

**EMOCIONES EN EL TRABAJO: UN ACERCAMIENTO AL
IMPACTO DEL CONTAGIO EMOCIONAL EN LA
SATISFACCIÓN LABORAL**

POR

ALINA GARCÍA LEÓN

TESIS

PRESENTADA A LA DIVISIÓN DE
HUMANIDADES Y CIENCIAS SOCIALES

ESTE TRABAJO ES REQUISITO PARCIAL PARA OBTENER EL TÍTULO DE
MAESTRÍA EN COMUNICACIÓN

INSTITUTO TECNOLÓGICO Y DE ESTUDIOS SUPERIORES
DE MONTERREY

DICIEMBRE DE 2005

INSTITUTO TECNOLÓGICO Y DE ESTUDIOS SUPERIORES DE MONTERREY

DIVISIÓN DE HUMANIDADES
Y CIENCIAS SOCIALES

Los miembros del comité de tesis recomendamos que la presente tesis de
Alina García León sea aceptada como requisito parcial para obtener el grado académico
de

Maestro en Comunicación

Comité de Tesis

Mtro. Ma. Eugenia González Alafita
ASESORA

Dr. Héctor René Díaz Sáenz
SINODAL

Mtra. Ma. Leticia Flores Palacios
SINODAL

Dra. Gabriela de Lourdes Pedroza Villarreal
Directora de Programas de Posgrados de la
División de Humanidades y Ciencias Sociales

DICIEMBRE DE 2005

**EMOCIONES EN EL TRABAJO: UN ACERCAMIENTO AL
IMPACTO DEL CONTAGIO EMOCIONAL EN LA
SATISFACCIÓN LABORAL**



TESIS

MAESTRÍA EN COMUNICACIÓN

INSTITUTO TECNOLÓGICO Y DE ESTUDIOS SUPERIORES
DE MONTERREY
CAMPUS MONTERREY

POR

ALINA GARCÍA LEÓN

DICIEMBRE DE 2005

Índice de contenido

Abstract	1
Capítulo 1. Introducción y Marco de referencia	2
1.1 Antecedentes	2
1.2 Definición del problema	3
1.3 Justificación	4
1.4 Revisión de la literatura	5
1.4.1 Definición de emoción y sus expresiones	7
1.4.2 Emociones y género	11
1.4.3 Contagio emocional	14
1.4.4 Susceptibilidad	16
1.4.5 Satisfacción laboral	17
1.4.6 Estudios sobre satisfacción laboral	18
1.4.7 Satisfacción laboral y género	20
1.5 Preguntas de investigación	21
Capítulo 2. Método	23
2.1 Instrumento	23
2.2 Participantes	25
2.3 Análisis	26
Capítulo 3. Resultados	29
Capítulo 4. Conclusiones	35
4.1 Limitaciones	37
4.2 Futuros estudios	38
Referencias bibliográficas	40
ANEXO 1: Cuestionario aplicado	

Abstract

Dado que algunos teóricos de la comunicación organizacional han definido a las emociones como parte inseparable de la vida dentro de las organizaciones, el presente estudio examinó el impacto que tienen las emociones en la satisfacción laboral. El propósito de esta investigación fue el de identificar el impacto de la susceptibilidad al contagio emocional en la satisfacción en el lugar de trabajo. Los principales resultados arrojaron que los individuos son susceptibles a ser contagiados sin importar el tipo de emociones (atención, juicio, sonrisa); se encontró que sí hay una diferencia significativa en la susceptibilidad al contagio emocional de hombres y mujeres: el género femenino es más sensible (al llanto, a la risa), mientras que el género masculino es más pesimista (puede ir desde la incomodidad hasta permanecer imperturbable ante los sentimientos de los demás). También resultó que la susceptibilidad al contagio emocional no influye en la satisfacción que sientan con su trabajo. De acuerdo a lo anterior, se puede decir que las emociones juegan un papel fundamental en la vida de las organizaciones, pero aún queda mucho por explorar en el contexto mexicano.

Capítulo 1. Introducción y Marco de Referencia

Las emociones son parte de la vida diaria del individuo; son la esencia de su ser, indican a otros su estado interno comunicado a otros a través de sus expresiones verbales y no verbales. Dado que las personas que trabajan pasan la mayor parte de su tiempo en contacto con otros, en ese contexto laboral es más probable que sean más susceptibles a recibir y sentir las emociones que sus compañeros experimentan. La convivencia diaria en el área de trabajo y los procesos de intercambio de emociones que ahí se suscitan, ha llamado la atención de varios estudiosos de la comunicación en las organizaciones, debido a que las emociones tienen una causa obvia (alguien se enoja con otra persona, se frustra debido a un impedimento de alcanzar una meta, o se enorgullece de un logro y es probable que sean causadas por algún evento en el lugar de trabajo). Además, las emociones se pueden manifestar de manera gestual o corporal (Ekman y Friesen en Barsade, 2003), por lo que se puede concluir que la expresión de las emociones, ya sea de forma verbal o no verbal, no sólo afecta, sino que se contagia a las personas al transmitirles los sentimientos tanto positivos como negativos en el momento de una interacción laboral.

1.1 Antecedentes

A partir de finales de los 80's, varios estudiosos del área de la comunicación organizacional han investigado el tema de las emociones dentro de las organizaciones (e.g., Miller, 2002; Kramer & Hess, 2002; Fisher, 2000; Lewis, 2000; Waldron y Krone, 1991; Rafaeli & Sutton, 1989, 1987; Sandelands & Buckner, 1989; Van Maanen & Kunda, 1989; Sutton & Rafaeli, 1988), en temas tales como la expresión y el impacto de las emociones dentro de las organizaciones, las reglas de comunicación en el manejo de las emociones, la

diferencia entre humor y emoción, entre otros. Como se puede apreciar, las emociones han sido analizadas dentro de las ciencias sociales, pero hasta hace unos años ha sido sugerido en la literatura organizacional que la experiencia y la expresión emocional tienen importantes implicaciones tanto en lo individual como dentro de las organizaciones (Waldron, V. y Krone, K., 1991). Tal como lo señalan Putnam y Mumby (1993), las emociones son “constantemente devaluadas y marginadas, mientras que la racionalidad ocupa un lugar privilegiado como un factor ideal para una vida organizacional efectiva” (p. 135).

Sin embargo, cuando Yiannis y Dorothy (2002) mencionan que “Lejos de ser desiertos emocionales, las organizaciones están llenas de emoción y de pasión” (p. 217), nos hacen voltear a ver a las organizaciones como lugares en donde conviven a diario personas llenas de emociones diversas, que de una manera las expresan y causan un impacto en otros, lo que nos permite entender la importancia que tiene la cuestión emotiva dentro de las organizaciones, y que probablemente hasta hace unos años no se le había dado la atención para su estudio.

1.2 Definición del problema

Como se comentó, a pesar de considerarlas una parte importante dentro de las organizaciones, hasta hace una década no se les daba a las emociones su valor real. A partir de investigaciones como la de Fisher (2000) es que se encuentra que la satisfacción del individuo en su lugar de trabajo es una actitud compuesta por el elemento afectivo (emocional) y el elemento cognitivo (racional), que contribuyen de manera importante a la actitud en general y a la conducta. Saber manejar las emociones, según Waldron (2000) y Staw, Sutton y Pelled (1994), es una herramienta útil para desarrollar buenas relaciones

laborales que culminen en un éxito profesional. Adicionalmente, Planalp (1999) afirma que dependiendo del grado en que los individuos comparten significados emocionales, es mejor la relación entre ellos, y las personas son capaces de manejar y expresar sus emociones positivas para mantener un ambiente profesional en su área de trabajo (Kramer & Hess, 2002).

Lo anterior sugiere que las emociones pueden afectar estructural e individualmente a una organización, así como al individuo que labora en ella. Esto lo confirman, tanto Shuler y Davenport (2000) como Fiebig y Kramer (1998), al encontrar que el manejo de las emociones en los trabajadores tiene una estrecha relación en la forma como entienden las dinámicas sociales dentro de su organización, y que por medio de la expresión de las emociones, los individuos comprenden su entorno laboral y las situaciones que se generan dentro de este espacio.

El propósito de esta investigación es encontrar cuál es el impacto de la susceptibilidad del contagio de las emociones en el lugar de trabajo en la satisfacción laboral. Para ello, se considerarán tres temas que guiarán las preguntas de investigación: 1) El tipo de emociones que las personas son más susceptibles a ser contagiadas en el lugar de trabajo; 2) El género como factor que determina el grado de susceptibilidad al contagio emocional, y 3) La relación que existe entre la susceptibilidad al contagio emocional y la satisfacción en el trabajo.

1.3 Justificación

A pesar de todas las investigaciones mencionadas anteriormente, cabe señalar que en nuestro país no se han realizado trabajos similares, en donde se ponga en la discusión a las emociones como factor relevante dentro del desarrollo de los individuos en las

organizaciones o lugares de trabajo. Conocer la importancia de las emociones en el ámbito laboral, aplicado a nuestro país, puede ayudarnos a entender la manera en la que se interrelacionan, expresan, desempeñan y conviven los miembros de las organizaciones en función de la expresión de sus emociones, que algunas veces se hace de manera verbal y otras a través de la comunicación corporal. Por esta razón es pertinente hacer un estudio sobre las emociones y su influencia en la satisfacción dentro del lugar de trabajo, ya que es un tema con un amplio campo de estudio y de exploración para el contexto mexicano de la comunicación interpersonal en el área laboral. Como estudio exploratorio, se decidió analizar a personas que trabajan en una organización de carácter educativo.

