

Haciendo visible lo invisible: el control emocional y el control del alma. Descifrando y desafiando cómo se entiende y se lee la subordinación en derecho laboral colombiano*

Making the Invisible Visible: Emotional Control and Soul Control. Deciphering and Challenging How Subordination is Understood and Read in Colombian Labor Law

Tornando visível o invisível: controle emocional e controle da alma. Decifrando e desafiando como a subordinação é entendida e lida no direito do trabalho colombiano

JUAN FELIPE PARRA ROSAS**

FECHA DE RECEPCIÓN: 15 DE JULIO DE 2024. FECHA DE APROBACIÓN: 1 DE NOVIEMBRE DE 2024

Doi: <https://doi.org/10.12804/revistas.urosario.edu.co/sociojuridicos/a.14696>

Para citar este artículo: Parra, J. (2025). Haciendo visible lo invisible: el control emocional y el control del alma. Descifrando y desafiando cómo se entiende y se lee la subordinación en derecho laboral colombiano. *Estudios Socio-Jurídicos*, 27(1), 1-27. <https://doi.org/10.12804/revistas.urosario.edu.co/sociojuridicos/a.14696>

RESUMEN

Este artículo presenta la comparación de las conceptualizaciones de subordinación laboral existentes en la literatura jurídica colombiana con los conceptos de control laboral de la sociología del trabajo, específicamente, el control emocional acuñado por Hochschild y el control espiritual acuñado por Chen. A partir del análisis, el texto identifica vacíos en la conceptualización doctrinal de la subordinación laboral, los cuales tienen implicaciones significativas para la disciplina del derecho laboral. De esta manera, el artículo inicia con un análisis de cómo se ha conceptualizado por algunos

* Este artículo hace parte de la línea de investigación doctoral del autor.

** Abogado con profundización en Derechos Humanos y Derecho Constitucional de la Universidad del Rosario. Magíster en Derecho de la Universidad de los Andes y estudiante del Doctorado en Derecho y la Maestría en Sociología de esa misma universidad. Profesor de cátedra de la Universidad de los Andes y Universidad del Rosario. Correo electrónico: jf.parra12@uniandes.edu.co. ORCID: <https://orcid.org/0000-0001-7898-3535>

tratadistas y académicos la subordinación laboral. Como marco teórico del análisis se parte de las ideas desarrolladas por la sociología de la ciencia, para mostrar los límites disciplinares existentes entre el derecho laboral y la sociología del trabajo, los cuales son ampliamente marcados. De los hallazgos más interesantes sobresale la ausencia de diálogo del derecho con las ciencias sociales, al ignorar por completo formas de control —emocional y espiritual—, los cuales son cada vez más comunes en los ambientes laborales, particularmente en el sector de servicios.

Palabras clave: subordinación laboral; control emocional; control espiritual; derecho laboral; sociología del trabajo.

ABSTRACT

This article presents a comparison between the conceptualizations of labor subordination in Colombian legal literature and the concepts of labor control from the sociology of work, specifically the emotional control coined by Hochschild and the spiritual control coined by Chen. Through analysis, the text identified gaps in the doctrinal conceptualization of subordination, which have significant implications for the discipline of labor law. The article begins by analyzing how labor subordination has been conceptualized by some treatise writers and scholars. Using the ideas developed by the sociology of science as a theoretical framework, the analysis demonstrates the disciplinary boundaries between labor law and the sociology of work, which are significantly marked. Among the most interesting findings is the absence of dialogue between law and the social sciences, as labor law completely ignores forms of control such as emotional and spiritual control, which are increasingly common in work environments, particularly in the service sector.

Keywords: Labor subordination; emotional control; spiritual control; labor law; sociology of work.

RESUMO

Este artigo apresenta uma comparação dos conceitos de subordinação trabalhista na literatura jurídica colombiana com os conceitos de controle trabalhista na sociologia do trabalho, especificamente o controle emocional cunhado por Hochschild e o controle da alma cunhado por Chen. Com base na análise, no texto, são identificadas lacunas na conceituação doutrinária da subordinação trabalhista, que têm implicações significativas para a disciplina do direito do trabalho. Assim, o artigo começa com uma análise de como a subordinação no trabalho foi conceituada por alguns estudiosos e acadêmicos. Como referencial teórico para a análise, parto das ideias desenvolvidas pela sociologia da ciência para mostrar as fronteiras disciplinares existentes entre o direito do trabalho e a sociologia do trabalho, que são amplamente marcadas. Entre as descobertas mais relevantes está a falta de diálogo entre o direito e as ciências sociais, pois ignoram completamente as formas de controle, como o controle emocional e o controle da alma, que são cada vez mais comuns nos ambientes de trabalho, principalmente no setor de serviços.

Palavras-chave: subordinação no trabalho; controle emocional; controle da alma; direito do trabalho; sociologia do trabalho.

Introducción

El derecho laboral, como disciplina jurídica, tiene una finalidad protectora al regular el poder de gestión y administración que poseen los empleadores sobre los trabajadores. Como lo ha reconocido la teoría que fundamenta la existencia dogmática de la regulación laboral, el trabajador individualmente no tiene el poder social para negociar en igualdad de condiciones frente al empleador sobre su contratación y la ejecución de su labor (Davies & Freedland, 1983; Spector, 2006). Precisamente, la regulación laboral reconoce que el empleador es el portador del poder que se manifiesta en un acto de sumisión; que se materializa jurídicamente en el concepto de subordinación laboral.

Entonces, el objetivo principal de la regulación laboral es contrarrestar la desigualdad de poder de negociación, que es inherente a la relación laboral. De esta manera nuestro Código Sustantivo del Trabajo es un intento de que el derecho structure y limite el poder de mando y subordinación que tiene el patrono, pues reconoce que sin la presencia de la subordinación laboral no se configura la relación laboral y con ella el contrato de trabajo. Así, el concepto de subordinación laboral se vuelve la llave de entrada de la aplicabilidad a una situación fáctica de la regulación laboral, y, a su vez, puede ser vista como el concepto que justifica la existencia misma del derecho laboral.

Justamente, este artículo se concentra en evaluar cómo la doctrina laboral colombiana ha entendido y definido la subordinación laboral, y cuáles son los vacíos frente a su comprensión. Desde la sociología de la ciencia se ha estudiado cómo se produce el conocimiento, qué efectos tiene esta producción y cómo las interacciones sociales de diferentes grupos permiten en mayor o menor grado la estabilidad de las construcciones científicas, algo que puede ser aplicable a la evaluación de cómo los juristas colombianos han leído, entendido y enseñado el concepto de subordinación laboral. Este texto presenta un análisis de cómo se define la subordinación en algunos textos de derecho laboral, cuáles son las características de las definiciones, similitudes y limitaciones, todo esto, bajo el lente de la sociología de la ciencia. Posteriormente, el artículo presenta cómo estas definiciones, construidas por la doctrina, dejan por fuera la *gestión del alma* (control de la identidad) (Chen, 2023) y

la *gestión emocional* (Hochschild, 1983), construcciones propias de la sociología del trabajo que surgen de estudios empíricos.

