

## **ANEXO N°1: Artículos analizados en el metaanálisis y palabras clave de los mismos**

**CHU, K; BAKER, M y MURRMANN (2011): When we are onstage, we smile: The effects of emotional labor on employee work outcomes. *International Journal of Hospitality Management* 21 (2012) 906-915**

Keywords: Trabajo emocional, Resultados laborales, Satisfacción en el trabajo, Agotamiento emocional, Empleados de hospitalidad

Muestra total: 253 empleados de 17 hoteles realizaron un cuestionario.

**KIM, H. J (2007): Hotel service providers' emotional labor: The antecedents and effects of burnout. *International Journal of Hospitality Management* 27 (2008) 151-161**

Keywords: Actuación superficial, Actuación profunda, Trabajo emocional, Características de trabajo, Personalidad, Burnout

Muestra total: 197 participantes seleccionados por sus jefes de Recursos Humanos contestaron a un cuestionario

**LAM, W y CHEN, Z (2011): When I put on my service mask: Determinants and outcomes of emotional labor among hotel service providers according to affective event theory. *International Journal of Hospitality Management* 31 (2012) 3-11**

Keywords: Teoría de los eventos afectivos, Trabajo emocional, Empleados hoteleros, Emociones negativas, Calidad del servicio

Muestra total: 424 empleados de cara al público y sus supervisores inmediatos realizaron dos tipos de cuestionario (uno para los empleados y otro para los supervisores)

**LEE, J y OK, C (2012): Reducing burnout and enhancing job satisfaction: Critical role of hotel employees' emotional intelligence and emotional labor. *International Journal of Hospitality Management* 31 (2012), 1101-1112**

Keywords: Inteligencia emocional, Trabajo emocional, Disonancia emocional, Burnout, Satisfacción en el trabajo

Muestra total: 1200 jefes de hotel, directores de recursos humanos, jefes generales o propietarios realizaron un total de 309 cuestionarios online.

**LEE, J y MICHAEL OK, C (2013): Understanding hotel employees' service sabotage: Emotional labor perspective based on conservation of resources theory. *International Journal of Hospitality Management* 36 (2014) 176-187**

Keywords: Sabotaje de servicio, Burnout, Trabajo emocional, Disonancia emocional, Inteligencia emocional.

Muestra total: 1200 jefes de hotel, directores de recursos humanos, jefes generales, jefes regionales y propietarios realizaron un total de 309 encuestas online.

**MEDLER-LIRAZ, H (2013): Negative affectivity and tipping: The moderating role of emotional labor strategies and leader-member exchanges. *International Journal of Hospitality Management* 36 (2014) 63-72**

Keywords: Afectos negativos, Trabajo emocional, LMX, Comportamientos tipo

Muestra total: 304 camareros en restaurantes realizaron cuestionarios confidenciales

**MORENO-JIMENEZ, B; GALVEZ, M; RODRIGUEZ-CARVAJAL, R y GARROSA, E (2009): Emociones y salud en el trabajo: análisis del constructo “trabajo emocional” y propuesta de evaluación. *Revista Latinoamericana de Psicología, Vol 42, nº 1, 63-73 (2010)***

Keywords: Trabajo emocional, Burnout, Desgaste profesional, psicometría, desempeño.

Muestra total: 458 profesionales de cara al público realizaron el cuestionario de trabajo emocional (TREMOS)

**SHANI, A; URIELY, N; REICHEL, A y GINSBURG, L (2013): Emotional labor in the hospitality industry: The influence of contextual factors. *International Journal of Hospitality Management* 37 (2014) 150-158**

Keywords: Trabajo emocional, Estrategias de los trabajadores, Actuación superficial, Actuación profunda, Resultados laborales

Muestra total: 35 participantes en entrevistas cara a cara.

**SOHN, H y LEE, T (2011): Relationship between HEXACO personality factors and emotional labour of service providers in the tourism industry. *Tourism Management* 33, 2012, 116-125**

Keywords: Factores de la personalidad, Trabajo emocional, Industria de servicios

Muestra total: 256 empleados de la industria de servicios realizaron un cuestionario.

**WONG, J y WANG, C (2008): Emotional labor of the tour leaders: An explanatory study. *Tourism Management* 30, 2009, 249-259**

Keywords: Trabajo emocional, Tour leader, Estudio exploratorio

Muestra total: Un grupo de guías turísticos con más de 4 años de experiencia en ciudades de gran atracción turística realizaron entrevistas de 1 a 3 horas de duración y debates formales e informales.