1.4 Revisión de la literatura

Las emociones son parte esencial del ser humano, ya que “Cada emoción ofrece una disposición definida a actuar; cada una nos señala una dirección que ha funcionado bien para ocuparse de los desafíos repetidos de la vida humana” (Goleman, 2004, p. 22). Por ello, si las emociones son tan importantes en la vida social de las personas, lo son también en la vida laboral, ya que las personas que trabajan, generalmente pasan una gran parte de su vida en contacto con otras personas en su lugar de trabajo.

Por otro lado, el manejo de las emociones se ha analizado como el resultado de una tendencia global hacia el incremento de la comercialización de sentimientos humanos en el creciente sector del capitalismo neoliberal (Ogasawara, 2003). Por ejemplo, en Estados Unidos se considera al manejo de las emociones como una forma externa de autocontrol, mientras que en Japón se considera como una forma interna de autocontrol (Ogasawara, 2003).

Por lo anterior, se infiere el interés que ha existido en el estudio de las emociones y las expresiones emotivas en el campo de la comunicación y en otras disciplinas, lo cual contribuye a la comprensión de la comunicación emocional desde un enfoque interdisciplinario. En los 70's, teóricos como Simon (1976) y Weick (1979) comenzaron con el estudio de las emociones, pero desde el punto de vista del comportamiento humano. Ya para la época de los 80's y 90's eran más los teóricos que se enfocaban en este tema, como Van Maanen y Kunda (1989), Raffaelli y Sutton (1987, 1989), Weiss y Coppranzano (1996), pero todos ellos desde una perspectiva más amplia, incluyendo en sus estudios principios de la psicología, sociología, comunicación, entre otras ciencias. Solomon (2000) propone que se tiene que hacer “gran esfuerzo por integrar fuerzas con psicólogos, neurólogos, antropólogos y filósofos de la moral, para obtener una teoría de la emoción más holística” (p. 9). Como menciona Lutz (en Metts y Planalp, 2002), “más que cualquier otra disciplina, la antropología ha movido a la emoción fuera de la cabeza y el cuerpo llevándola hacia el mundo social, guiada por el reconocimiento de que en muchas culturas la gente considera que la emoción ocurre *entre* la gente, no *dentro* de ellas” (p.341).

“En materia de historia existen dos temas que aparecen como principales fuentes de conocimiento para los estudiosos de la comunicación interpersonal. El primero de ellos es que los estándares y las estrategias para el control emocional han cambiado a través de los siglos, de una manera poco uniforme en lo referente al incremento del control emocional. (...) El segundo tema se refiere a que los cambios en la familia, las clases sociales y los roles de género son acompañados por cambios en las expectativas emocionales” (Metts y Planalp, 2002, p. 344).

El estudio de las emociones siempre ha venido acompañado de la forma en cómo éstas se expresan, cuestión que es bastante complicada, dado que cada individuo las refleja de manera diferente.

1.4.1 Definición de emoción y sus expresiones

Desde la psicología, Plutchik (1980) encontró 28 definiciones de emoción, al igual que Kleinginna y Kleinginna (1981), quienes lograron reunir 92 definiciones de emoción como proceso biológico y social (cognitivo y sentimental). Dentro de esta misma línea, Fraisse, en uno de sus trabajos (1968), mencionó que las emociones pueden tener dos caras: la mental, que son todos aquellos eventos fisiológicos como consecuencia de los eventos psíquicos; y la orgánica, en donde los eventos fisiológicos son precursores de las emociones. Otros teóricos hicieron esta misma distinción entre las emociones en los ámbitos biológico y psicológico, entre los que destacan Hochschild (1983), Mandler (1984), Schachter y Singer (1962), entre otros.

Sin embargo, no se puede dejar a un lado, al tratar el tema de las emociones, el paradigma denominado Inteligencia Emocional, desarrollado por Salovey y Mayer (1990). Este paradigma enfatiza la armonía entre cabeza y razón. “Para hacerlo positivamente en nuestra vida primero debemos comprender más precisamente qué significa utilizar la emoción de manera inteligente” (Goleman, 2003, p.49). Para Goleman ser una persona inteligente emocionalmente implica tener la capacidad de comprender nuestras emociones, saber comprender los sentimientos de las personas que nos rodean, controlar nuestros impulsos, permanecer tranquilos, razonar la situación y escuchar al otro, y sobre todo ser optimistas cuando nos vemos ante dificultades, en otras palabras “tener habilidades tales como ser capaz de motivarse y persistir frente a las decepciones; controlar el impulso y

demorar la gratificación, regular el humor y evitar que los trastornos disminuyan la capacidad de pensar; mostrar empatía y abrigar esperanzas” (p. 54). Sin las habilidades que obtenemos al ser individuos inteligentes emocionalmente, no es posible desenvolverse dentro de la sociedad. La Inteligencia Emocional, como campo de estudio, ha hecho importantes contribuciones a la comunicación interpersonal, tales como:

(1) El intercambio de emociones de las relaciones personales al interior de las relaciones profesionales. (2) El reconocimiento del rol de las emociones en la toma de decisiones, compromisos, y la solución creativa de problemas, hecha de manera interpersonal, impersonal o de manera individual. (3) El énfasis en las habilidades emocionales y sociales como un importante valor agregado por encima de habilidades técnicas en el lugar de trabajo, especialmente para puestos que requieren trabajadores que tengan importante interacción con otras personas. (4) El reconocimiento del papel de la empatía, la persuasión y la sensibilidad interpersonal en un efectivo liderazgo y trabajo de equipo (Metts y Planalp, 2002, p.343)

Por otro lado, desde el punto de vista fisiológico, los investigadores han descubierto algunas formas mediante las cuales cada emoción se refleja por medio de diversos mecanismos de respuesta por parte del cuerpo, en su libro *Inteligencia Emocional*, Goleman (2003) hace una descripción bastante detallada de dichas respuestas corporales:

Con la ira, la sangre fluye a las manos, y así es más fácil tomar un arma o golpear a un enemigo; el ritmo cardíaco se eleva y un aumento de hormonas como la adrenalina genera un ritmo de energía lo suficientemente fuerte para originar una acción vigorosa. Con el miedo la sangre se va a los músculos esqueléticos grandes, como los de las piernas, y así resulta más fácil huir, y el rostro queda pálido debido a que la sangre deja de circular por él (creando la sensación de que la sangre “se

hiela”). Al mismo tiempo, el cuerpo se congela, aunque sólo sea por un instante, tal vez permitiendo que el tiempo determine si esconderse sería una una reacción más adecuada. Los circuitos de los centros emocionales del cerebro desencadenan un torrente de hormonas que pone al organismo en alerta general, haciendo que se prepare para la acción, y la atención se fija en la amenaza cercana, lo mejor para evaluar qué respuesta ofrecer. Entre los principales cambios biológicos de la felicidad hay un aumento de la actividad en un centro nervioso que inhibe los sentimientos negativos y favorece un aumento de la energía disponible, y una disminución de aquellos que generan pensamientos inquietantes. Pero no hay un cambio determinado de la fisiología salvo una tranquilidad, que hace que el cuerpo se recupere más rápidamente del despertar biológico de las emociones desconcertantes. Esta configuración ofrece al organismo un descanso general, además de buena disposición y entusiasmo para cualquier tarea que se presente y para esforzarse por conseguir una gran variedad de objetivos. El amor, los sentimientos de ternura y la satisfacción sexual dan lugar a un despertar parasimpático: el opuesto fisiológico de la movilización “lucha o huye” que comparten el miedo y la ira. La pauta parasimpática, también llamada “respuesta de la relajación”, es un conjunto de reacciones de todo el organismo, que genera un estado general de calma y satisfacción, facilitando la cooperación. El levantar las cejas en expresión de sorpresa permite un mayor alcance visual y también que llegue más luz a la retina. Esto ofrece más información sobre el acontecimiento inesperado, haciendo que resulte más fácil distinguir con precisión lo que está ocurriendo e idear el mejor plan de acción. La expresión de disgusto es igual en el mundo entero y envía un mensaje idéntico: algo tiene un sabor o un olor repugnante,

o lo es en sentido metafórico. La expresión facial de disgusto –el labio superior torcido a un costado mientras la nariz se frunce ligeramente- sugiere, como señaló Darwin, un intento primordial de bloquear las fosas nasales para evitar un olor nocivo o de escupir un alimento perjudicial. Una función importante de la tristeza es ayudar a adaptarse a una pérdida significativa, como la muerte de una persona cercana, o una decepción grande. La tristeza produce una caída de la energía y del entusiasmo por las actividades de la vida, sobre todo por las diversiones y los placeres y, a medida que se profundiza y se acerca a la depresión, se hace más lento el metabolismo del organismo. Este aislamiento introspectivo crea la oportunidad de llorar por una pérdida o una esperanza frustrada, de comprender las consecuencias que tendrá en la vida de cada uno y, mientras se recupera la energía, planificar un nuevo comienzo (p.23).