La existencia de esta laguna es notable, pues, como muchos sociólogos del trabajo han encontrado, el poder de control del empleador se ha transformado a tal punto de entrar a gestionar los sentimientos y expresiones de los trabajadores para cumplir con los requisitos emocionales de un trabajo (Hochschild, 1983). En este contexto, el control que ejercen los empleadores se concentra en regular las emociones personales de los trabajadores durante las interacciones con clientes, compañeros de trabajo y gerentes, pero estas manifestaciones, que también constituyen actos de subordinación, han sido ignoradas por la doctrina del derecho laboral. Mucho menos se ha llegado a considerar la “gestión del alma”, llamada así por la literatura, en la cual los empleadores tratan el alma de los trabajadores como una fuente de capital humano. Para Chen (2023), en este tipo de control, los empleadores desean invertir, desarrollar y hacer crecer el alma para que los trabajadores puedan dar su máximo potencial en el mercado. Por ejemplo, los empleadores desean trabajadores comprometidos, felices, productivos, que estén personal y emocionalmente involucrados con su empleo. Para lograrlo, posicionan el bienestar individual del trabajador como un concepto clave, para garantizar que se involucren con su empleo más allá del lugar de trabajo.

En lo que resta de este documento, se presenta una revisión de cómo la doctrina colombiana ha definido y entendido la subordinación laboral. En la segunda sección, se hace un contraste de la conceptualización de subordinación que existe en la doctrina laboral con el control emocional y el control espiritual, enunciadas por la sociología del trabajo y la sociología organizacional, para mostrar que estos conceptos son todavía ajenos a nuestro análisis académico. La tercera sección termina con una reflexión metodológica sobre la necesidad de investigar desde la realidad, cómo estas manifestaciones de control operan en estos diferentes espacios de trabajo y con ello brindar razones sobre por qué deben ser registradas y analizadas por el derecho.

Metodología

Este artículo presenta dos niveles de investigación articulados entre sí, pero con metodologías diferenciadas. En un primer nivel de análisis, para descifrar cómo los doctrinantes del derecho laboral colombiano entienden y conceptualizan la definición de subordinación laboral, decidí realizar una sistematización y análisis de libros y artículos académicos en los cuales se hiciera consideraciones relacionadas al entendimiento de la subordinación. Me concentré especialmente en los manuales de derecho, entendiendo que están contruidos para educar a los estudiantes de pregrado de las facultades de derecho del país. Así, busqué en Vlex, Tiran Blanch y E-Books universitarios, libros y artículos escritos entre el 2011 y 2023, utilizando dentro de los buscadores la palabra “derecho laboral” y “subordinación laboral”. Todos los libros y artículos fueron leídos con especial atención en los apartados donde se abordaba el tema de la subordinación laboral, sistematizando en un documento las consideraciones de los y las autoras doctrinantes respecto a este concepto.

La segunda apuesta metodológica y teórica del texto, se concentra en mostrar las limitaciones del concepto de subordinación laboral presentada por la doctrina, al ignorar realidades sociales que viven día a día los trabajadores. Para ello, hice uso de una evaluación desde la literatura existente de la sociología del trabajo y sociología organizacional, en la que claramente existen nuevas formas de control que son sumamente fuertes, las cuales llegan a moldear la identidad y el “ser” del trabajador. De este modo, contrastando ese cuerpo de literatura con los hallazgos doctrinales, se sostiene que el concepto actual de subordinación construido por los laboristas doctrinarios ignora estas nuevas formas de control, haciendo que los arreglos distributivos del derecho laboral no operen correctamente. En particular, se sostiene que el control del alma y el control emocional han sido invisibilizados por la academia jurídica laboralista.

Es importante mencionar que la búsqueda de literatura se realizó en español e inglés en Google Scholar, JStore, Scopus y en Annual Reviews; empleando las palabras clave de “control emocional”, “control espiritual”, “soul management” y “emotional management”. Se incluyeron registros de todos los años, pero debido a la multiplicidad de hallazgos,

únicamente se tuvieron en cuenta libros o artículos de revistas indexadas que estuvieran citadas en revisiones de literatura previas, contenidas en el *Sociology Annual Review*.

Cómo los doctrinantes del derecho conceptualizan y entienden la subordinación laboral en Colombia

La subordinación como elemento esencial de la relación laboral ha sido un concepto de especial interés para académicos en la materia. Todos los textos analizados coinciden en que la subordinación es la puerta de entrada a la regulación laboral, y el principal elemento diferenciador entre los contratos de trabajo y los contratos civiles y mercantiles en los que el objeto principal se concentra en el trabajo humano. De esta manera, Vallecilla-Baena (2018) en un capítulo destinado a los elementos del contrato y relación de trabajo, señala que la subordinación es el elemento medular sobre el cual pesa mayor conflictividad, pues es el que distingue las relaciones de trabajo protegidas por la legislación laboral de otras relaciones no laborales. Así, es de gran importancia dotarla de una definición.

En esa línea, Vallecilla-Baena (2018) entiende la subordinación como una facultad que tiene el empleador de “dar órdenes al trabajador acerca del cómo, cuándo, cuánto y dónde hacer respecto a su trabajo” (p. 45). Además, el autor agrega que ese poder se concretiza en la facultad disciplinaria que tiene el empleador de sancionar e imponer las reglas de juego que tiene que seguir el trabajador. Ese mismo autor, al igual que lo hace la mayoría, se nutre de las construcciones jurisprudenciales de qué compone la subordinación, reseñando como la subordinación laboral es eminentemente jurídica y se limita por los derechos de los trabajadores y el ordenamiento jurídico, teniendo su aplicabilidad únicamente al ámbito laboral.

Algo similar presenta Gnecco (2010), quien, citando a Goldin, concuerda en que la subordinación es el eje central del contrato de trabajo, siendo “la llave maestra que habilita la aplicación efectiva de las normas del derecho del trabajo a las relaciones concretas que la contienen” (p. 56). Para este autor, la legislación laboral se concentra más que en una

definición de la subordinación, en presentar algunos de los indicios y facultades que demuestran su configuración al dotarlo de unas especiales potestades al empleador. Así, el autor es claro en adoptar la definición de Guillermo González Charry (1991):

Se quiere significar con esto que la subordinación radica más fundamentalmente en el hecho de que el empleador pueda en cualquier momento durante la vigencia del contrato, impartir órdenes o dar instrucciones o imponer reglamentos internos, y que cuando ello ocurre, el trabajador debe cumplirlas. Mas, si por la naturaleza del servicio que se presta, o por voluntad del empleador, o por la pericia del trabajador, tales órdenes no se dan en forma permanente o no existe reglamento interno de trabajo, no por ello la relación jurídica se desfigura, ni las leyes sociales dejan de ampararla. (p. 189)

Algo llamativo de este texto, es que el autor hace un llamado para prestarle atención a los argumentos de aquellos que abogan por una nueva concepción de la subordinación, la cual no se concentra únicamente en el dominio de la relación laboral, sino también en el control productivo, adaptándose a las nuevas formas de producción y ejercicio del poder empresarial. De esta manera, llama la atención la necesidad de considerar nuevos indicadores para la configuración de la subordinación, relacionados con las ideas de coordinación y producción, así como la inserción del trabajador en un ámbito organizativo que no le es propio, formulando la necesidad de evaluar otros factores para la configuración de la subordinación, como lo son:

- La fijación de la modalidad productiva a ser ejecutada por el trabajador (qué producir, cómo y a qué ritmo).
- La coordinación informática.
- La exclusividad como cliente.
- La propiedad de la infraestructura utilizada.
- La imposición de un estatuto de sanciones pecuniarias.

