

# disimulación emocional – emotional dissemblance

Authored by  
**memjavad**

January 20, 2026

## RECOMMENDED CITATION

memjavad (2026). *disimulación emocional – emotional dissemblance*. Spanish Psychological Databases. Retrieved from <https://spanish.arabpsychology.com/?p=8458>

## Disimulación Emocional

**Primary Disciplinary Field(s):** Psicología Social, Comportamiento Organizacional, Sociología de las Emociones

### 1. Definición Central

La disimulación emocional, también conocida en el ámbito académico como un componente central del **trabajo emocional** o la gestión de la expresión, se define como el proceso estratégico y a menudo consciente mediante el cual un individuo modula, oculta o falsifica su verdadera experiencia emocional interna para ajustarla a las normas de exhibición socialmente prescritas o a las expectativas profesionales. Este fenómeno reside en la discrepancia fundamental entre la emoción que se siente (la experiencia afectiva privada) y la emoción que se manifiesta públicamente (la expresión observable). No se trata simplemente de la inhibición natural de una emoción, sino de una actuación activa y deliberada destinada a producir un efecto específico en un observador o a mantener la coherencia con un rol social o laboral determinado.

En esencia, la disimulación implica una labor de **enmascaramiento afectivo**. Mientras que la emoción genuina puede ser de frustración, ira o tristeza, el individuo elige proyectar una fachada de serenidad, alegría o neutralidad, dependiendo de lo que exija el contexto. Esta gestión de la expresión es indispensable para la interacción social civilizada y, crucialmente, para el desempeño eficiente en sectores de servicio, donde la cara visible de la organización debe adherirse a estrictos estándares de cortesía y profesionalismo. La disimulación emocional, por lo tanto, es una herramienta psicosocial que permite la fluidez de las interacciones, pero que conlleva un costo cognitivo y psicológico significativo para el actor.

El concepto se distingue de la simple mentira o engaño instrumental, ya que la disimulación emocional opera sobre el espectro de la experiencia afectiva. Su estudio se centra en el esfuerzo interno requerido para gestionar esta **incongruencia emocional**. Cuando la disimulación es sostenida o exigida rigurosamente por el entorno laboral, se convierte en una forma de desgaste psicológico que afecta directamente el bienestar y la autenticidad percibida del individuo, situándolo en un estado de disonancia entre el yo sentido y el yo actuado.

### 2. Etimología y Desarrollo Histórico

Aunque la práctica de gestionar las emociones en público es tan antigua como la civilización humana, su conceptualización formal en las ciencias sociales se consolidó en la segunda mitad del siglo XX. Las bases teóricas de la disimulación emocional se encuentran firmemente ancladas en la sociología dramática de Erving Goffman, quien en obras como "La presentación de la persona en la vida cotidiana" (1959) describió la vida social como un escenario donde los

individuos actúan roles y gestionan impresiones. Goffman estableció que la interacción social requiere que los actores controlen su "fachada" (*front*) para proyectar la imagen deseada, un proceso que inevitablemente incluye la manipulación o disimulación de los estados internos.

Sin embargo, fue la socióloga [Arlie Russell Hochschild](#) quien formalizó el estudio de la disimulación emocional dentro del contexto laboral en su obra fundamental "El corazón administrado: La comercialización del sentimiento humano" (1983). Hochschild acuñó el término **trabajo emocional** (*emotional labor*) para describir la necesidad de los empleados, especialmente en el sector servicios, de producir un estado emocional particular en otros (clientes o pacientes) como parte de sus deberes laborales. La disimulación emocional, para Hochschild, es la técnica clave empleada en el trabajo emocional, donde el empleado debe suprimir o fingir emociones para cumplir con las "reglas de exhibición" (*display rules*) de la organización.

Desde la publicación de Hochschild, el concepto ha trascendido la sociología para integrarse plenamente en la psicología organizacional y la gestión de recursos humanos. Investigadores posteriores han refinado los modelos de Hochschild, diferenciando las estrategias de disimulación y explorando sus costos. Este desarrollo histórico subraya la transición del estudio de la emoción como un fenómeno puramente interno o psicológico, a su reconocimiento como un recurso social y económico que puede ser regulado, comprado y vendido en el mercado laboral.

### 3. Características Clave y Manifestaciones

La disimulación emocional se caracteriza por varios elementos distintivos que la diferencian de otras formas de control emocional. Una característica central es la **intencionalidad estratégica**: el individuo no solo reprime una emoción, sino que lo hace con el objetivo explícito de alcanzar un resultado social o profesional. Esta intencionalidad implica un esfuerzo cognitivo significativo, ya que requiere monitorear constantemente tanto el estado interno como la expresión externa, ajustando esta última en tiempo real para mantener la credibilidad de la fachada.