Ekman y Friesen (1975, en Metts y Planalp, 2002) en investigaciones realizadas sobre la demostración de emociones, encontraron que muchas de las emociones primordiales (por ejemplo, miedo, disgusto, coraje, tristeza, sorpresa y alegría) pueden ser reconocidas por expresiones faciales a través de las culturas. En este mismo sentido, Mehrabian (1972, en Barsade, 2003) encontró que la transferencia de ideas es cualitativamente diferente de la transferencia de sentimientos. Las palabras son centrales al comprender ideas, pero son poco importantes al tratar de entender las emociones, donde los signos no verbales son primordiales.

Así es sencillo distinguir las expresiones positivas de las negativas (alegría versus tristeza), pero es más difícil distinguir las diversas emociones negativas (odio, miedo, disgusto y tristeza), según lo afirma Russell (en Metts y Planalp, 2002, p. 347). Asimismo, como Rafaeli y Sutton mencionan, es sumamente importante resaltar que existen

diferencias significativas entre las emociones que los empleados demuestran en la vida cotidiana y las emociones que ellos expresan en un ambiente laboral (en Barsade, 2003), ya que, como se mencionó, la mayoría de las emociones positivas o negativas pueden identificarse por medio de las expresiones sociales.

Frijda, (1993) concibe a las emociones como experiencias intensas y de corta duración, diferenciándolas del humor, el cual se presenta como más duradero pero con un origen incierto. Weiss y Copranzano (1996) sugieren que las emociones en el trabajo son más significativas a la satisfacción laboral que el humor. Debido al amplio concepto de emoción, es necesario que se clasifique para un mayor entendimiento. Por ello, al realizar estudios sobre el rol de la emociones en el trabajo, resulta necesario definir con claridad el concepto de emoción, debido a su diversidad de significados. En su estudio, Ashforth y Humphrey (1995) concretan el concepto de emoción como “una parte integral e inseparable de la vida diaria en una organización” (p.57), pero dichas emociones también deben de ser generadas y expresadas por los individuos de manera adecuada, en otras palabras, deben de ser inteligentes y controlar las emociones antes de que éstas los controlen a ellos en situaciones importantes. Dado que las personas pasan una cantidad considerable de su vida en un contexto laboral, los encuentros interpersonales diarios pueden “ocasionar” el contagio de emociones, lo que influye en cómo la gente se siente en su lugar trabajo.

1.4.2 Emociones y género

Desde siempre, las mujeres han sido denominadas el sexo débil, y no sólo por tener menor fortaleza física, sino por ser el sexo que mayor expresa sus emociones como la tristeza, que se demuestra a través del llanto. Como mencionan Vogel, Wester, Heesacker y Madon (2003),

Las mujeres son mejores para enviar y descifrar los mensajes no verbales (Brody, 1996; Brody y Hall, 2000), son más expresivas en ciertas emociones (Manstead, 1998), y hablan más sobre la intimidad que mantienen en sus relaciones cercanas con los hombres (Christensen, 1987, 1988). Los hombres, en contraste, son mejores en controlar sus expresiones no verbales (Brody, 1996; Brody y Hall, 2000), son más instrumentales u orientados a la función (Stuhimacher y Walters, 1999; Walters, Stuhimacher, y Meyer, 1998), y hablan más sobre la autonomía que mantiene en sus relaciones cercanas que las mujeres (Christensen, 1987; 1988) (p. 1).

Fuera de un lugar de trabajo, el sexo femenino tiende más a expresar sus sentimientos, tanto positivos como negativos, pero ¿qué pasa cuando una mujer es la jefa de un grupo de personas, en su mayoría hombres? se pensaría que se vuelve más fuerte y quizá un poco insensible, ya que no puede demostrar tan fácil emociones como la frustración, la tristeza, la derrota, porque se confirmaría la errónea idea que se tiene de que es parte del sexo débil.

Estudios en organizaciones han demostrado que el género es un componente central en el análisis de las emociones en el lugar de trabajo (Hearn, 1993; Hochschild, 1983; Leidner, 1993; Parkin, 1993; Pierce, 1995; Rafaeli, 1989, en Ollinainen). Como menciona Ollinainen (2000), “las emociones juegan una parte muy importante en el mantenimiento de la desigualdad entre hombres y mujeres en el trabajo” (p. 82), ya que las mujeres siguen siendo mucho más susceptibles a las emociones y a la demostración de ellas. “La teoría de los roles sociales propone que una de las razones por las que hombres y mujeres confirman los estereotipos de género es porque actúan de acuerdo con sus roles sociales” (Eagly, 1987, en Vogel, D., Wester, S., Heesacker, M. y Madon, S., 2003, p. 2). Lo que sugiere que

las demandas de la sociedad (de acuerdo a los roles sociales de cada género) determinan los comportamientos de hombres y mujeres.

Acker (1992b) y Parkin (1993) afirman que las emociones continúan simbolizando la dominación masculina y la exclusión femenina del poder en muchas maneras sutiles,

Haciendo énfasis en la competitividad y en la fuerza, las emociones están asociadas con vulnerabilidad y excluidas del trabajo en equipo. Por ejemplo, en un equipo de manufactura, los conflictos, el coraje y la frustración terminan en lágrimas, de cualquier modo está considerado inapropiado llorar frente del equipo (en Ollinainen, 2000, p. 94)

En otras palabras, el autor confirma que cualquier demostración de emociones sigue siendo marginada dentro de un grupo de trabajo, sin importar género.

Anteriormente, como lo apunta Ollinainen (2000), dentro de las organizaciones burocráticas y teorías generadas a partir de estudios relacionados con el tema, trataban a las emociones de hombres y mujeres de manera similar, pero no igual; todas las emociones y lo concerniente a la vida privada era descartado por funcionar como interruptores de la objetividad y obstáculos de la productividad dentro de las empresas.

En teorías más recientes, las ideas de la burocracia masculina han cambiado por una aproximación teórica que considera las relaciones entre género y organizaciones como un conjunto de procesos complejos, envolviendo no sólo elementos estructurales sino también políticas y prácticas organizacionales. (Acker 1989, 1990, 1992a, 1992b; Britton, 1997; Halford, Savage and Witz, 1997; Rantalaiho and Heiskanen, 1997; en Ollinainen, 2000. p. 84).

Lo anterior convierte a las emociones en el trabajo en un tema mucho más complicado, por las muchas variables organizacionales y de comportamiento que se tienen que estudiar para

poder entenderlo. Mucho del trabajo de las organizaciones continúa funcionando de acuerdo con las divisiones de género que excluye a las mujeres para compartir el poder organizacional con los hombres (Acker, 1992a en Ollinainen, 2000).

1.4.3 Contagio emocional

El contagio emocional se refiere a las reacciones de un individuo al observar las experiencias de otros (Tamborín, Salomonson y Bahk, 1993). En otras palabras, el estar en contacto directo o muy cercano con otras personas facilita que se transmitan los sentimientos. Para Schoenewolf (1990, en Barsade), el contagio emocional es un proceso en el cual una persona o grupo influencia las emociones o comportamientos de otra persona o grupo a través de la consciente o inconsciente inducción de estados emocionales o comportamientos. En la investigación de Mann (1997), se muestra que el contagio emocional puede afectar las dinámicas de grupo, debido a que las personas tienden a atrapar las emociones emitidas mediante información consciente. Por lo tanto, el contagio emocional es una parte importante en la interacción de los individuos dentro de un grupo, ya sea en la sociedad, en el trabajo o hasta en el mismo hogar.

Se ha demostrado que las emociones de grupo no sólo existen, sino que estas mismas emociones, que muchos llaman “tono afectivo grupal”, pueden influir en los resultados de un trabajo en equipo (George, 1989, 1990; George y Brief, 1992 en Barsade, 2003). Hay autores que afirman que existen procesos sociales mediante los cuales, después de determinar la cantidad de atención que se presta, la gente compara sus estados de ánimo con el resto de las personas en un grupo y es entonces que responden de acuerdo a lo que consideran apropiado para la situación. (Schachter, 1959; Adelman y Zajonc, 1989; Sullins, 1991, en Barsade, 2003).

Contagiar las emociones positivas es el ideal, pero ¿Qué pasa cuando se contagian las emociones negativas? Gracias al contagio emocional se puede incrementar la empatía y solidaridad, pero puede hacer mayor la disparidad del desempeño mediante emociones negativas, como el miedo o la ansiedad (Mann, 1997). En otras palabras, lo único que se obtiene al contagiar emociones negativas es la creación de un ambiente tenso y desagradable entre las personas que se encuentran en el lugar de trabajo.

Barsade (2003) llevó a cabo un estudio en el cual reclutó a 94 estudiantes, con un promedio de edad de 21.5 años, entre los cuales se encontraban ciudadanos americanos, asiáticos, hispanos y afroamericanos. Dividió a los estudiantes en 29 grupos (de 2 a 4 individuos por grupo), y a cada uno le asignó un moderador. Las sesiones fueron video grabadas, y en ellas cada participante tomó el papel de líder de grupo, buscando “hipotéticos” beneficios económicos para su equipo. Al finalizar las sesiones se les aplicó un cuestionario compuesto por ítems para evaluar sus sentimientos a través de las sesiones. Después de dicha investigación, Barsade concluyó que la gente no habita en islas emocionales, sino que los miembros de un grupo experimentan distintos estados de ánimo dentro del trabajo. Estos estados de ánimo se expanden hacia fuera y en el proceso influyen no sólo en las emociones de los miembros de un grupo, sino también en las dinámicas y en los comportamientos grupales, y actitudes individuales, por ello el contagio emocional tiene influencia directa e indirecta en las emociones de los empleados y en los grupos de trabajo, así como en sus juicios y comportamientos. Además, encontró que el contagio de estados de ánimo positivos es igual de poderoso que el contagio de estados de ánimo negativos. Dado lo anterior, se puede decir que las emociones tanto negativas como positivas tienen la misma fuerza de ser contagiadas, lo que varía es la susceptibilidad que tienen las otras personas a ser contagiadas por ciertas emociones.