Por otro lado, Cuervo Aparicio (2019) construye una definición que toma como fundamento los pronunciamientos de la Corte Constitucional

y la Corte Suprema de Justicia sobre la materia. Para la autora, la subordinación puede ser entendida como “el poder de dirección en la actividad laboral y la potestad disciplinaria que el empleador ejerce sobre sus trabajadores para mantener el orden y la disciplina en su empresa” (p. 57). Sin embargo, esta facultad está limitada, ya que “no es sinónimo de terca obediencia o de esclavitud, toda vez que el trabajador es una persona capaz de discernir, de razonar, y como tal no está obligado a cumplir órdenes que atenten contra su dignidad” (Cuervo Aparicio, 2019, p. 57).

Según la autora, la construcción de la subordinación se manifiesta comúnmente en la concurrencia de varios indicios, como lo son “el otorgamiento de instrucciones sobre el desarrollo de la labor, el cumplimiento de horario, la asignación de lugares de trabajo y la ejecución de las labores con medios de producción y/o herramientas de propiedad del empleador” (Cuervo Aparicio, 2019, p. 58). Algo llamativo de las consideraciones de la autora con relación al entendimiento de la subordinación, es el llamado para que la noción de subordinación se configure más allá de las simples nociones de poder de mando, que responden a la dinámica social, económica, tecnológica y cultural de la sociedad.

En un análisis jurisprudencial para identificar los criterios orientadores y declarar la existencia de subordinación jurídica en un contrato realidad, Chaves (2021) nos proporciona una conceptualización robusta de qué se entiende por subordinación laboral en el derecho colombiano. Para el autor, la subordinación tiene diferentes aproximaciones conceptuales y, para ello, siguiendo a González Charry (1991), parte por definir la subordinación económica, técnica y jurídica, siendo esta última la definitoria en la relación laboral. Así, el autor señala que la subordinación laboral puede ser entendida como la “facultad de exigir el acatamiento de las instrucciones por parte del empleador al trabajador” (Chaves, 2021, p. 4). De esta manera, el empleador puede:

En cualquier momento, durante la vigencia del contrato, impartir órdenes o dar instrucciones o imponer reglamentos internos y que cuando ello ocurre, el trabajador debe cumplirlas. Sin embargo, si por la naturaleza del servicio que se presta, o por voluntad del empleador o por pericia del trabajador, tales órdenes no se dan de manera

permanente o no existe reglamento de trabajo, no por ello la relación jurídica desaparece, ni las normas laborales dejan de protegerla. (Chaves, 2021, p. 4)

Algo similar expone Iván Daniel Jaramillo (2011), quien desde un análisis teórico e histórico muestra cómo la subordinación, como criterio de identificación del trabajo protegido, es una categoría compatible con el modelo sobre el que se edificó la disciplina del derecho laboral. Para Jaramillo, la subordinación se ha definido tradicionalmente como la facultad del empleador de dar órdenes, imponer reglamentos, verificar y controlar la labor prestada por el trabajador. En consecuencia, se trata de una facultad unilateral del empleador, que puede ejercerla o no, para determinar las condiciones en que se prestará el servicio y controlar el cumplimiento de sus disposiciones con el consecuente poder disciplinario.

Al igual que los otros textos estudiados, Jaramillo usa la doctrina construida por González Charry (1991), siendo enfático en que la subordinación jurídica es más relevante al detentar los efectos para determinar la existencia de la relación laboral. Para el autor, esta subordinación:

Comporta la facultad unilateral, en cabeza del empleador, de imponer órdenes y reglamentos y modificar las condiciones de modo, tiempo y lugar de prestación de los servicios, con la consecuente posibilidad de controlar el cumplimiento de las labores encomendadas a través del poder subordinante. (Jaramillo Jassir, 2011, p. 40)

Por otro lado, Iván Camilo Jiménez (2023), en su libro *Apuntes de derecho laboral individual* comienza por reiterar lo señalado por la jurisprudencia constitucional en la Sentencia C-397 de 2006, al indicar que la subordinación laboral es el elemento diferenciador del contrato de trabajo. Así, el tratadista entiende que la subordinación es una facultad con múltiples manifestaciones que se materializan en las potestades del patrono de *ius variandi*, la potestad de dirección, la potestad reglamentaria y la potestad disciplinaria. Para así llegar a la definición de que la subordinación es:

(L)a facultad del empleador de dar órdenes e instrucciones al trabajador y de vigilar su cumplimiento en cualquier momento, es decir, de forma permanente durante la ejecución del contrato y que se traduce en la obligación del trabajador de obedecer y acatar en forma cumplida estas instrucciones. (Jiménez, 2023, p. 67)

Una interpretación similar se encuentra en un libro enfocado en ofrecer las definiciones de los conceptos más frecuentes dentro de la disciplina denominada derecho laboral. Juan Pablo López y Juliana Morad (2021), definen la subordinación como el elemento que distingue el contrato de trabajo de otros actos jurídicos relacionados con la ejecución de labores. Para ello parten de los poderes normativo, sancionatorio y el *ius variandi*, que el ordenamiento jurídico reconoce y le otorga al empleador, estando este facultado para establecer las condiciones de modo, tiempo y lugar en las que el trabajador prestará el servicio, limitando así la autonomía del trabajador en la actividad laboral.

Otro texto que sigue una construcción conceptual similar de la subordinación, es el libro *Los derechos laborales individuales en Colombia en el siglo XXI*, de Francisco Rafael de Lafont y Ángela Niño (2019), en donde inician por evaluar las consideraciones que la Corte Constitucional ha hecho relacionadas a la subordinación laboral en el ejercicio del control abstracto de constitucionalidad. De esta manera, los autores partiendo de las Sentencias C-593 de 2014 y C-299 de 1998, entre otras, definen la subordinación laboral como:

(L)a existencia de una relación jurídica de dependencia, que en algunos casos se configuran estados de indefensión o de debilidad, manifiesta (que) la jurisprudencia constitucional ha venido reforzando este factor al definir la relación laboral y distinguirla de la contractual de prestación de servicios, de la siguiente manera: un contrato de orden laboral se caracteriza básicamente por responder a una relación de subordinación de quien presta su capacidad laboral bajo órdenes de otra persona, quien le puede imponer un horario y un lugar de trabajo definido, y todo ello a cambio del pago de una remuneración. (De Lafont & Niño, 2019, p. 179)

Por su parte, Germán Valdés (2019) realiza una evaluación conceptual de la subordinación, que parte de lo contenido en un diccionario de conceptos jurídicos construido por Guillermo Cabanellas y las consideraciones del tratadista Mario de la Cueva, y nos ofrece una definición robusta de la subordinación laboral. Así, para el autor, la subordinación laboral debe ser entendida como la facultad o derecho del empleador para dar indicaciones, imponer reglas, solicitar informes, sancionar, y otras expresiones de un alto grado de discrecionalidad, lo que significa que puede ejercerla o no el empleador. Para el autor, la subordinación no se trata de un elemento físico que deba materializarse, sino que permanece latente, y permite al empleador utilizarla cuando lo considere pertinente o abstenerse de hacerlo, si así lo decide.

