La sistematización de la evidencia permitió no solo identificar el estado actual del conocimiento sobre el TE docente sino también ofrecer un mapa preliminar de las principales tendencias, aspectos metodológicos y vacíos en la literatura actual, así como direcciones futuras de investigación.

La evidencia destaca la importancia del TE en la educación, señalando efectos significativos bivariados. Por un lado, se encontró que las dimensiones de la actuación profunda y las emociones genuinas del TE impactan positivamente en el bienestar de los docentes y su rendimiento laboral (Ao et al., 2023; Brown et al., 2023; Chen et al., 2020; Ding et al., 2022; Han et al., 2021; Shi y Ouyang, 2024; Vinahapsari et al., 2024; Yan, 2024; Zheng et al., 2020), y por el otro, la actuación superficial permea la salud mental y promueve el agotamiento emocional en los profesionales de la educación (Armenta, 2023; Burić et al., 2021; Ergül-Bayram y Eveyik-Aydın, 2023; Gu et al., 2024; Ha et al., 2021; Li y Tsang, 2023; Lim et al., 2024; Ma et al., 2023; Ntim et al., 2024; Ogunsola et al., 2020; Saleem et al., 2022; Zhu et al., 2021).

En términos de robustecer las políticas y prácticas educativas, esta revisión sugiere que faltan directrices claras y tácitas para el manejo del TE que favorezcan los climas institucionales (Lim et al., 2024; Ma et al., 2023; Mavi y Özdemir, 2023; Xia et al., 2024). Se apunta a la necesidad de desarrollar mayor investigación y políticas que promuevan la capacitación en manejo emocional para los profesionales de la educación, con especial énfasis en estrategias de actuación profunda y genuina que fortalezcan la identidad profesional y el bienestar ocupacional (Ao et al., 2023; Chen y Chen, 2022; Dickerson et al., 2024; Ntim et al., 2024; Peng et al., 2023b; Wu y Song, 2023; Xie et al., 2022a). Se recomienda realizar futuras revisiones sistemáticas centradas en aspectos específicos del TE, como sus efectos a largo plazo en la salud mental y el desempeño docente, para precisar mejor las intervenciones necesarias.

REFERENCIAS

- Abdul-Messie, L. (2023). "Trying to feel the right feeling for the job": The emotional labour of English language teachers in state secondary schools in Italy. *Social Sciences & Humanities Open*, 8(1), 1-11. <https://doi.org/10.1016/j.ssaho.2023.100582>
- Alshahrani, T. (2023). How are you feeling now? Exploring EFL teachers' emotional labor, institutional power, and dissonance. *Journal of Language Teaching and Research*, 14(6), 1656-1663. <https://doi.org/10.17507/jltr.1406.24>
- Annor, F., Ayertey, G. N., y Agyemang, C. B. (2023). Emotional labour and contextual performance amongst Ghanaian preschool teachers: The mediating role of emotional exhaustion. *International Journal of Educational Management*, 37(6/7), 1271-1287. <https://doi.org/10.1108/IJEM-04-2023-0216>
- Ao, N., Zhang, S., Tian, G., Zhu, X., y Kang, X. (2023). Exploring teacher wellbeing in educational reforms: A Chinese perspective. *Frontiers in Psychology*, 14, 1-12. <https://doi.org/10.3389/fpsyg.2023.1265536>
- Armenta, Á. (2023). Emotional labor practices: A case study of EFL teachers in Mexico. *Mexstetol Journal*, 47(1), 1-12. <https://doi.org/10.61871/mj.v47n1-11>