1.4.4 Susceptibilidad

Un factor a considerar con respecto al contagio emocional es la susceptibilidad o vulnerabilidad que las personas tienen a ser contagiadas dependiendo de su género, es decir, mujeres u hombres pueden ser más sensibles ante determinados sentimientos y mostrar algún tipo de respuesta emocional similar a la de sus colaboradores. “La vulnerabilidad emocional se define aquí como un estado donde uno está abierto a tener sensaciones de dolor o a experimentar el rechazo. Cuando la gente expresa sus emociones a otras, incrementa la posibilidad de ser lastimado, rechazado o ignorado”. (Vogel, D., Wester, S., Heesacker, M. y Madon, S., 2003, p.3). Al respecto, Ivy y Backlund (1994) encontraron en su estudio que las emociones demostradas dentro de una organización contribuyen a estresar o aligerar las relaciones e interacciones entre individuos de diferente sexo. Investigando en las teorías de los roles sociales, Vogel et al. (2003), predijeron que las mujeres y los hombres confirmarían más fuertemente estereotipos del género cuando se sienten emocionalmente vulnerables. Un ejemplo de lo anterior es lo analizado por Murphy y Zorn (1996) quienes demostraron en su investigación que la mujer profesional tiende a ocultar más las emociones que siente realmente, sonriendo más a menudo que los hombres aunque no se sientan felices, demostrando muchas veces felicidad o tristeza, pero no ira o agresividad. Contrario a esto, Sloan (2004) encontró en su estudio que los individuos que pasan mucho tiempo interactuando con otros en el lugar de trabajo expresan más su ira que otros trabajadores, es decir, la expresión de la ira está asociada con la interacción de la gente en el trabajo, el estatus ocupacional y las relaciones.

Si se lograra que el contagio emocional que se da dentro de los grupos fuese sólo positivo, dicho de otra manera, que se pudiesen contagiar sólo las emociones positivas, se

crearía un ambiente de mayor satisfacción, la cual puede ser una consecuencia directa de la susceptibilidad de éstos a ser contagiados por algunas emociones.

1.4.5 Satisfacción laboral

Las conclusiones a las que han llegado los estudios revisados para esta investigación, indican que un empleado satisfecho se desempeña mejor que un empleado insatisfecho, y regularmente la satisfacción se ha asociado con el tipo de emociones que los ambientes le generan al individuo. La satisfacción laboral es entendida para Davis (1996) como el conjunto de necesidades cubiertas en un trabajo, para Locke la satisfacción laboral es “un estado emocional agradable o positivo que es el resultado de la valoración del trabajo personal o la experiencia que brinda el trabajo” (Locke 1976 en Galaz Fontes, 2003, p. 22). Por lo tanto se logra una satisfacción laboral si una persona está contenta con las actividades llevadas a cabo dentro de su lugar de trabajo y la forma en la que se relaciona con sus compañeros.

Para Galaz Fontes (2003), la satisfacción laboral es una respuesta a la presencia de cinco “motivadores” (factores de contenido del trabajo): la naturaleza del trabajo en sí mismo o el logro, el reconocimiento por el trabajo cumplido, el trabajo en sí, la responsabilidad, y las oportunidades para el desarrollo del individuo. Mientras que para Locke, a un nivel más empírico, las variables para definir la satisfacción laboral pueden ser tres: el trabajo mismo, en el contexto o en la situación en la que el trabajo se realiza, así como las actividades que se llevan a cabo. Según Fisher (2000) la satisfacción en el lugar de trabajo es una actitud compuesta por dos elementos: uno afectivo (emocional) y uno cognitivo (racional). Ambos componentes son importantes al contribuir a la actitud en general y a la conducta. También menciona que, a menudo, se define a la satisfacción

laboral como una reacción afectiva hacia el trabajo, pero a la vez influye mucho el que la persona razone al atribuirle características positivas a su trabajo. De acuerdo con Weiss y Copranzano (1996) las emociones y el humor dentro del trabajo son el material en bruto que forma el elemento afectivo de la satisfacción laboral, mientras que los juicios y las comparaciones de atributos laborales contribuyen al elemento cognitivo de la satisfacción.

1.4.6 Estudios sobre satisfacción laboral

De acuerdo con autores como Locke (1976) y Brief (1998), a partir de los años treinta, la satisfacción se convirtió en una de las actitudes relacionadas con el trabajo, más investigadas por los estudiosos del área, ya que es parte esencial del comportamiento humano en contextos laborales. En la actualidad, donde las nuevas tecnologías están ocupando un lugar esencial dentro de las organizaciones, y donde las máquinas están sustituyendo el trabajo humano, el estudio de la satisfacción laboral dentro de ellas sigue siendo de gran importancia, ya que ayuda a las empresas a “identificar las áreas que requieren atención, porque los empleados satisfechos tienden a ser más adaptables y cooperativos; para que los insatisfechos estén dispuestos a aceptar cambios” (Galaz Fontes, 2003, p.19). Además de lo anterior, cuando un empleado está satisfecho siempre busca que sus acciones sean a favor de la organización, porque la satisfacción laboral está estrechamente ligada con el desarrollo del trabajador como persona y a su calidad de vida en general, un trabajador satisfecho será una mejor persona en todos los ámbitos. (Kallenberg, 1977 en Galaz Fontes).

Galaz Fontes (2003) llevó a cabo un estudio en la Universidad Autónoma de Baja California, en donde se buscaba conocer la satisfacción laboral de los académicos. “Un estudio en la planta académica de la UABC no sólo sería pertinente para la propia

institución, sino contribuiría a la comprensión de las plantas académicas en México” (p.89). En dicho estudio se buscaba conocer qué tan satisfechos estaban los académicos con su trabajo, pidiéndoles describir sus condiciones de trabajo y actividades, especificar su nivel de satisfacción con respecto a aspectos particulares de su trabajo, evaluar aspectos específicos de su trabajo, formular una serie de opiniones con respecto a la vida académica y la educación superior, y expresar una intención respecto a varios problemas pertinentes. Lo anterior fue medido a través de un cuestionario compuesto por 5 categorías: 1. Opiniones sobre la educación superior, la institución, 2. Condiciones de trabajo, 3. El trabajo académico, 4. Antecedentes profesionales y 5. Información demográfica. En esta investigación se concluyó que:

Por lo menos para el personal académico de tiempo completo de las universidades, la satisfacción laboral es alta al tomar su puesto, disminuye en los años previos a la obtención de la definitividad, y recobra sus niveles originales después de su otorgamiento e incluso aumenta en los años subsecuentes. Al parecer, casi de manera paralela, la satisfacción con el sueldo y con los compañeros de trabajo disminuye en los primeros años después del otorgamiento de la definitividad y posteriormente recobra sus niveles anteriores. (p. 29)

Para entender mejor lo anterior, es necesario apuntar que en las instituciones educativas públicas de nuestro país, los académicos, después de ciertos años laborando en un plantel, logran obtener un puesto de por vida, el cual les asegura un ingreso mensual y muchas veces provoca que su satisfacción aumente inmediatamente después de que se les otorga, aunque la satisfacción vinculada con otros factores disminuye. Es importante mencionar este trabajo, ya que es de los estudios pioneros en el área de satisfacción laboral realizados en una organización mexicana.

Por otro lado, hace algunas décadas se creía que los estudios que buscaban relacionar la satisfacción laboral con el género, no eran muy fuertes en cuanto a argumentos se refería, y no arrojaban ninguna conclusión consistente (Gruneberg, 1979 en Galaz Fontes). Lo anterior podría deberse a la manera tan diferente de pensar de hombres y mujeres en cuanto a sus actividades y lugares de trabajo, y a lo que se espera de ellos. Sin embargo, recientemente Spector (1997) con base en un meta-análisis, afirmó que “los hombres y mujeres muestran un nivel de satisfacción global con el trabajo equivalente, incluso cuando las comparaciones son hechas entre diferentes posiciones de trabajo” (en Galaz Fontes, 2003, p. 30).

1.4.7 Satisfacción laboral y género

Como se mencionó anteriormente, la satisfacción laboral es el conjunto de necesidades cubiertas en un trabajo, estas necesidades van desde lo económico hasta el reconocimiento de los superiores, compañeros y subordinados. Esta variable (satisfacción laboral) se puede ver influida dependiendo del género del empleado, por lo que es un factor de suma importancia en esta investigación. Aunque existen revisiones meta-analíticas que reportan que la media en las diferencias entre los géneros indican que los hombres y las mujeres tienen un comportamiento similar el 98% del tiempo, (Canary & Hause, 1993; Wilkins & Anderson, 1991, Vogel, et al., 2003), estudios realizados por investigadores del área de satisfacción laboral (Antill, 1987; Birnbaum, Nosanchuk, & Croll, 1980; Broverman, Vogel, Broverman, Clarkson, & Rosenkrantz, 1972; Frieze, Parsons, Johnson, Ruble, & Zellman, 1978, en Oliver, 1998), coinciden en que a menudo los estereotipos de hombres y mujeres incluyen la creencia de que las mujeres son más emocionales que los hombres, y que las mujeres tienden a reportar emociones más intensas de la tristeza y el miedo (a veces

de la alegría) que los hombres, mientras que ellos tienden a reportar emociones más intensas del coraje (Allen & Haccoun, 1976; Lombardo, Cretser, Lombardo, & Mathis, 1983; Shields, 1987; Staley & O'Donnell, 1984, en Oliver, 1998).