Además, es claro en señalar que el contenido de la subordinación es estrictamente laboral, no personal, y se limita al marco de la relación laboral y las condiciones del trabajo contratado. Deja en claro que el ejercicio de la subordinación por el empleador no puede ir más allá del ámbito del trabajo, restringiéndose a la relación espacio-temporal en la que se ejecutan las tareas contratadas.

Por último, está el texto de Clara Cecilia Dueñas (2017), en el que se considera que la subordinación laboral tiene triple connotación: jurídica, social y económica. Para la autora, siguiendo a los tratadistas Rafael Caldera y Mario de la Cueva, la subordinación jurídica, entendida como un poder mediado por el derecho, se concreta materialmente en el sometimiento del trabajador a las órdenes o imposiciones del empleador, constituyéndose en el elemento esencial y objetivo del contrato de trabajo, cuyas manifestaciones más fuertes se concretan en la potestad disciplinaria, sancionatoria y de disponibilidad que tiene el empleador frente al patrono.

La estabilidad de la definición de subordinación laboral desde la doctrina. Una mirada desde la sociología de la ciencia

Para estudiar la construcción doctrinaria del concepto de subordinación laboral, se parte de entender al derecho laboral como una

disciplina en la que existe cierto grado de técnica y experticia. Así, las construcciones conceptuales dentro del derecho laboral y su dogmática pueden ser estudiadas a la luz de la sociología de la ciencia. Las construcciones disciplinares que hacen los doctrinantes del derecho laboral parten de concebir al quehacer académico de estos abogados como procesos insertos en estructuras sociales de actividades científicas, que condicionan en últimas los efectos sociales de la disciplina jurídica (Ben-David & Sullivan, 1975).

De esta manera, entender que la disciplina jurídica es parte de un sistema de símbolos que son continuamente producidos y reafirmados, nos permite aproximarnos a evaluar sus construcciones dogmáticas. Como se presentó en la sección anterior, existe un lenguaje común en cómo los doctrinarios y profesores de derecho laboral definen la subordinación laboral, que muestra un grado de estabilidad en este campo y en el concepto nuclear del derecho laboral como disciplina. Así, me aproximo a cómo los expertos entienden y conceptualizan la subordinación laboral. El uso de la *expertise*, parte de entender una pregunta básica sobre la jurisdicción disciplinar y científica. Como presenta Eyal (2013), esta clase de preguntas tienen como punto de inicio el entender cuestiones relacionadas al poder, pues unos detentadores —los académicos del derecho laboral— terminan teniendo autonomía en la definición del significado y la relevancia de su conocimiento, controlando de esta manera las estructuras dogmáticas que se encuentran envueltas en la demanda de sus servicios.

Entonces, analizar la forma en la que se entiende la subordinación laboral por algunos académicos disciplinares nos ofrece luces para evaluar qué tan estable es el consenso entre expertos de un concepto jurídico, mostrando si existen cuestionamientos disciplinares profundos o, como sucede en el caso de estudio, existe un consenso. Además, permite entender las fronteras jurisdiccionales de la disciplina, diferenciando la subordinación que le importa al derecho laboral, de la que no le interesa canalizar. De tal modo, las definiciones de subordinación laboral estudiadas pueden ser vistas como argumentos de poder que legitiman el monopolio y la autonomía de los expertos laborales (Eyal, 2013).

Las definiciones analizadas de todos los textos no tienen discrepancia alguna. Todas las definiciones de subordinación laboral entienden

que este concepto es un poder o facultad en cabeza del empleador. La totalidad de los textos muestran cómo este concepto se construye a partir de diferentes manifestaciones, como son las de dar órdenes, imponer las condiciones reglamentarias del trabajo, sancionar, imponer horarios, tener la facultad disciplinaria y el poder de disponer de la fuerza de trabajo. En esa misma línea, los textos se refieren a cánones referenciales que sostienen las definiciones dadas. Por ejemplo, todos los textos hacen referencia a las sentencias de la Corte Constitucional y la Corte Suprema de Justicia. Otros, parten de autores clave sobre los cuales la misma jurisprudencia ha retomado conceptualmente la definición de subordinación, siendo este el caso de Mario de la Cueva y González Charry.

Sin embargo, lo que más llamó mi atención fue el énfasis que los autores le dieron al hecho de que la subordinación que le importa al derecho laboral, es la que se encuentra medida por las disposiciones normativas. De esta manera se sostienen en el fondo un argumento jurisdiccional, limitando el alcance disciplinar del derecho laboral y excluyendo del campo de acción del derecho laboral otro tipo o clase de control. En ese sentido, las definiciones doctrinales plantean un cierre directo a la existencia de un control mucho más fuerte del que comúnmente se define en la doctrina o jurisprudencia.

Tanto la sociología del trabajo como la sociología organizacional han reconocido que existen controles mucho más fuertes e inteligentes para gestionar al personal, como lo son el control emocional y el control espiritual de los trabajadores. Así pues, la autonomía del trabajador se ve invisibilizada en controles que terminan gestionando sus emociones y su propia identidad para favorecer los intereses del empleador en el desempeño de sus labores.

En un juego jurisdiccional y de poder, estos dos controles son ignorados por los doctrinarios del derecho, poniendo límites disciplinarios entre lo que los expertos de la disciplina consideran como control, frente a lo que sociólogos han encontrado en el campo a través de investigaciones empíricas de cómo se controla realmente al personal. Precisamente, a continuación, presento cómo los controles emocionales y espirituales terminan siendo las formas de control más fuertes en las relaciones laborales, al mercantilizar las emociones e identidad de los

trabajadores, en contraposición del análisis marxista clásico en donde el control se enfoca en la mano de obra o trabajo fordista del obrero (Hochschild, 1983). En la siguiente sección, se presenta una revisión de literatura respecto a este tipo de controles en la sociología del trabajo, terminando con las razones por las cuales la doctrina laboral debería ampliar su campo jurisdiccional e incorporar el análisis de este tipo de controles al momento de conceptualizar la subordinación.

Las formas de control ignoradas por el derecho laboral, una aproximación interdisciplinar desde la sociología del trabajo

La mayoría de literatura perteneciente a la sociología del trabajo parte de las construcciones teóricas marxistas (Vallas, 2012), ya que ofrecen un nicho conceptual preciso sobre la mercantilización de la actividad productiva humana en el capitalismo. La tesis de Marx (2000), en la que el trabajo mismo se convierte en una mercancía que se compra y vende de manera rutinaria, es útil, pues dentro del proceso transaccional los trabajadores terminan siendo alienados debido a que tienen pocas opciones al ser su trabajo el único medio de subsistencia. Entonces, lo distintivo de la teoría marxista y su utilidad para aproximarse a estudiar el fenómeno del trabajo desde la sociología, consiste en el énfasis que esta hace en los resultados específicos que ocurren cuando el tiempo de trabajo se convierte en una mercancía que se compra y vende regularmente.