- Aromataris, E., Lockwood, C., Porritt, K., Pilla, B., y Jordan, Z. (eds.) (2024). *JBIM manual for evidence synthesis - 2024 edition*. JBI. <https://doi.org/10.46658/JBIMES-24-01>
- Ashforth, B. E., y Humphrey, R. H. (1993). Emotional labor in service roles: The influence of identity. *Source: The Academy of Management Review*, 18(1), 88-115. <https://doi.org/10.2307/258824>
- Azevedo, A., y Azevedo, J. M. (2021). Learning analytics: A bibliometric analysis of the literature over the last decade. *International Journal of Educational Research Open*, 2, 1-12. <https://doi.org/10.1016/j.ijedro.2021.100084>

- Baeriswyl, S., Bratoljic, C., y Krause, A. (2021). How homeroom teachers cope with high demands: Effect of prolonging working hours on emotional exhaustion. *Journal of School Psychology, 85*, 125-139. <https://doi.org/10.1016/j.jsp.2021.02.002>
- Bronfenbrenner, U. (1994). Ecological models of human development. *Readings on the Development of Children, 3*, 37-43. <https://www.ncj.nl/wp-content/uploads/media-import/docs/6a45c1a4-82ad-4f69-957e-1c76966678e2.pdf>
- Brown, E., Vesely, C., Mehta, S., y Stark, K. (2023). Preschool teachers' emotional acting and school-based interactions. *Early Childhood Education Journal, 51*(4), 615-626. <https://doi.org/10.1007/s10643-022-01326-1>
- Burić, I., Kim, L., y Hodis, F. (2021). Emotional labor profiles among teachers: Associations with positive affective, motivational, and well-being factors. *Journal of Educational Psychology, 113*(6), 1227-1243. <https://doi.org/10.1037/edu0000654>
- Burić, I., y Wang, H. (2024). Relationships among teacher enjoyment, emotional labor, and perceived student engagement: A daily diary approach. *Journal of School Psychology, 103*, 1-19. <https://doi.org/10.1016/j.jsp.2023.101271>
- Carroll, A., Flynn, L., O'Connor, E., Forrest, K., Bower, J., Fynes-Clinton, S., York, A., y Ziaei, M. (2020). In their words: Listening to teachers' perceptions about stress in the workplace and how to address it. *Asia-Pacific Journal of Teacher Education, 49*(4), 420-434. <https://doi.org/10.1080/1359866X.2020.1789914>
- Çetin, S. (2019). Examination of the relationship between emotional labour and organizational cynicism levels of teachers. *Croatian Journal of Education, 21*(2), 567-598. <https://hrcaj.srce.hr/file/328027>
- Chen, K., y Chen, C. (2022). Effects of university teachers' emotional labor on their well-being and job satisfaction. *Revista de Cercetare si Interventie Sociala, 78*, 123-132. <https://doi.org/10.33788/rcis.78.8>
- Chen, J., Lee, J. C.-K., y Dong, J. (2020). Emotional trajectory at different career stages: Two excellent teachers' stories. *Frontiers in Psychology, 11*, 1-11. <https://doi.org/10.3389/fpsyg.2020.01034>
- De-Ruiter, J., Poorthuis, A., y Koomen, H. (2021). Teachers' emotional labor in response to daily events with individual students: The role of teacher-student relationship quality. *Teaching and Teacher Education, 107*, 1-12. <https://doi.org/10.1016/j.tate.2021.103467>
- Dewaele, J.-M., y Wu, A. (2021). Predicting the emotional labor strategies of Chinese English foreign language teachers. *System, 103*, 1-14. <https://eprints.bbk.ac.uk/id/eprint/46582/10/46582.pdf>