Por otro lado, Tompkins (1998) resalta trabajos como el de Buzzanell, donde se estudia a la teoría de la comunicación organizacional feminista y se explican las formas en las que el lenguaje crea relaciones de género, la comunicación reafirma jerarquías y la manera en la que las mujeres expresan e interpretan sus emociones y experiencias dentro de una organización. El comportamiento desempeñado de los hombres y mujeres es una respuesta a las exigencias sociales, las reglas (no escritas, pero por todos sabidas) de cómo se debe comportar cada género, por lo que para las mujeres “está bien” si expresan sus emociones.

Como menciona Galaz Fontes (2003), ha habido mucha polémica en torno a la variable de género en relación a la satisfacción laboral, muchos investigadores han encontrado diferencias en la satisfacción laboral dependiendo de si el empleado es hombre o mujer, mientras que en otros estudios no han resultado diferencias significativas.

1.5 Preguntas de Investigación

Dada la importancia que están tomando las emociones en el ámbito laboral y que al mismo tiempo es un campo nuevo en las organizaciones mexicanas, este trabajo pretende hacer una exploración en una organización educativa de nuestro país, partiendo de las siguientes preguntas de investigación:

Pregunta de investigación 1.- ¿Qué emociones (positivas o negativas) son las que los empleados de una institución educativa de nivel superior son más susceptibles a ser contagiados?

Pregunta de investigación 2.- ¿Quiénes son más susceptibles a ser contagiados emocionalmente, los hombres o las mujeres empleados de una institución educativa de nivel superior?

Pregunta de investigación 3.- ¿Existe una relación positiva entre la susceptibilidad al contagio emocional y la satisfacción en el trabajo de los hombres y las mujeres empleados de una institución educativa de nivel superior?

Al contestar estas preguntas se buscó tener un panorama general de la susceptibilidad a la expresión y comunicación de las emociones, ya sea de manera verbal o no verbal, en una organización mexicana del ramo educativo y conocer de cerca qué tan susceptibles son los hombres y las mujeres de ser contagiados por sus compañeros y compañeras de trabajo.

Capítulo 2. Método

2.1 Instrumento

Para facilitar la comprensión de la manera en que las emociones son comunicadas, Planalp (1999) divide la comunicación en dos niveles, la comunicación de una emoción y la comunicación emocional. En la primera, la emoción es el mensaje en sí, y en la segunda, la emoción puede no ser parte intrínseca del mensaje, sino una propiedad del mensaje. Este estudio se basó en ambos niveles de la comunicación de las emociones, dado que en este trabajo interesa la expresión de las emociones tanto implícita como explícitamente.

Dado que la presente investigación tiene como objetivo conocer el impacto que tienen las emociones en la satisfacción laboral de los empleados de una institución educativa, se decidió utilizar la metodología cuantitativa representada con un cuestionario, para lo que se elaboró un instrumento compuesto por dos escalas, una para medir el contagio emocional, y otra para la satisfacción laboral. El contagio emocional (variable independiente) fue medido en términos de la Escala de Contagio Emocional, (por sus siglas en inglés ECS), de Doherty, Orimoto, Hebb & Hatfield (1993), una medida de vulnerabilidad al contagio emocional. Esta escala consiste de 18 items diseñados para calificar la susceptibilidad de las personas a captar alegría/felicidad, amor, miedo/ansiedad, enojo y tristeza/depresión así como susceptibilidad general al contagio emocional. A los participantes se les hicieron preguntas como “¿Estar rodeado de gente deprimida me hace sentir deprimido?”, “¿Cuándo alguien se ríe fuerte yo también me río?”, “¿Soy muy sensible al percibir los sentimientos de otras personas?”. Sus respuestas se codificarán en una escala de cuatro puntos: 4= siempre, 3= con frecuencia, 2= rara vez, 1= nunca.

Esta escala mide una variedad de sentimientos y conductas en varias situaciones, pero dado que este estudio está enfocado en la susceptibilidad del contagio emocional en el

lugar de trabajo, el ECS fue modificado, y fueron omitidos 4 ítems, debido a que estos no estaban enfocados en el lugar de trabajo, sino en otras situaciones de la vida diaria. La versión corregida quedó compuesta por 14 ítems en total. Adicionalmente, las frases “durante el trabajo” y/o “gente con la que trabajo” fueron agregadas a los ítems incluidos en la versión adaptada para contextualizar las preguntas. En este sentido, la leyenda que se colocó en los instrumentos fue: *“este es un cuestionario que mide varios sentimientos y comportamientos en distintas situaciones en tu lugar de trabajo”*; algunos ejemplos de las preguntas donde la frase también fue agregada: “Estar rodeado de gente deprimida en el lugar de trabajo me hace sentir deprimido”, “cuando alguien en el lugar de trabajo se ríe fuerte, yo también me río” y “soy muy sensible en retomar los sentimientos de otras personas con las que trabajo”.

La confiabilidad y validez de los instrumentos son proporcionadas por Stocker (1993), quien encontró que las calificaciones de hombres y mujeres en la escala predicen la extensión a la cual son susceptibles a contagiarse de emociones (positivas y negativas). La gente que tenía altas calificaciones en esta escala era especialmente vulnerable al contagio emocional; aquellos que tenían menos puntos eran especialmente resistentes.

La satisfacción laboral (variable dependiente) fue medida con el índice descriptivo laboral (por sus siglas en inglés JDI de Smith, Kendall & Hullin, (1969). El instrumento está compuesto de las cinco dimensiones de satisfacción laboral: trabajo, supervisión, pago, ascensos y co-trabajadores. Los datos fueron recolectados utilizando las respuestas obtenidas sólo de la dimensión de trabajo de la satisfacción laboral.

La dimensión del trabajo está compuesta por 18 ítems y pide a los participantes que describan cómo perciben su trabajo respondiendo a preguntas tales como: “¿Cómo es tu trabajo la mayor parte del tiempo?” calificando con 18 adjetivos (positivos y negativos),

tales como fascinante, creativo, aburrido, simple, en una escala de 4 puntos: 4= siempre, 3= con frecuencia, 2= rara vez, 1= nunca. Los adjetivos negativos fueron de código inverso. Respecto a la validación del instrumento, Smith, Kendall & Hullin afirman que los resultados mostraron una consistente convergencia y una validación discriminativa.

Al final del cuestionario se les hicieron a los participantes una serie de preguntas demográficas para conocer su género, edad, puesto que ocupa en la empresa y horario de trabajo.

Anteriormente se llevó a cabo un estudio piloto con 25 cuestionarios impresos, a partir del cual surgieron algunas inquietudes en el acomodo de las preguntas y la redacción de las instrucciones, por lo que se hicieron cambios en el instrumento final, además de que se agregó la variable horario de trabajo y se limitaron los cargos en la pregunta “puesto que ocupa en la empresa”.

2.2 Participantes

Los participantes fueron empleados de una organización de educación superior privada del norte del país, que ocupan diferentes puestos directivos, administrativos y académicos. El estudio se llevó a cabo a través de un cuestionario auto administrado en el que se les pidió a los participantes calificar la susceptibilidad al contagio emocional que ellos experimentan en sus horas de trabajo y evaluar su propia satisfacción en el trabajo. Los cuestionarios fueron enviados a los participantes por medio de correo electrónico, se les mandó un mail a sus cuentas internas (de la institución) con la liga a la cual debían acceder para contestar el cuestionario. El correo electrónico explicaba en qué consistía el estudio y pidió su colaboración (ver anexos). Para enviar el instrumento se utilizó un

programa de Internet, que por una cuota única mensual fue posible enviar los cuestionarios y el mismo programa almacenó los resultados en una base de datos.

Se enviaron 800 correos aproximadamente, de los cuales sólo 153 fueron contestados al cierre de la encuesta, tres de ellos casi en blanco, por lo que se tomaron en cuenta sólo 150. Ya que este es un estudio exploratorio y descriptivo, se consideró que los cuestionarios contestados recibidos fueron suficientes para tener un acercamiento al objeto de estudio.

En un principio fue muy satisfactoria la respuesta de los empleados de la institución, el mismo día que se envió el cuestionario se recabaron casi una tercera parte de las encuestas finales (45), el problema comenzó cuando al pasar los días se dejaron de recibir cuestionarios y se tuvo que cerrar el plazo para contestar porque la caducidad del programa llegó a su límite de un mes.