Además, es interesante cómo el enfoque clásico de los estudios marxistas se ha centrado en analizar la alienación de la clase obrera frente a su empleador en un contexto específico. Sin embargo, la liberalización del mercado y la apertura comercial han hecho que esta dinámica del capitalismo opere a gran escala en todo el mundo, creando intersecciones imaginadas donde existen conexiones entre diferentes actores dispersos en el globo terráqueo.

De esta manera los conceptos marxistas, especialmente el de alienación, sirven para describir cualquier tipo de relación económica en la que existe una actividad humana, inclusive aquellas en donde se

presenta una entramada red de actores y flujos de capital que trasciendan frontera. Esto es así, ya que en el trabajo una clase no trabajadora se apropia del excedente producido por una clase de trabajadores. Según este análisis, la explotación es una condición inherente a la sociedad capitalista, en donde las ganancias en este juego transaccional quedan en manos de los nuevos propietarios, los empleadores deslocalizados en el mercado global.

Ahora bien, la conceptualización de Marx del fenómeno del trabajo estaba inicialmente pensada para el trabajo fordista y fabril. Por ejemplo, investigaciones como las de Burawoy (1979), Donald Roy (1952) y David Halle (1984), nos muestran un refinamiento teórico de las ideas clásicas de Marx acompañados de trabajos empíricos en industrias y fábricas. Sin embargo, otro cuerpo de literatura se ha enfocado en estudiar los conceptos marxistas del trabajo mediante el acercamiento empírico al trabajo de servicios, en donde las dinámicas están marcadas por bajos salarios, trabajos emocionales, estéticos y sexuados (Hochschild, 1983; Warhurst & Nickson, 2009). Precisamente es allí, en estos nuevos empleos, donde el control capitalista se sofisticó, a tal punto de entremezclarse con la identidad de los individuos.

Por ejemplo, en *Working for respect: Community and conflict at Walmart*, Reich y Bearman (2018) encuentran que existen diferentes motivaciones que guían el aceptar un trabajo precario. Aunque los trabajadores tienen motivaciones muy diversas, estas confluyen por regla general en construir conexiones sociales en su sitio de trabajo que les ofrece obtener un estatus en la comunidad. Así, al sentirse parte de una comunidad que la empresa promueve, le es más fácil a las empresas gestionar y controlar el comportamiento de los trabajadores. Este trabajo, al igual que los realizados por Lambert (2008) y Henly y Lambert (2014), es un ejemplo viviente de la precariedad producida por los empleadores en los trabajos de servicios, pues los trabajadores son llevados a aceptar trabajos a tiempo parcial, mal remunerados, donde principalmente, a través de una gestión eficiente del personal, los empleadores varían los costos laborales en respuesta a las fluctuaciones de la demanda, logrando transferir el riesgo de la compañía a los trabajadores.

Desde otra perspectiva, un grupo de investigaciones han seguido la tesis de Burawoy (1979), sobre que los trabajadores laboran tan duro

como lo hacen porque han aceptado e interiorizado los mecanismos de control contruidos por el capitalismo. En estos trabajos, concentrados en investigar las nuevas formas de control en el sector de servicios, se les da a los trabajadores una “ilusión de libertad”, y estos, a su vez, van construyendo el consentimiento respecto de las condiciones de empleo que el empleador ofrece. Esto es relevante, ya que Burawoy presenta una postura en la que el control capitalista del trabajo termina siendo construido y aceptado por el trabajador moderno. Así, varios trabajos se concentran en la construcción identitaria del propio trabajador, que termina viéndose sujeta conscientemente a los estándares de la organización en la que trabaja.

Esta idea es desarrollada en el texto canónico *The managed heart de Arlie Hochschild* (1983), en el que a través de un estudio de las vivencias y entrenamiento de auxiliares de vuelo y cobradores de cartera de algunas aerolíneas norteamericanas, la autora construyó el concepto de trabajo emocional. Esta nueva categoría de trabajo ayuda a entender que la alienación no solo ocurre con el trabajo físico y mental, sino que las emociones también terminan siendo tomadas, gestionadas y controladas por el empleador para obtener ganancias al ser mercantilizadas. En esa misma línea, están los textos de *Fast food, fast talk* de Robin Leidner (1993), quien estudió la relación tripartita, característica del trabajo de servicios entre gerentes, trabajadores y consumidores en los sectores de seguros y comida rápida; el texto *Class acts* de Rachel Sherman (2007), que estudia las relaciones de poder y credibilidad que ocurren entre los trabajadores y los clientes en hoteles de lujo, y la etnografía del trabajo en un casino desarrollada por Jeffrey Sallaz (2009) en *The labor of luck*. Estos textos encuentran cómo el control del empleador puede efectivamente borrar la identidad del trabajador, reemplazándola con una presentación de sí misma estandarizada y guionizada, que en efecto se alinea con los deseos e imagen de la gerencia. En las investigaciones, los clientes y los empleadores “coadministran” las acciones y emociones de los trabajadores.

Siguiendo esta línea, diferentes trabajos desde la sociología se han enfocado en evaluar las nuevas formas de control en el trabajo. Como lo han encontrado otros investigadores, cada vez más el control se sofisticaba y se pone a tono con las nuevas realidades y necesidades del mundo

capitalista. Sin embargo, en este contexto la lectura del derecho se ha quedado rezagada. Como mostré en el anterior acápite, la subordinación laboral conceptualizada por los doctrinantes no tiene en cuenta las categorías que surgieron de los análisis empíricos de los sociólogos del trabajo, especialmente en lo relativo al control emocional y control identitario que explicaré a continuación.

El control emocional: gestionar las emociones del trabajador

La idea de manejar las emociones del trabajador dentro de su sitio de trabajo, como se mencionó, fue propuesta en los años 80 del siglo pasado por la socióloga Arlie Hochschild (2012), y en el trasegar teórico la literatura de comportamiento organizacional y psicología organizacional comenzó a reconocer el valor de entender las emociones en el trabajo, convirtiendo el control emocional en un área de interés en estas disciplinas (Barsade et al., 2003). Así como lo analizaron Grandey y Gabriel (2014), el interés por el control de las emociones de los trabajadores ha crecido sin precedentes, siendo muestra de ello los diferentes metaanálisis sobre este concepto (Hülshager et al., 2013; Kammeyer-Mueller et al., 2013; Mesmer-Magnus et al., 2012) y el libro interdisciplinario dedicado al tema (Grandey et al., 2013). Ahora bien, la literatura sigue concentrándose en la definición del trabajo emocional que nos ofrece Hochschild (2012) en su libro seminal, siendo un concepto útil para servir como fundamento operativo en las investigaciones empíricas, que define el control de las emociones en el trabajo de la siguiente manera:

(E)l manejo del sentimiento para crear una exhibición facial y corporal públicamente observable; el trabajo emocional se vende por un salario y, por lo tanto, tiene valor de intercambio. Utilizo los términos sinónimos trabajo emocional o gestión emocional para referirme a estos mismos actos realizados en un contexto privado donde tienen valor de uso. (p. 15)

Así, el control de las emociones puede conceptualizarse como una práctica exigente en la que los trabajadores enfrentan demandas emocionales significativas (Wharton, 1993). Por ejemplo, la expectativa

de que los empleados se involucren en la creación de experiencias o emociones específicas ante los clientes de la empresa, puede resultar en la manifestación de diversas emociones, ya sean negativas, positivas o neutrales (Sutton, 1991; Wharton & Erickson, 1993). Así lo presenta Hochschild (2012) al asociar una serie de valores que quería transmitir la Aerolínea Delta a sus pasajeros, a través de la sonrisa y amabilidad de sus auxiliares de vuelo.