- Dickerson, M. K., Fenech, M., y Stratigos, T. (2024). Working with families: an investigation of early childhood educators' emotional labour and wellbeing. *Early Years, 1*-17. <https://doi.org/10.1080/09575146.2024.2393143>
- Diefendorff, J. M., Croyle, M. H., y Gosserand, R. H. (2005). The dimensionality and antecedents of emotional labor strategies. *Journal of Vocational Behavior, 66*(2), 339-357. <https://doi.org/10.1016/j.jvb.2004.02.001>
- Ding, X., De-Costa, P., y Tian, G. (2022). Spiral emotion labor and teacher development sustainability: A longitudinal case study of veteran college English lecturers in China. *Sustainability, 14*(3), 1-19. <https://doi.org/10.3390/su14031455>
- Donker, M., Erisman, M., van-Gog, T., y Mainhard, T. (2020). Teachers' emotional exhaustion: Associations with their typical use of and implicit attitudes toward emotion regulation strategies. *Frontiers in Psychology, 11*, 1-15. <https://doi.org/10.3389/fpsyg.2020.00867>
- Ergül-Bayram, P., y Eveyik-Aydın, E. (2023). The relationship between the emotional labor and burnout levels of EFL teachers at university preparatory schools. *Teflin Journal, 34*(2), 226-244. <https://doi.org/10.15639/teflinjournal.v34i2/226-244>
- Greenier, V., Derakhshan, A., y Fathi, J. (2021). Emotion regulation and psychological well-being in teacher work engagement: A case of British and Iranian English language teachers. *System, 97*, 1-18. <https://doi.org/10.1016/j.system.2020.102446>
- Gu, Y., y Wang, R. (2023). Why and when surface acting interferes with family functioning: The role of psychological detachment and family-supportive supervisor behaviors. *Current Psychology, 42*(24), 21227-21238. <https://doi.org/10.1007/s12144-023-04319-4>
- Gu, Y., Wang, C., y Ma, J. (2024). Explaining the negative effects of workplace incivility on family lives: A moderated mediation model of surface acting and

- resource-providing variables. *Frontiers in Psychology*, 15, 1-14. <https://doi.org/10.3389/fpsyg.2024.1409144>
- Ha, J.-P., Kim, J.-H., y Ha, J. (2021). Relationship between emotional labor and burnout among sports coaches in South Korea: Moderating role of social support. *Sustainability*, 13(10), 1-14. <https://doi.org/10.3390/su13105754>
- Han, J., Yin, H., Yang, X., y Wang, F. (2021). Does emotional labor matter for university teaching? Examining the antecedents and consequences of university teachers' emotional labor strategies. *Frontiers in Psychology*, 12, 1-10. <https://doi.org/10.3389/fpsyg.2021.731099>
- Health Evidence (2009). *Developing an efficient search strategy*. <https://healthevidence.org/practice-tools.aspx#PT2>
- Heffernan, T. A., y Bosetti, L. (2020). The emotional labour and toll of managerial academia on higher education leaders. *Journal of Educational Administration and History*, 52(4), 357-372. <https://doi.org/10.1080/00220620.2020.1725741>
- Hine, R., Patrick, P., Berger, E., Diamond, Z., Hammer, M., Morris, Z. A., Fathers, C., y Reupert, A. (2022). From struggling to flourishing and thriving: Optimizing educator wellbeing within the Australian education context. *Teaching and Teacher Education*, 115, 1-12. <https://doi.org/10.1016/j.tate.2022.103727>
- Hochschild, A. (1983). *The managed heart: Commercialization of human feeling*. University of California Press.