2.3 Análisis

El análisis se llevó a cabo en el programa estadístico SPSS versión 10.0, mediante el cual se pudieron hacer cruces de variables, varianzas y correlaciones, con el fin de contestar las preguntas de investigación. En el estudio original, la Escala de Contagio Emocional se componía de 5 dimensiones: alegría/felicidad, amor, miedo/ansiedad, enojo y tristeza/depresión. Se hizo un análisis factorial para comprobar que las variables correspondieran a cada dimensión, y para fines de este estudio se agruparon sólo en 4 dimensiones: ENOJO, que engloba todas aquellas preguntas que representan el contagio de sentimientos molestos, como depresión, enojo, nerviosismo, entre otros; SENSIBILIDAD, en donde se encuentra el contagio de sentimientos positivos como risa o en su extremo llanto; RECEPTIVIDAD, que contiene las preguntas destinadas a saber qué tanta atención

ponen las personas en sus compañeros de trabajo; y PESIMISMO, que incorpora los sentimientos negativos pero hacia los demás, como incomodidad. El grado de confiabilidad de las dimensiones fueron *enojo* ($\alpha=.72$), *sensibilidad* ($\alpha=.62$), *receptividad* ($\alpha=.54$) y *pesimismo* ($\alpha=.45$) (Tabla 2.1). El α de cada columna es significativa, lo que demuestra que las dimensiones están bien estructuradas. La dimensión de pesimismo, cabe mencionar que consta sólo de dos preguntas que no pudieron ser agregadas a otra dimensión. La confiabilidad de dicha dimensión es baja, pero es una dimensión importante ya que mide la desconfianza o incomodidad que sienten los integrantes del grupo con sus compañeros de trabajo, por lo que se sugiere que para próximos estudios se agreguen más ítems relacionados con esta dimensión para que esta dimensión pueda ser más fuerte y comprobar su validez en el contagio emocional.

En el caso de la Escala de Satisfacción Laboral, el análisis factorial arrojó que está agrupada en una sola dimensión, con un $\alpha= .74$.

Tabla 2.1. Dimensiones y confiabilidad

ENOJO	SENSIBILIDAD	RECEPTIVIDAD	PESIMISMO
<p>En mi trabajo me molesta estar rodeado de gente enojada</p> <p>(Mide: MOLESTIA)</p>	<p>Cuando alguien en el trabajo ríe fuerte, yo también río</p> <p>(Mide: RISA)</p>	<p>Pongo atención a lo que otras personas con las que trabajo están sintiendo</p> <p>(Mide: ATENCIÓN)</p>	<p>Cuando la gente con la que trabajo me abraza con afecto, me siento incómodo y quiero hacerme a un lado</p> <p>(Mide: INCOMODIDAD)</p>
<p>Muevo la cabeza en desaprobación cuando en el trabajo platico con alguien que está deprimido</p> <p>(Mide: DESAPROBACIÓN)</p>	<p>Soy muy sensible para retomar los sentimientos de otras personas con las que trabajo</p> <p>(Mide: SENSIBILIDAD)</p>	<p>Soy muy acertado al juzgar los sentimientos de otras personas con las que trabajo</p> <p>(Mide: JUICIO)</p>	<p>Mantengo una cara imperturbable cuando los que trabajan a mi alrededor rien fuerte</p> <p>(Mide: IMPERTURBABLE)</p>
<p>Estar rodeado de gente deprimida en el trabajo me hace sentir deprimido</p> <p>(Mide: DEPRESIÓN)</p>	<p>Mis ojos se ponen llorosos cuando alguien que trabaja conmigo llora</p> <p>(Mide: LLANTO)</p>	<p>Cuando alguien me sonríe cálidamente en el trabajo, yo también le sonrío y me siento feliz por dentro</p> <p>(Mide: SONRISA)</p>	
<p>Cuando en el trabajo estoy rodeado de gente que está enojada, yo me siento enojado</p> <p>(Mide: ENOJO)</p>			
<p>Cierro mi puño cuando escucho a otros pelando en el lugar de trabajo</p> <p>(Mide: PELEA)</p>			
<p>Cuando en el trabajo alguien camina de un lado a otro, me siento nervioso y ansioso</p> <p>(Mide: NERVIOSISMO)</p>			
(alpha=.72)	(alpha=.62)	(alpha=.54)	(alpha=.45)

Capítulo 3. Resultados

Dentro de las variables demográficas se encontró que el total de participantes, como se mencionó anteriormente, fue de 150, de los cuales el 65% (n=98) fueron mujeres y el 35% restantes (n=52) hombres. La edad predominante fue en el rango de 36 a 40 años, con el 27% de los participantes, y le siguió el rango de 45 años en adelante, con el 23% (Tabla 3.1).

Tabla 3.1. Frecuencia de edad en los participantes

Edad	Frecuencia	%
18 a 25	15	10
26 a 30	15	10
31 a 35	22	15
36 a 40	40	27
41 a 45	24	16
mayor de 45	34	23
Total	150	100

En cuanto al horario de trabajo de los participantes, se encontró que la mayoría de las personas (94%) tienen horario de tiempo completo (Tabla 3.2). Lo cual puede indicar que las personas tienen una mayor oportunidad a ser contagiadas emocionalmente que en otro contexto, por ejemplo el social.

Tabla 3.2. Frecuencia de Horario de trabajo

Horario	Frecuencia	%
Tiempo completo	141	94
Medio tiempo	6	4
Por horas	3	2
Total	150	100

Por medio de una tabla de contingencia (Tabla 3.3) cruzando la variable Género con la variable Puesto, se pudo apreciar que el personal administrativo es en su mayoría del género femenino (56 mujeres – 1 hombre), mientras que los directivos y docentes, en una diferencia menor, son más del género masculino.

Tabla 3.3. Cruce de variables Género y Puesto

Puesto	Género		Total
	Femenino	Masculino	
Directivo	8	13	21
Docente	28	33	61
Personal administrativo	56	1	57
Profesionista de apoyo	3	4	7
Otro	3	1	4
Total	98	52	150

Respondiendo a la primera pregunta de investigación: ¿Qué emociones (positivas o negativas) son las que los empleados de una institución educativa de nivel superior son más susceptibles de ser contagiados? Se encontró que la media de las respuestas por dimensión, referentes al contagio emocional, fue de 1.85 para Enojo, 2.51 para Sensibilidad, 3.17 para Receptividad y 1.65 para Pesimismo (Tabla 3.4).

Tabla 3.4. Medias de Contagio emocional

	Media	Desviación típica	N
ENOJO	1.846	0.494	146
SENSIBILIDAD	2.508	0.675	145
RECEPTIVIDAD	3.167	0.539	148
PESIMISMO	1.654	0.618	149

Esto indica que la mayoría de las personas son más susceptibles a recibir los sentimientos que sus compañeros de trabajo están sintiendo, sin importar qué tipo de emoción en particular sea (i. e., atención, juicio, sonrisa). Esta pregunta se vio sustentada cuando se contestó a la segunda pregunta de investigación, donde la media más alta fue la de Receptividad (i. e., atención a las emociones, valoración de las mismas, sonreír en reciprocidad) para los dos géneros. Lo cual también coincide con lo encontrado por Barsade (2003), quien reporta que el contagio de estados de ánimo positivos es igual de poderoso que el contagio de estados de ánimo negativos. Es interesante la coincidencia de resultados, dado que las investigaciones se llevaron a cabo en contextos diferentes, tan diferentes como la cultura mexicana y la estadounidense. Los resultados de la susceptibilidad a las emociones de sus compañeros de trabajo son similares a las de Barsade (2003). Así mismo, autores como Schachter (1959), Adelman y Zajonc (1989) y Sullins (1991) (en Barsade, 2003) mencionan que las personas responden de acuerdo a lo que consideran apropiado para la situación, sin distinción de emociones, esto debido a que existen procesos sociales inherentes al ser humano, que le ayudan a comparar sus estados de ánimo con el resto de las personas en un grupo y es entonces cuando deciden cómo responder. A esto se refiere la dimensión de Receptividad, y los resultados de este estudio demuestran lo que dichos autores encontraron. El hecho de que en esta muestra en particular, el resultado haya sido alto en esta dimensión, puede también deberse a la idiosincrasia del mexicano.

Respecto a la segunda pregunta de investigación: ¿Quiénes son más susceptibles de ser contagiados emocionalmente, los hombres o las mujeres empleados de una institución educativa de nivel superior? Por medio de un análisis de varianza se pudo comprobar y responder que la Sensibilidad y Pesimismo son significativos al comparar la media de los géneros (.63) (Tabla 3.5 y Tabla 3.6).

Tabla 3.5. Descriptivos dimensiones por género

	Género	N	Media
Enojo	Femenino	95	1.832
	Masculino	51	1.873
Sensibilidad	Femenino	95	2.628
	Masculino	50	2.280
Receptividad	Femenino	96	3.135
	Masculino	52	3.224
Pesimismo	Femenino	97	1.536
	Masculino	52	1.875

Tabla 3.6. Análisis de varianza por género

		Suma de cuadrados	gl	Media cuadrática	F	Sig.
ENOJO	Inter-grupos	0.056	1	0.056	0.227	0.635
	Intra-grupos	35.393	144	0.246		
	Total	35.449	145			
SENSIBILIDAD	Inter-grupos	3.969	1	3.969	9.213	0.003
	Intra-grupos	61.605	143	0.431		
	Total	65.574	144			
RECEPTIVIDAD	Inter-grupos	0.267	1	0.267	0.916	0.34
	Intra-grupos	42.511	146	0.291		
	Total	42.778	147			
PESIMISMO	Inter-grupos	3.888	1	3.888	10.875	0.001
	Intra-grupos	52.561	147	0.358		
	Total	56.45	148			

Lo anterior quiere decir que sí existe una diferencia en cómo los hombres y las mujeres perciben las emociones. El grado de susceptibilidad a la misma emoción no es el mismo. Las mujeres son más susceptibles a ser contagiadas por emociones como la risa y el llanto; mientras que los hombres son más susceptibles a sentir incomodidad o parecer imperturbables a los sentimientos de los demás. En estudios similares, pero realizados dentro de la cultura norteamericana, Murphy y Zorn (1996) encontraron que la mujer profesional tiende a ocultar más las emociones que siente realmente, sonriendo más a

menudo que los hombres aunque no se sientan felices, demostrando muchas veces felicidad o tristeza (risa y llanto, que son los sentimientos encontrados en esta investigación), pero no ira o agresividad. El Enojo y la Receptividad no son significativos al compararlos por género.