En consecuencia, el control emocional implica que los trabajadores expresen una emoción particular durante el desempeño de sus labores, y, dependiendo de su profesión, se sanciona el uso inapropiado de la emoción y se reconoce y recompensa su aplicación adecuada. Por ejemplo, los investigadores encuentran que emociones positivas, como lo es la amabilidad, cortesía, felicidad y buen trato, son recompensadas en los sectores de ventas; mientras que emociones negativas como la hostilidad o la ira son deseadas en los trabajos de cobranza o control penitenciario.

Todo esto implica un esfuerzo del trabajador que, en muchas ocasiones, constituye el punto central de la actividad contratada: cumplir con las demandas socioemocionales del trabajo. Así el trabajador que debe efectuar el trabajo emocional está en una constante actuación, utilizando en ocasiones un actuar superficial, en el cual simplemente está poniendo la máscara emocional esperada; o un actuar profundo, en donde efectivamente las emociones tienen que ser producidas y expresadas (Brotheridge & Lee, 2003). Ahora bien, el esfuerzo empleado tiene una relación correlativa con el grado y tipo de regulación emocional de la actividad que se desempeña (Kammeyer-Mueller et al., 2013).

En última instancia, el trabajo emocional ya no se limita únicamente a completar las tareas asignadas, lo que lo distingue significativamente del trabajo fordista. En el trabajo emocional, además de realizar las tareas, se requiere llevar a cabo estas actividades manteniendo una determinada expresión emocional. En esencia, los trabajadores en el ámbito de los servicios deben llevar a cabo sus funciones mostrando una emoción específica que el empleador y los clientes consideran deseable para el desempeño de la labor.

Aunque no es de mi interés hacer una evaluación de los beneficios o aspectos negativos del control emocional, algunas investigaciones como

las de Ashforth y Humphrey (1993), Diefendorff y Richard (2003), Gosserand y Diefendorff (2005), Trougakos et al. (2011), han encontrado una influencia positiva de mostrar emociones positivas, pues esto puede influir en que el trabajador inconscientemente desarrolle expresiones genuinas y se sienta más a gusto con su trabajo. No obstante, otros investigadores han encontrado una serie de consecuencias negativas para los trabajadores que regularmente se dedican al actuar superficial. Por ejemplo, han hallado que el actuar superficial conlleva sentimientos de despersonalización de los trabajadores, reduce la conciencia del trabajador respecto a sus logros personales dentro del trabajo, y puede conllevar a una disonancia emocional que afecta negativamente la satisfacción del trabajador con su sitio de trabajo (Brotheridge & Grandey, 2002; Morris & Feldman, 1997; Wharton, 2009).

Por otro lado, investigaciones como la de Montarcé (2018), muestran cómo en algunas industrias se construye en masa una emoción particular, existiendo una estandarización afectiva de la labor que debe desempeñar el trabajador, *so pena* de sanciones. De esta manera, las habilidades cognitivas y afectivas se vuelcan a ser explotadas por el patrono, inclusive al punto de crear parámetros en los que deben ser usadas por el trabajador (Ariza, 2021).

Ahora bien, el control emocional ha sido usado por los sociólogos del trabajo, así como por investigadores en gestión organizacional, psicología y comunicaciones, sin que el derecho laboral se haya interesado en este concepto hasta el momento. Este desinterés del derecho por estas nuevas formas de control pareciese extraño, más aún cuando la gestión emocional es una forma en la que los empleadores controlan las interacciones de los trabajadores con los clientes (Wharton, 2009), creando así amenazas al yo y la identidad que no es deseada en la actividad contratada, al punto de constituir un control bastante fuerte y directo sobre el cuerpo del trabajador.

El control espiritual: lo más íntimo del trabajador al servicio del capital

Algo similar sucede con el control espiritual, un concepto acuñado por Chen (2022), en su libro *Work pray code: When work becomes*

religion in Silicon Valley. Dentro de su investigación, concentrada en la institucionalización de la espiritualidad en el lugar de trabajo, o en otras palabras, la apropiación por parte del trabajador de un mantra de productividad e interiorización de una identidad acorde a los estándares de la empresa, analiza cómo distintas corporaciones usan las ideas y prácticas espirituales de la industria del coaching para hacer más productivo al trabajador y gestionar su alma. El argumento de las empresas se concentra en que quieren evitar la “alienación” y la fatiga de sus trabajadores, teniendo una fuerza laboral más comprometida con la compañía y más feliz en el resto de los ámbitos de su vida. Todo esto, atado a la idea de los años 60, de incentivar el potencial humano del sujeto a través del bienestar (Chen, 2022).

En ese sentido, el concepto de control espiritual que elabora Chen, surgió del trabajo de campo y conversaciones con la teoría marxista. Para la autora es una práctica utilizada por algunos empleadores que buscan mejorar la productividad y el compromiso de los trabajadores, que fomenta la conexión entre los trabajadores y su “yo auténtico”, entendido este último como el sujeto capitalista productivo y feliz con su trabajo. Los empleadores consideran que la alienación de los trabajadores no ocurre en los términos de la teoría marxista, pues para ellos la verdadera alienación se da cuando el trabajador se encuentra agotado e insatisfecho con su vida, siendo un obstáculo para alcanzar su máximo potencial en su empleo.

En ese sentido, el sistema capitalista a través del empleador, ve el alma humana no como algo que explotar, sino como un recurso valioso a cultivar, ya que si se tiene un alma estandarizada bajo los lineamientos capitalistas, atada a la idea de desarrollo y un sentido de vida del que se apropie el trabajador, ambos conceptos fuertemente fundamentados en el individualismo, el empleador podrá crear una fuerza laboral más comprometida y productiva. En pocas palabras, se mercantiliza el alma y la identidad del trabajador, que se convierten en un medio para un fin dentro de la máquina capitalista (Chen, 2022).

Algo similar presentan Ashforth y Schinoff (2016), al estudiar cómo dentro de las organizaciones se construye la identidad de los trabajadores. Para las autoras, al manejar y tener el control de los espacios en donde los trabajadores prestan sus servicios, los empleadores terminan

por crear los parámetros en los cuales se construirá la identidad del trabajador como miembro de la organización (empresa o trabajo). De esta manera, los empleadores terminan creando condiciones en donde los trabajadores son más receptivos a las señales organizacionales transmitidas a través de la creación de sentido.

Siguiendo la literatura sobre socialización de los trabajadores, las autoras encuentran que existen organizaciones que buscan activamente negar y despojar al trabajador de ciertas características personales (Maa-nen & Schein, 1977). Las organizaciones utilizan entonces la ruptura de sentidos cuando los individuos tienen valores, creencias o expectativas distintas, que obstaculizan la adopción de una identidad deseada por la organización. Por ejemplo, la calidad humana necesaria para los trabajos de servicios, la confianza que debe transmitir un trabajador de una entidad financiera, son solo algunos ejemplos de cualidades identitarias que deben tener los trabajadores para acceder y permanecer en esos lugares de trabajo.