- Hoffman, J. D., Brackett, M. A., Bailey, C. S., y Willner, C. J. (2020). Supplemental material for Teaching emotion regulation in schools: Translating research into practice with the RULER approach to social and emotional learning. *Emotion*, 20(1), 105-109. <https://doi.org/10.1037/emo0000649.supp>
- Hökkä, P., Vähäsantanen, K., y Paloniemi, S. (2020). Emotions in learning at work: A literature review. *Vocations and Learning*, 13(1), 1-25. <https://doi.org/10.1007/s12186-019-09226-z>
- Hong, Y., Huang, J.-H., y Zhang, J. (2022). Relationship between emotional labor and mental health in preschool teachers: Mediation of psychological capital. *Frontiers in Psychology*, 13, 1-9. <https://doi.org/10.3389/fpsyg.2022.707961>
- Hu, Y. (2023). Examining the effects of teacher self-compassion, emotion regulation, and emotional labor strategies as predictors of teacher resilience in EFL context. *Frontiers in Psychology*, 14, 1-13. <https://doi.org/10.3389/fpsyg.2023.1190837>
- Hu, Y., He, G., y Wang, W. (2023). Profiles of Chinese teachers' emotional labor: Evolution and relations with job demands, resources, and burnout. *Teaching and Teacher Education*, 132, 1-13. <https://doi.org/10.1016/j.tate.2023.104230>
- Huang, S., Yin, H., y Han, J. (2019a). Do Chinese teachers perform emotional labor equally? Multi-group comparisons across genders, grade levels and regions. *Frontiers in Psychology*, 10, 1-15. <https://doi.org/10.3389/fpsyg.2019.00190>
- Huang, S., Yin, H., y Tang, L. (2019b). Emotional labor in knowledge-based service relationships: The roles of self-monitoring and display rule perceptions. *Frontiers in Psychology*, 10, 1-13. <https://doi.org/10.3389/fpsyg.2019.00801>
- Hülshager, U., y Schewe, A. (2011). Supplemental material for On the costs and benefits of emotional labor: A meta-analysis of three decades of research. *Journal of Occupational Health Psychology*, 16(3), 361-389. <https://doi.org/10.1037/a0022876.supp>
- Kim, S., Zhan, Y., Hu, X., y Yao, X. (2021). Effects of customer entitlement on employee emotion regulation, conceding service behaviour, and burnout: The moderating role of customer sovereignty belief. *European Journal of Work and Organizational Psychology*, 30(1), 23-39. <https://doi.org/10.1080/1359432X.2020.1797680>
- Küçükbere, R., y Balkar, B. (2021). Teacher accountability for teacher occupational professionalism: The effect of accountability on occupational awareness with the mediating roles of contribution to organization, emotional labor and personal development. *Journal on Efficiency and Responsibility in Education and Science*, 14(3), 167-179. <https://doi.org/10.7160/eriesj.2021.140304>
- Li, G., y Tsang, K. (2023). Does accountability aggravate the risk of teacher burnout? Evidence from the Chinese education system. *Behavioral Sciences*, 13(9), 1-16. <https://doi.org/10.3390/bs13090772>
- Lim, H., Lee, T.-J., Weng, C., y Lee, S. (2024). Effects of surface acting on exhaustion of Korean school counselors. *Journal of Counseling & Development*, 1-11. <https://doi.org/10.1002/jcad.12536>

- Liu, H., Li, H., y Fang, F. (2024). "Behind the screen, I still care about my students!": Exploring the emotional labour of English language teachers in online teaching during the COVID-19 pandemic. *International Journal of Applied Linguistics*, 34(2), 450-465. https://www.researchgate.net/publication/374674333_Behind_the_Screen_I_Still_Care_about_my_Students_Exploring_the_emotional_labour_of_English_language_teachers_in_online_teaching_during_the_COVID-19_Pandemic
- Ma, P., Zhang, L., Dong, H., y Yu, J. (2023). The relationships between teachers' emotional labor and display rules, trait emotions, exhaustion, and classroom emotional climate. *Frontiers in Psychology*, 14, 1-14. <https://doi.org/10.3389/fpsyg.2023.957856>