En cuanto a la tercera pregunta de investigación: ¿Existe una relación positiva entre la susceptibilidad del contagio emocional y la satisfacción en el trabajo? La media de Satisfacción fue de 2.99 (N=145). En una escala donde el mayor número posible es 4, esto demuestra que los empleados están generalmente satisfechos con su trabajo. Por medio de correlaciones se encontró que la Receptividad es la única variable significativa (.03) con respecto a Satisfacción Laboral (Tabla 3.7). Esto quiere decir que hay una relación entre cómo se sienten los empleados en su trabajo y la forma en cómo perciben a los demás miembros del grupo en cuanto a la susceptibilidad de sus emociones, sin importar si éstas son positivas o negativas. También se encontró una relación indirecta entre la dimensión de Sensibilidad (sentimientos positivos como risa o en su extremo llanto) y Satisfacción Laboral: ya que el factor que condiciona la Satisfacción Laboral es la dimensión de Receptividad (atención ponen las personas en sus compañeros de trabajo), y Receptividad está relacionado con la dimensión de Sensibilidad. Por otro lado, el Contagio emocional en general no es significativo (.30), lo que demuestra que la susceptibilidad al contagio de emociones en general no influye en la satisfacción laboral del empleado, es decir, no predicen la Satisfacción Laboral. Lo encontrado con relación a esta pregunta contradice los resultados de Planalp (1999), quién reporta que dependiendo del grado en que los individuos compartan significados emocionales, es mejor la relación entre ellos mismos porque se aumenta el contagio emocional. En el caso de esta investigación, no existe tal relación.

Tabla 3.7 Correlaciones de Contagio emocional con Satisfacción laboral.

		ENOJO	SENSIB	RECEP	PESIM	SATISF
ENOJO	Pearson Correlation	1	.348	.095	.115	-.029
	Sig. (2-tailed)	.	0	.256	.169	.732
	N	146	141	144	145	143
SENSIBILIDAD	Pearson Correlation	.348	1	.283	-.256	.09
	Sig. (2-tailed)	0	.	.001	.002	.292
	N	141	145	145	145	140
RECEPTIVIDAD	Pearson Correlation	.095	.283	1	-.119	.177
	Sig. (2-tailed)	.256	.001	.	.152	.034
	N	144	145	148	147	143
PESIMISMO	Pearson Correlation	.115	-.256	-.119	1	-.086
	Sig. (2-tailed)	.169	.002	.152	.	.305
	N	145	145	147	149	144
SATISF	Pearson Correlation	-.029	.09	.177	-.086	1
	Sig. (2-tailed)	.732	.292	.034	.305	.
	N	143	140	143	144	145

Capítulo 4. Conclusiones

Desde el inicio de este proyecto, se tenía claro que las emociones eran importantes dentro de la vida de una persona: eran la forma visual, sonora, palpable, de lo que un individuo experimentaba ante distintas situaciones, es decir, eran una forma de expresión. Lo anterior implicaba que estas expresiones debían repercutir de alguna forma en el resto de las personas que rodean a un individuo. Sin embargo, la empatía que otra persona pudiera tener con la fuente de estas emociones normalmente pasaba desapercibida. Mantener este tipo de pensamiento resulta imposible, tan imposible como creer que la única forma de comunicarnos es a través del habla; son las emociones las que disparan al lenguaje.

Este estudio, así como otros realizados en el área de emociones en el trabajo, demuestra la importancia de cada individuo dentro de una organización. Es interesante darse cuenta que las mujeres y los hombres en México evaluados en el presente estudio se comportan de manera similar a los analizados en el contexto estadounidense (Barsade, 2003), es decir, las mujeres de ambos países son más susceptibles tanto a ser contagiadas como a transmitir emociones como la felicidad y la tristeza.

Es importante señalar que en México no se les ha dado la importancia suficiente a las emociones dentro de las organizaciones; aún no nos hemos convencido de que las emociones juegan un papel fundamental en el desarrollo de los individuos en el contexto laboral.

Para la primera pregunta de investigación que se enfoca en el tipo de emociones que las personas son más susceptibles a ser contagiadas en el lugar de trabajo, en general se puede hablar de que las personas son susceptibles a ser contagiadas por todo tipo de

emociones, sin importar si son positivas o negativas. Lo anterior pudiera deberse a que los empleados primeramente analizan la situación que se da en el lugar de trabajo y las emociones de sus compañeros, para después reaccionar con la emoción que corresponda (ya sea positiva o negativa).

En el caso de la segunda pregunta de investigación, donde se retoma al género como factor que determina el grado de susceptibilidad al contagio emocional se encontró que sí hay una diferencia significativa entre hombres y mujeres: el género femenino es más sensible (al llanto, a la risa), mientras que el género masculino es más pesimista (puede ir desde la incomodidad hasta permanecer imperturbable ante los sentimientos de los demás). Tal vez las diferencias culturales o características específicas de los mexicanos tienen algún impacto en su manera de ser susceptibles. Esto, como se pudo observar, no tiene impacto en el grado de satisfacción laboral, que abarca la tercera pregunta de investigación en cuanto a la relación que existe entre la susceptibilidad al contagio emocional y la satisfacción en el trabajo, lo cual indica que a pesar de ser susceptibles a varios tipos de emociones (Receptividad), el trabajador masculino se enfoca en su trabajo más que en lo que pueda o no sentirse contagiado por sus compañeros. Cabe mencionar, que en el mercado laboral mexicano no existen muchas oportunidades de trabajo, por lo que un individuo se encuentra ante dos opciones: estar contento con su trabajo, o de lo contrario enfrentar el desempleo.

En el área de la comunicación, este tipo de trabajos son de gran importancia, debido a que no existen estudios profundos sobre la comunicación de las emociones y menos en un contexto laboral. Pero por otra parte, la comunicación es trascendente en el desarrollo de estas investigaciones, ya que como se mencionaba anteriormente, las emociones se transmiten a través de palabras, gestos, posturas corporales, los cuales se consideran bases de la comunicación.

La principal aportación de esta investigación es el instrumento que surgió, ya que en el estudio original la Escala de Contagio Emocional se componía de 5 dimensiones: alegría/felicidad, amor, miedo/ansiedad, enojo y tristeza/depresión, y para fines de este estudio se agruparon sólo en 4 dimensiones: ENOJO, que engloba todas aquellas preguntas que representan el contagio de sentimientos molestos, como depresión, enojo, nerviosismo, entre otros; SENSIBILIDAD, en donde se encuentra el contagio de sentimientos positivos como risa o en su extremo llanto; RECEPTIVIDAD, que contiene las preguntas destinadas a saber qué tanta atención ponen las personas en sus compañeros de trabajo; y PESIMISMO, que incorpora los sentimientos negativos pero hacia los demás, como incomodidad.

En general, este trabajo busca aportar un poco de conocimiento al área de las emociones en el lugar de trabajo en México, pero también dejar abiertas las puertas a otros estudios que busquen explicar la comunicación y el comportamiento de los individuos dentro de las organizaciones mexicanas.

4.1 Limitaciones

Es preciso resaltar las limitaciones del presente estudio con el fin de entender cuáles son los puntos de los que podrían surgir futuras investigaciones. Como primera limitante, se encontró que la presente metodología fue aplicada sólo en una institución, es decir, no se pueden generalizar los resultados obtenidos a todas las organizaciones, principalmente por ser una institución educativa y privada, las cuales se caracterizan por tener climas laborales con características únicas que sólo se viven dentro de ese tipo de lugares.

Otra limitante fue la muestra, conformada por 150 participantes que no pertenecen a grupos simétricos (participaron más mujeres que hombres) de un universo que supera los

1500 empleados, y en la cual, el personal evaluado pertenecía al área administrativa y docente, lo que deja fuera a todos los empleados de intendencia y vigilancia. Además, fueron excluidos los estudiantes que laboran en esta institución y los trabajadores de alto nivel jerárquico. Los primeros debido a que ocupan puestos rotativos y no son considerados dentro de la planta laboral. En el segundo caso, la dinámica laboral en que se desempeñan este tipo de empleados, no era de interés para esta investigación.

Así mismo, se considera como una limitante la eliminación de algunos ítems del instrumento de contagio emocional, debido a que éstos no eran adaptables para el área laboral. Tras la revisión de datos, se encontró que este tipo de preguntas podrían ser útiles para complementar las dimensiones creadas para este estudio.