Como se puede observar, el control espiritual e identitario son un control fuerte que necesariamente pasa por el poder del patrono y la inexistencia de la autonomía y libertad de una relación contractual, civil o comercial. Estos controles tan fuertes, como lo es el espiritual o identitario, solo son posibles cuando el empleador tiene el poder de decidir sobre las condiciones materiales en las que se presta la actividad. Sin embargo, al igual que como ocurre con el control emocional, el control espiritual o identitario no ha sido considerado todavía por la doctrina *iuslaboralista*.

Conclusiones

Bajo el concepto de subordinación laboral, el derecho laboral reconoce una situación fáctica que amerita un nivel de protección mayor por parte del Estado. De ahí que se justifique la existencia de la regulación laboral, que busca proteger al trabajador como parte débil de la relación y reconoce económicamente el mayor sacrificio que implica para el trabajador estar a disposición del poder del patrono. En parte, lo anterior es la razón para que existan prestaciones sociales, vacaciones e

indemnizaciones, únicamente para los trabajadores subordinados, pues estas prestaciones buscan reconocer algunas circunstancias fácticas que trae consigo el trabajo subordinado.

Como resultado de los apartados anteriores de este texto, la doctrina jurídica en materia laboral colombiana no reconoce o ha conceptualizado el control emocional o del alma, dejando estos tipos de controles en un mundo fuera de la órbita jurisdiccional del derecho laboral. Lo anterior es preocupante, ya que como lo ha encontrado la sociología y la teoría organizacional, estos tipos de controles son frecuentes y comunes en los trabajos que involucran interacción con otros —trabajadores de servicios—. Además, estos conceptos reflejan fuertemente la falta de autonomía de los trabajadores, pues los empleadores buscan construir un entramado institucional para controlar la identidad de los trabajadores y las interacciones de estos con los demás actores presentes en el modelo de negocios del trabajador.

No es lo mismo imponer a un trabajador un uniforme, que imponerle una forma específica de hablar, actuar e interactuar con los clientes; no es lo mismo imponer un horario, que exigirle transmitir emociones como amor, felicidad, cordialidad o rudeza en su trabajo; y no es lo mismo pedirle al trabajador que haga horas extra, que exigirle que “se ponga la camiseta de la compañía”, o que tome ciertos cursos para mejorar sus habilidades interpersonales, las cuales influyen en su desempeño laboral. En última instancia, el derecho laboral pierde el control más íntimo sobre muchos trabajadores en diversas profesiones, oficios, entornos y campos.

Lo anterior hace que, al resolver un caso o analizar un expediente, el derecho pierda de vista una realidad que ya cuenta con categorías sociales que pueden ser comprendidas. Precisamente, el derecho laboral, cuya construcción teórica y jurídica lo posiciona como el más abierto a dialogar con las ciencias sociales, no está captando plenamente la materialidad de las relaciones sociales vividas en el trabajo, específicamente con aquello que es la piedra angular de su existencia dogmática: la subordinación y el control.

En ese sentido, entender desde el derecho estos tipos de controles podría ser importante para que la doctrina del derecho laboral comience paulatinamente a expandir su jurisdicción, y admita una apertura

disciplinar con la sociología del trabajo y la teoría organizacional. De este modo, se avanzaría en la comprensión más cercana a la realidad del trabajador y empleador, de lo que significa subordinar en el siglo XXI y en diferentes contextos.

Referencias

- Ariza, M. (2021). The sociology of emotions in Latin America. *Annual Review of Sociology*, 47(1), 157-175. <https://doi.org/10.1146/annurev-soc-021021-054653>
- Ashforth, B. E., & Humphrey, R. H. (1993). Emotional labor in service roles: The influence of identity. *The Academy of Management Review*, 18(1), 88-115. <https://doi.org/10.2307/258824>
- Ashforth, B. E., & Schinoff, B. S. (2016). Identity under construction: How individuals come to define themselves in organizations. *Annual Review of Organizational Psychology and Organizational Behavior*, 3, 111-137. <https://doi.org/10.1146/annurev-orgpsych-041015-062322>
- Barsade, S. G., Brief, A. P., & Spataro, S. E. (2003). The affective revolution in organizational behavior: The emergence of a paradigm. En *Organizational behavior: The state of the science*. (2 ed., pp. 3-52). Lawrence Erlbaum Associates Publishers.
- Ben-David, J., & Sullivan, T. A. (1975). Sociology of Science. *Annual Review of Sociology*, 1, 203-222. <https://www.jstor.org/stable/2946045>
- Brotheridge, C. M., & Grandey, A. A. (2002). Emotional labor and burnout: Comparing two perspectives of «people work». *Journal of Vocational Behavior*, 60(1), 17-39. <https://doi.org/10.1006/jvbe.2001.1815>
- Brotheridge, C. M., & Lee, R. T. (2003). Development and validation of the Emotional Labour Scale. *Journal of Occupational and Organizational Psychology*, 76(3), 365-379. <https://doi.org/10.1348/096317903769647229>
- Burawoy, M. (1979). *Manufacturing consent: Changes in the labor process under monopoly capitalism*. University of Chicago Press.
- Chaves, G. S. (2021). Criterios jurisprudenciales para identificar la subordinación jurídica en un contrato realidad. *Revista Inciso*, 23(2), Article 2. <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=8284463>
- Chen, C. (2023). *Work pray code: When work becomes religion in Silicon Valley*. Princeton University Press.

- Cuervo, M. (2019). Relación de trabajo y contrato de trabajo. En J. R. Vergara Herrera & A. Camacho-Ramírez (Eds.), *Derecho individual del trabajo* (pp. 51-72). Editorial Universidad del Rosario.
- Davies, P., & Freedland, M. (1983). *Kahn-Freund's Labour and the Law* (3 ed.). Stevens & Son.
- De Lafont de León, F. R., & Niño Chavarro, Á. (2019). *Los derechos laborales individuales en Colombia en el siglo XXI*. Grupo Editorial Ibañez.
- Diefendorff, J. M., & Richard, E. M. (2003). Antecedents and consequences of emotional display rule perceptions. *The Journal of Applied Psychology*, 88(2), 284-294. <https://doi.org/10.1037/0021-9010.88.2.284>
- Dueñas, C. C. (2017). El contrato de trabajo: ¿realidad o ficción? En A. M. Muñoz Segura, *Derecho laboral para el nuevo tiempo: construcción conjunta*. Ediciones Uniandes; Universidad de los Andes.
- Eyal, G. (2013). For a sociology of expertise: The social origins of the autism epidemic. *American Journal of Sociology*, 118(4), 863-907. <https://doi.org/10.1086/668448>
- Gnecco Mendoza, G. J. (2010). La relación de trabajo. En C. Aldao-Zapiola, A. Clara Alfie, A. Baylos, Ó. Blanco Rivera, S. Corradetti, A. Godínez Vargas, J. R. Herrera Vergara, I. D. Jaramillo Jassir, J. López Gandía, S. Machado, H. Martínez, R. Murgas Torrazza, M. Pasco Cosmópolis, M. Peralta, M. Pucciarello, J. Raso-Delgue, N. Rial, C. A. Tomada, D. Trajtemberg, ... & C. J. Wilches Rojas, *Globalización. El cambio del derecho del trabajo. De un derecho de frontera a un derecho de fronteras*. Editorial de la Universidad del Rosario. <http://repository.urosario.edu.co/handle/10336/11442>
- González Charry, G. (1991). *Derecho individual del trabajo* (7 ed.). Jurídica Diké.
- Gosserand, R. H., & Diefendorff, J. M. (2005). Emotional display rules and emotional labor: The moderating role of commitment. *The Journal of Applied Psychology*, 90(6), 1256-1264. <https://doi.org/10.1037/0021-9010.90.6.1256>
- Grandey, A. A., & Gabriel, A. S. (2015). Emotional Labor at a Crossroads: Where do we go from here? *Annual Review of Organizational Psychology and Organizational Behavior*, 2(2), 323-349. <https://doi.org/10.1146/annurev-orgpsych-032414-111400>
- Grandey, A., Diefendorff, J., & Rupp, D. E. (2013). *Emotional labor in the 21st century: Diverse perspectives on emotion regulation at work*. Routledge.
- Halle, D. (1984). *America's working man: Work, home, and politics among blue collar property owners*. University of Chicago Press.