- Mavi, D., y Özdemir, M. (2023). The mediating role of organizational climate in the relationship between school principals' managerial roles and teachers' emotional labors. *Milli Eğitim Dergisi*, 52(240), 2531-2552. <https://doi.org/10.37669/milliegitim.1167593>
- Mingmei, Y., y Pek, L. (2024). Relationship between emotional labor and job satisfaction: A study on preschool teachers. *International Journal of Evaluation and Research in Education (IJERE)*, 13(4), 2202-2209. <https://doi.org/10.11591/ijere.v13i4.28151>
- Ntim, S., Qin, J., Antwi, C., Aboagye, M., Chen, S., y Mensah, E. (2024). "I-just-wanna-get-by" hurts teachers and their work: Linking preschool teacher identity to work withdrawals in an emerging economy. *Current Psychology*, 43(3), 2783-2798. <https://doi.org/10.1007/s12144-023-04494-4>
- Ogunsola, K., Fontaine, R. A., y Jan, M. (2020). Impact of surface acting and deep acting techniques on teachers' organizational commitment. *PSU Research Review*, 4(1), 61-79. <https://doi.org/10.1108/PRR-10-2019-0031>
- O'Neil, D. (2018). English as the lingua franca of international publishing. *World Englishes*, 37(2), 146-165. <https://doi.org/10.1111/weng.12293>
- O'Neil, S. M., y Gopal, J. (2021). "Just smile and wave": Workplace requirements and emotional labour of academic staff at a South African university. *Journal of Psychology in Africa*, 31(5), 470-480. <https://repository.up.ac.za/handle/2263/84854>
- Page, M. J., McKenzie, J. E., Bossuyt, P. M., Boutron, I., Hoffmann, T. C., Mulrow, C. D., Shamseer, L., Tetzlaff, J. M., Akl, E. A., Brennan, S. E., Chou, R., Glanville, J., Grimshaw, J. M., Hróbjartsson, A., Lalu, M. M., Li, T., Loder, E. W., Mayo-Wilson, E., McDonald, S., McGuinness, L. A., Stewart, L. A., Thomas, J., Tricco, A. C., Welch, V. A., Whiting, P., y Moher, D. (2021). The PRISMA 2020 statement: An updated guideline for reporting systematic reviews. *BMJ*, 372(n71). <https://doi.org/10.1136/bmj.n71>
- Park, V., y Datnow, A. (2022). Principals' emotions in school improvement: The role of people, practices, policies, and patterns. *School Leadership and Management*, 42(3), 256-274. <https://doi.org/10.1080/13632434.2022.2071863>
- Peng, R., Hu, Q., y Kouider, B. (2023a). Teachers' Acceptance of online teaching and emotional labor in the EFL context. *Sustainability*, 15(18), 1-19. <https://doi.org/10.3390/su151813893>
- Peng, W., Liu, Y., y Peng, J.-E. (2023b). Feeling and acting in classroom teaching: The relationships between teachers' emotional labor, commitment, and well-being. *System*, 116, 1-14. <https://doi.org/10.1016/j.system.2023.103093>
- Rasheed-Karim, W. (2020). The effect of stressful factors, locus of control and age on emotional labour and burnout among further and adult education teachers in the U.K. *International Journal of Emerging Technologies in Learning (ijET)*, 15(24), 26-37. <https://doi.org/10.3991/ijet.v15i24.19305>
- Salavera, C., y Urbón, E. (2024). Emotional wellbeing in teachers. *Acta Psychologica*, 245, 1-8. <https://doi.org/10.1016/j.actpsy.2024.104218>
- Saleem, Z., Hanif, A., y Shenbei, Z. (2022). A moderated mediation model of emotion regulation and work-to-family interaction: Examining the role of emotional labor for university teachers in Pakistan. *Sage Open*, 12(2), 1-24. <https://doi.org/10.1177/21582440221099520>
- Sezen-Gultekin, G., Bayraktı, M., y Limon, İ. (2021). The mediating role of organizational commitment on the relationship between emotional labor and work engagement of teachers. *Frontiers in Psychology*, 12, 1-13. <https://doi.org/10.3389/fpsyg.2021.648404>
- Shi, Y., y Ouyang, M. (2024). Teachers' emotional labor and occupational commitment: Teaching efficacy as a mediator and perceived COVID-19 crisis strength