4.2 Futuros estudios

El siguiente paso de estudio podría ser aplicar este instrumento en empleados de diferentes organizaciones, para conocer cómo se lleva a cabo el contagio emocional en distintos climas laborales. Lo anterior permitiría llegar a una generalización que aportaría nuevas ideas o reforzaría las ya existentes en el estudio de las emociones en el lugar de trabajo. En caso de ser diferentes los resultados en cuanto a si el contagio emocional que se da en otros ámbitos laborales afecta a la satisfacción laboral de los empleados, se podría sugerir a las empresas crear programas de capacitación en donde se oriente a los empleados sobre el manejo de sus emociones en el lugar de trabajo, para ayudarlos a sentirse como personas que viven, sienten y que es muy válido que las emociones fluyan en su área de trabajo para no tener repercusiones negativas.

Los resultados obtenidos sugieren que en futuros estudios podrían relacionarse las variables edad y satisfacción laboral, con el fin de conocer si la edad de un empleado es un

factor determinante de que tan satisfecho o insatisfecho se encuentra con su trabajo. De lo anterior podrían surgir investigaciones que consideren el factor antigüedad como un elemento que influye en la satisfacción de un empleado. Así mismo, sería interesante relacionar la variable género con las anteriores para determinar la satisfacción laboral de un empleado.

Otro aspecto relevante que podría ser motivo de investigaciones siguientes, es el impacto de las emociones dependiendo del puesto que desempeñen las personas en las organizaciones, debido a que están expuestos a diferentes situaciones que exigen de ellos una respuesta emocional distinta.

Estos son algunas propuestas que surgen a partir de la realización de este estudio, lo que nos demuestra que aún existe mucho por explorar dentro del área de las emociones en el lugar de trabajo, debido a que cada emoción es experimentada de formas únicas en cada ambiente y en cada persona que forman parte de una organización.

Referencias

- Ashforth B.E. & Humphrey, R.H. (1995) Emotion in the Workplace. A Reappraisal. *Human Relations* 48, 2, 97-125.
- Ashkanasy, N. M. (2003). Emotions in organizations: A multilevel perspective. En F. Dansereau y F. J. Yammarino (Eds.), *Research in multi-level issues: Multi-level issues in organizational behavior and strategy*, 2, 9-54 .Oxford, UK: Elsevier Science.
- Barsade, S. (2002) The Ripple Effect: Emotional Contagion and its influence on Group Behavior. *Administrative Science Quarterly* 47 . 644-675.
- Davis, M. H. (1996). Empathy: A social psychological approach. Westview press: Boulder, CO.
- Doherty, R. W., Orimoto, L., Hebb, J., y Hatfield, E. (1995) Emotional Contagion: Gender and Occupational Differences. *Psychology of Women Quarterly*, 19. 355-371.
- Fiebig, G. & Kramer, M. 1998. 'A Framework for the Study of Emotions in Organizational Contexts. *Management Communication Quarterly*, 11 (4): 536-572.
- Fisher, C. (2000). Mood and emotions while working: missing pieces of job satisfaction? *Journal of Organizational Behavior*, 21, 185-202.
- Fraisse, P. (1968). Les Émotions. En Fraisse , P., y J. Piaget, 1968 , *Traité de psychologie expérimentale, V : Motivation, Emotion et personnalité*, Paris.
- Fridja, N.H. (1993). Moods, emotions episodes, and emotions. En Lewis, M., Haviland, J. (Eds), *Handbook of Emotions*. 381-403. Guilford Press: New York.
- Galaz Fontes, J. (2003). La satisfacción laboral de los académicos en una universidad estatal pública: La realidad institucional bajo la lente del profesorado. Colección Biblioteca de la Educación Superior: México.
- Goleman, D. (2003). La inteligencia emocional. Por qué es más importante que el cociente intelectual. 38ª Ed. México, D.F.: Vergara.
- Hochschild, A. R. (1983). *The managed heart: Commercialization of human feeling*. Berkeley: University of California Press.
- Ivy, D.K. & Backlund, P. (1994). *Talking shop: Gender communication in the workplace. Exploring Gender speak: Personal effectiveness in gender communication*. McGraw Hill: New York.
- Kleinginna, P.R., y Kleinginna, A. M., (1981). A categorized list of emotion definitions with suggestions for a consensual definition. *Motivation Emotion*, 5. 345-379.
- Kramer, M. y Hess, Jon. (2002). Communication rules for the display of emotions in organizational settings. *Management Communication Quarterly*, 16 (1), Disponible a través de Sage Publications.
- Mandler, G. (1984). *Mind and Body: Psychology of Emotion and Stress*. Norton, New York.
- Mann, S. (1997). Emotional labour in organizations. *Leadership & Organization Development Journal*. 18 (1). Disponible en <http://gessler.emeraldinsight.com>
- Metts, S. y Planalp, S. (2002) Emotional Communication. En M.Knapp & J.A. Daly (Eds.), *Handbook of Interpersonal Communication (3rd Ed.)* 339-373. Thousands Oaks, CA. Sage ,

- Miller, K. (2002). The experience of the emotion in the workplace: Professing in the Midst of Tragedy. *Management Communication Quarterly*, 15, (4), 571-600 Disponible a través de Sage Publications.
- Murphy, B. O. y Zorn, T. (1996). Gendered interaction in professional relationships. En Word, J.T. (Ed). *Gendered relationships*. 213-232. Mayfield: Mountain View, CA.
- Ogasawara, Y. (2003) Emotions at work: Normative control, organizations, and culture in Japan and America. *Contemporary Sociology*. 32 (2). Disponible en: <http://gateway.proquest.com.millennium.itesm.mx>
- Ollinainen (2000)
- Planalp, S. (1999). How and why is emotion communicated?. *Communicating emotions. Social, moral, and cultural processes*. UK: Cambridge University.
- Plutchik, R., (1980) Emotion: A Psychoevolutionary Synthesis. Harper and Row. New York.
- Putnam, L., y Mumby, D. K., (1993) Organizations, Emotion and the Myth of Rationality, in S. Fineman (Ed), Emotion in Organizations, 36-57. London: Sage Publications.
- Rafaeli, A., Sutton, R.I. (1987). Expression of emotion as part of the work role. *Academy of Management Review*, 21, 23-37.
- Rafaeli A., Sutton R. I., (1989) The Expression of Emotion in Organizational Life. *Research in Organizational Behavior*. Greenwich, CI, JAI. 11:1-42.
- Salovey, P. & Mayer, J.D. (1990). Emotional intelligence. *Imagination, Cognition, and Personality*, 9.
- Schachter, S. and Singer, J.E. (1962). Cognitive, social, and physiological determinants of emotional state. *Psychological Review*, 69, 379-399.
- Shuler, S. y Davenport, S. (2000) Seeking Emotional Labor.: When managing the Heart enhances the work experience. *Management Communication Quarterly*. 14 (1). Sage Publications
- Simon, H.A. (1976). *Administrative Behavior*. 3d Ed. New York: Free Press.
- Sloan, M. (2004) The effects of occupational characteristics on the experience and expression of anger in the workplace. *Work and occupations*. 31 (1). Disponible en: <http://oproquest.umi.com.millennium.itesm.mx>
- Smith, P. C.; Kendall, L.M. & Hullin, C. L.(1969) : The measurement of job satisfaction in work and retirement. Chicago: Rand McNally.
- Solomon, R. C. (2000). The philosophy of emotions. En M. Lewis y J.M. Haviland-Jones (Eds.), *Handbook of emotions* (2a ed.). New York: Guilford.
- Staw, B., Sutton, R. & Pelled, L. 1994. Employee positive emotion and favorable outcomes in the workplace. *Organization Science*, 5: 51-71.
- Stocker, Michael, with Elizabeth Hegeman. 1992. *Valuing Emotions*. Cambridge: Cambridge University Press
- Sutton, R.I. and A. Rafaeli. 1988. "Untangling the relationship between displayed emotions and organizational sales: The case of convenience stores." *Academy of Management Journal*. 31 (3): 461-487.
- Tamborini, R., Salomon, K., Bahk, Ch. (1993). The relationship of empathy to comforting behavior following film exposure. *Communication research*, 20(5), Disponible a través de Sage Publications.
- Tompkins, P. M. W.T. (1998). Speaking like a man (and a woman) about organizational communication. *Management Communication Quarterly*, 11.

- Van Maanen, J. y Kunda, G. (1989). Real feelings: Emotional expression and organizational culture. En L. L. Cummings and B. M. Staw (eds.), *Research in Organizational Behavior*, 11, 43-103. Greenwich, CT: JAI Press.
- Vogel, D., Wester, S., Heesacker, M. y Madon, S. (2003). Confirming gender stereotypes: A social role perspective. *Sex Roles: A Journal of Research*. Disponible a través de Look Smart: Find Articles, consultado en abril de 2005. Disponible en http://www..com/p/articles/mi_m2294/is_2003_June/ai_103381808>
- Waldron, V., Krone, K. (1991). The experience and expression of emotion in the workplace. *Management Communication Quarterly*, 4 (3), Disponible a través de Sage Publications.
- Weick, K. (1979) *The social psychology of organizing*. Reading, MA: Addison-Wesley.
- Weiss H.M. y Cropanzano R. (1996), Affective Events Theory : A theoretical discussion of the structure, causes and consequences of affective experiences at work, *Research in Organizational Behavior*, 18, 1-74.
- Yiannis, G. y Dorothy, S. (2002). Griffiths Emotion, learning and organizing. *The Learning Organization: An International Journal*. 9 (5). 214–221. Disponible en <http://miranda.emeraldinsight.com>