- Henly, J. R., & Lambert, S. J. (2014). Unpredictable work timing in retail jobs: Implications for employee work–life conflict. *ILR Review*, 67(3), 986-1016. <https://doi.org/10.1177/0019793914537458>
- Hochschild, A. R. (1983). *The managed heart: Commercialization of human feeling*. University of California Press.
- Hochschild, A. R. (2012). *The managed heart: Commercialization of human feeling, updated with a new preface* (3 ed.). University of California press.
- Hülsheger, U. R., Alberts, H. J., Feinholdt, A., & Lang, J. W. (2013). Benefits of mindfulness at work: The role of mindfulness in emotion regulation, emotional exhaustion, and job satisfaction. *Journal of Applied Psychology*, 98(2), 310-325. <https://doi.org/10.1037/a0031313>
- Jaramillo, I. D. (2011). *Del derecho laboral al derecho del trabajo*. Editorial de la Universidad del Rosario. <http://repository.urosario.edu.co/handle/10336/11072>
- Jiménez, I. C. (2023). *Apuntes de derecho laboral individual* (1ª ed.). Tirant lo Blanch.
- Kammeyer-Mueller, J. D., Rubenstein, A. L., Long, D. M., Odio, M. A., Buckman, B. R., Zhang, Y., & Halvorsen-Ganepola, M. D. K. (2013). A meta-analytic structural model of dispositional affectivity and emotional labor. *Personnel Psychology*, 66(1), 47-90. <https://doi.org/10.1111/peps.12009>
- Lambert, S. J. (2008). Passing the buck: Labor flexibility practices that transfer risk onto hourly workers. *Human Relations*, 61(9), 1203-1227. <https://doi.org/10.1177/0018726708094910>
- Leidner, R. (1993). *Fast food, fast talk: Service work and the routinization of everyday life*. University of California Press.
- López, J. P., & Morad, J. (2021). *Vademécum de derecho laboral* (1ª ed.). Tirant lo Blanch.
- Maanen, J., & Schein, E. (1977). *Toward a theory of organized socialization*. Massachusetts Institute of Technology (MIT). <https://dspace.mit.edu/bitstream/handle/1721.1/1934/?sequence=1>
- Marx, K. (2000). *El capital: Libro 1*. Ediciones AKAL.
- Mesmer-Magnus, J. R., DeChurch, L. A., & Wax, A. (2012). Moving emotional labor beyond surface and deep acting: A discordance–congruence perspective. *Organizational Psychology Review*, 2(1), 6-53. <https://doi.org/10.1177/2041386611417746>
- Montarcé, I. (2018). La fragilidad del taylorismo simbólico: entre el consentimiento y la transgresión al control afectivo en Call Centers. *Revista*

- Latinoamericana de Estudios sobre Cuerpos, Emociones y Sociedad*, 10(28), 11-22. <https://www.redalyc.org/journal/2732/273267261003/273267261003.pdf>
- Morris, J. A., & Feldman, D. C. (1997). Managing emotions in the workplace. *Journal of Managerial Issues*, 9(3), 257-274. <https://www.jstor.org/stable/40604147>
- Muñoz Segura, A. M. (2017). *Derecho laboral para el nuevo tiempo: construcción conjunta*. Ediciones Uniandes; Universidad de los Andes.
- Reich, A., & Bearman, P. (2018). *Working for respect: Community and conflict at Walmart*. Columbia University Press.
- Roy, D. (1952). Quota restriction and goldbricking in a machine shop. *American Journal of Sociology*, 57(5), 427-442.
- Sallaz, J. (2009). *The labor of luck: Casino capitalism in the United States and South Africa*. University of California Press.
- Sherman, R. (2007). *Class acts: Service and inequality in luxury hotels*. University of California Press.
- Spector, H. (2006). Philosophical foundations of labor law. *Florida State University Law Review*, 3, 1119. <https://heinonline.org/HOL/LandingPage?handle=hein.journals/flsulr33&div=54&id=&page=>
- Sutton, R. I. (1991). Maintaining norms about expressed emotions: The case of Bill Collectors. *Administrative Science Quarterly*, 36(2), 245-268. <https://doi.org/10.2307/2393355>
- Trougakos, J. P., Jackson, C. L., & Beal, D. J. (2011). Service without a smile: Comparing the consequences of neutral and positive display rules. *Journal of Applied Psychology*, 96(2), 350-362. <https://doi.org/10.1037/a0021880>
- Valdés, G. (2019). *Derecho laboral individual* (1.^a ed.). Legis.
- Vallas, S. P. (2012). *Work*. Polity.
- Vallecilla-Baena, L. F. (2018). La relación laboral y el contrato de trabajo. En L. A. Diazgranados-Quimbaya, L. F. Vallecilla-Baena, C. M. Diazgranados-Quimbaya C. M., S. Gómez-Escobar, J. D. Montenegro-Timón, J. E. Almanza-Junco (Eds.), *Derecho laboral en Colombia*. Editorial Universidad Católica de Colombia.
- Warhurst, C., & Nickson, D. (2009). 'Who's got the look?' emotional, aesthetic and sexualized labour in interactive services. *Gender, Work & Organization*, 16(3), 385-404. <https://doi.org/10.1111/j.1468-0432.2009.00450.x>
- Wharton, A. S. (1993). The affective consequences of service work: Managing emotions on the job. *Work and Occupations*, 20(2), 205-232. <https://doi.org/10.1177/0730888493020002004>

- Wharton, A. S. (2009). The sociology of emotional labor. *Annual Review of Sociology*, 35(35), 147-165. <https://doi.org/10.1146/annurev-soc-070308-115944>
- Wharton, A. S., & Erickson, R. J. (1993). Managing emotions on the job and at home: Understanding the consequences of multiple emotional roles. *The Academy of Management Review*, 18(3), 457-486. <https://doi.org/10.2307/258905>