- as a moderator. *Social Behavior and Personality an International Journal*, 52(6), 1-16. <https://doi.org/10.2224/sbp.13097>
- Sumarlan, Y., y Kranrattanasuit, N. (2024). Emotional labor and strategy of the university lecturers in Thailand. *Kasetsart Journal of Social Sciences*, 45(3), 695-704. <https://doi.org/10.34044/j.kjss.2024.45.3.01>
- Taxer, J. L., y Gross, J. J. (2018). Emotion regulation in teachers: The “why” and “how”. *Teaching and Teacher Education*, 74, 180-189. <https://doi.org/10.1016/j.tate.2018.05.008>
- Tricco, A. C., Lillie, E., Zarin, W., O'Brien, K. K., Colquhoun, H., Levac, D., Moher, D., Peters, M. D. J., Horsley, T., Weeks, L., Hempel, S., Akl, E. A., Chang, C., McGowan, J., Stewart, L., Hartling, L., Aldcroft, A., Wilson, M. G., Garritty, C., Lewin, S., Godfrey, C. M., Macdonald, M. T., Langlois, E. V., Soares-Weiser, K., Moriarty, J., Clifford, T., Tunçalp, Ö, y Straus, S. E. (2018). PRISMA Extension for Scoping Reviews (PRISMA-ScR): Checklist and explanation. *Annals of Internal Medicine*, 169(7), 467-473. <https://doi.org/10.7326/M18-0850>
- Tsang, K. K. (2019). The interactional-institutional construction of teachers' emotions in Hong Kong: The inhabited institutionalism perspective. *Frontiers in Psychology*, 10, 1-15. <https://doi.org/10.3389/fpsyg.2019.02619>
- Tsang, K., Teng, Y., Lian, Y., y Wang, L. (2021). School management culture, emotional labor, and teacher burnout in Mainland China. *Sustainability*, 13(16), 1-17. <https://doi.org/10.3390/su13169141>
- Tuti, G., y Özdemir, M. (2024). Teachers' views on charismatic leadership, trust in the leader and emotional labor: Trabzon Province case. *Pamukkale University Journal of Education*, 61, 164-186. <https://doi.org/10.9779/pauefd.1314078>
- Van-Eck, N., y Waltman, L. (2017). Citation-based clustering of publications using CitNetExplorer and VOSviewer. *Scientometrics*, 111(2), 1053-1070. <https://doi.org/10.1007/s11192-017-2300-7>
- Vinahapsari, C., Ibrahim, H., y Kimpah, J. (2024). Naturally felt emotions, work engagement: The moderating role of perceived organizational support. *International Journal of Evaluation and Research in Education (IJERE)*, 13(3), 1411-1423. <https://doi.org/10.11591/ijere.v13i3.27195>
- Wang, H., y Burić, I. (2023). A diary investigation of teachers' emotional labor for negative emotions: Its associations with perceived student disengagement and emotional exhaustion. *Teaching and Teacher Education*, 127, 1-12. <https://doi.org/10.1016/j.tate.2023.104117>
- Wang, H., Chiu, M., y Hall, N. (2023). Teacher anger as a double-edged sword: Contrasting trait and emotional labor effects. *Motivation and Emotion*, 47(4), 650-668. <https://doi.org/10.1007/s11031-023-10027-0>
- Wang, J. (2020). How managers use culture and controls to impose a '996' work regime in China that constitutes modern slavery. *Accounting y Finance*, 60(4), 4331-4359. <https://doi.org/10.1111/acfi.12682>
- Wang, X., y Bian, F. (2022). Teachers' emotional labor in the context of new college entrance exam reform in Mainland China. *Beijing International Review of Education*, 4(1), 77-93. <https://doi.org/10.1163/25902539-bja10014>
- Willis, A. (2024). Teachers prioritise relationships over curriculum for student well-being. *Pedagogy, Culture and Society*, 32(2), 473-489. <https://doi.org/10.1080/14681366.2022.2055116>
- Wu, J., y Song, H. (2023). “Learn to conserve your passion and care”: Exploring the emotional labor of special-post teachers in Rural China. *Sustainability*, 15(3), 1-21. <https://doi.org/10.3390/su15031991>
- Xia, W., Fan, Y., Bai, J., Zhang, Q., y Wen, Y. (2024). The relationship between organizational climate and job satisfaction of kindergarten teachers: a chain mediation model of occupational stress and emotional labor. *Frontiers in Psychology*, 15, 1-9. <https://doi.org/10.3389/fpsyg.2024.1373892>
- Xie, S., Liang, L., y Li, H. (2022a). Emotional labor and professional identity in Chinese early childhood teachers: The gendered moderation models. *Sustainability*, 14(11), 1-14. <https://doi.org/10.3390/su14116856>
- Xie, S., Wu, D., y Li, H. (2022b). The relationship between Chinese teachers' emotional labor, teaching efficacy, and young children's social-emotional development and learning. *Sustainability*, 14(4), 1-15. <https://doi.org/10.3390/su14042205>

- Yakhlef, S., y Basic, G. (2024). Working with pupils who use alcohol and drugs: Emotional labour and crime prevention of Swedish high school staff members. *European Journal of Social Work*, 27(5), 1061-1072. <https://doi.org/10.1080/13691457.2023.2276655>
- Yan, S. (2024). A study of the relationship between elementary school teachers' occupational self-efficacy, emotional labor strategies and occupational well-being. *Environment and Social Psychology*, 9(6), 1-20. <https://doi.org/10.54517/esp.v9i6.2368>
- Yoshida, Y., Sitas, N., Mannetti, L., O'Farrell, P., Arroyo-Robles, G., Berbés-Blázquez, M., González-Jiménez, D., Nelson, V., Niamir, A., y Harmáčková, Z. (2024). Beyond academia: A case for reviews of gray literature for science-policy processes and applied research. *Environmental Science & Policy*, 162, 1-11. <https://doi.org/10.1016/j.envsci.2024.103882>
- Zaretsky, R., y Katz, Y. (2019). The relationship between teachers' perceptions of emotional labor and teacher burnout and teachers' educational level. *Athens Journal of Education*, 6(2), 127-144. <https://doi.org/10.30958/aje.6-2-3>
- Zhang, Q., Li, W., Gao, J., Sun, B., y Lin, S. (2024). Teachers' professional identity and job burnout: The mediating roles of work engagement and psychological capital. *Psychology in the Schools*, 61(1), 123-136. <https://doi.org/10.1002/pits.23039>
- Zhang, Y., Tsang, K., Wang, L., y Liu, D. (2022). Emotional labor mediates the relationship between clan culture and teacher burnout: An examination on gender difference. *Sustainability*, 14(4), 1-12. <https://doi.org/10.3390/su14042260>
- Zheng, X., Shi, X., y Liu, Y. (2020). Leading teachers' emotions like parents: Relationships between paternalistic leadership, emotional labor and teacher commitment in China. *Frontiers in Psychology*, 11, 1-9. <https://doi.org/10.3389/fpsyg.2020.00519>
- Zhu, S., y Zhou, M. (2022). High school English-as-a-foreign-language teachers' emotional labor and job satisfaction: A latent profile analytical approach. *Frontiers in Psychology*, 13, 1-16. <https://doi.org/10.3389/fpsyg.2022.950229>
- Zhu, X., Tian, G., y Liu, Z. (2022). The smaller the power distance, the more genuine the emotion: Relationships between power distance, emotional labor, and emotional exhaustion among Chinese teachers. *Sustainability*, 14(14), 1-17. <https://doi.org/10.3390/su14148601>
- Zhu, X., Tian, G., Yin, H., y He, W. (2021). Is familism a motivator or stressor? Relationships between Confucian familism, emotional labor, work-family conflict, and emotional exhaustion among Chinese teachers. *Frontiers in Psychology*, 12, 1-11. <https://doi.org/10.3389/fpsyg.2021.766047>

Cómo citar este artículo:

Sosa Sánchez, K. P. G., Magaña Medina, D. E., y Aguilar Morales, N. (2025). El trabajo emocional en profesionales de la educación: una revisión exploratoria de literatura. *IE Revista de Investigación Educativa de la REDIECH*, 16, e2454. https://doi.org/10.33010/ie_rie_rediech.v16i0.2454



Todos los contenidos de *IE Revista de Investigación Educativa de la REDIECH* se publican bajo una licencia de Creative Commons Reconocimiento-NoComercial 4.0 Internacional, y pueden ser usados gratuitamente para fines no comerciales, dando los créditos a los autores y a la revista, como lo establece la licencia.