Otra manifestación clave es la **desconexión entre el afecto y el comportamiento**. Mientras que en una interacción genuina el comportamiento es un reflejo directo del afecto, en la disimulación esta conexión se rompe. El individuo puede estar sonriendo y utilizando un tono de voz calmado, mientras que internamente experimenta una profunda ansiedad o irritación. Esta desconexión puede manifestarse a través de microexpresiones fugaces que revelan la emoción real, o a través de la artificialidad percibida de la expresión fingida, un fenómeno conocido como "fuga emocional".

Finalmente, la disimulación está intrínsecamente ligada a las **normas contextuales**. La intensidad y el tipo de disimulación requerida varían drásticamente según el entorno. En un funeral, la norma de exhibición exige tristeza o solemnidad (disimulando la alegría o la indiferencia), mientras que en un entorno de ventas, la norma exige entusiasmo y optimismo (disimulando el aburrimiento o el agotamiento). El esfuerzo de disimulación es, por lo tanto, una respuesta adaptativa a las

expectativas sociales, lo que subraya su naturaleza como un mecanismo de adaptación y cumplimiento social, aunque potencialmente perjudicial a nivel individual.

#### 4. Tipologías de la Disimulación Emocional

La investigación contemporánea distingue dos estrategias principales de disimulación emocional, ambas categorizadas bajo el paraguas del trabajo emocional, pero con consecuencias psicológicas muy diferentes. Estas tipologías fueron introducidas por Hochschild y han sido ampliamente validadas en estudios posteriores sobre el comportamiento organizacional: la **Actuación Superficial** (*Surface Acting*) y la **Actuación Profunda** (*Deep Acting*).

La **Actuación Superficial** representa la forma más directa de disimulación. Consiste en simular las expresiones emocionales deseadas (por ejemplo, sonreír o asentir) sin intentar cambiar o modificar la emoción interna que se siente realmente. Es un cambio puramente conductual y cosmético; el actor modifica su fachada externa, pero su estado afectivo permanece inalterado o incluso se intensifica debido a la frustración de tener que fingir. Esta estrategia genera una alta **disonancia emocional**, ya que la brecha entre el sentimiento y la expresión es máxima. La actuación superficial es rápida de implementar, pero es la que está más fuertemente correlacionada con el agotamiento emocional y el cinismo profesional, dado que el individuo siente que está engañando a otros y traicionando sus propios sentimientos.

Por el contrario, la **Actuación Profunda** implica un esfuerzo cognitivo para alinear la expresión emocional con el sentimiento real, no mediante el engaño, sino a través de la modificación de la experiencia interna. El actor intenta evocar la emoción requerida o reinterpretar la situación para que la emoción requerida se sienta genuinamente. Por ejemplo, un trabajador de la salud que trata a un paciente difícil puede intentar recordar las razones por las que eligió su profesión (reencuadre cognitivo) para generar una genuina sensación de empatía, en lugar de solo fingir interés. Aunque la actuación profunda también requiere esfuerzo, el resultado es una menor disonancia emocional porque la expresión final es más cercana a un sentimiento interno modificado. Si bien es menos perjudicial que la actuación superficial, su práctica constante puede llevar a la **despersonalización**, donde el individuo pierde la capacidad de distinguir sus emociones auténticas de aquellas que ha aprendido a generar bajo demanda.

#### 5. Contextos de Aplicación: Organizacional y Social

La disimulación emocional es omnipresente en la sociedad, pero adquiere una importancia crítica en los entornos organizacionales, especialmente en aquellos con alta interacción cliente-empleado. En el sector servicios (como la hostelería, la banca, la aviación y la atención sanitaria), la habilidad para disimular emociones negativas y proyectar positividad es considerada una **competencia laboral** esencial. Las organizaciones a menudo codifican estas expectativas en sus

manuales de entrenamiento, estableciendo reglas de exhibición que dictan cuándo y cómo deben expresarse ciertas emociones. Por ejemplo, una aerolínea puede exigir que su personal de cabina mantenga una sonrisa constante y una actitud calmada, incluso ante pasajeros iracundos o situaciones de emergencia.

Fuera del ámbito profesional, la disimulación emocional opera como un mecanismo fundamental de la **regulación social**. En situaciones sociales formales, como reuniones diplomáticas o ceremonias públicas, los participantes deben disimular la animosidad o el desacuerdo para mantener la cohesión del grupo y la apariencia de respeto. En la dinámica familiar o de pareja, la disimulación puede ser utilizada para evitar conflictos inmediatos, aunque su uso crónico puede erosionar la confianza y la intimidad al generar una sensación de falta de autenticidad.

El impacto de la disimulación en estos contextos depende de la frecuencia, la intensidad y la duración del esfuerzo requerido. Cuando la disimulación se convierte en el modo operativo predeterminado (lo que ocurre en trabajos con alta intensidad emocional y baja autonomía), el límite entre la persona y el rol se difumina, lo que dificulta la capacidad del individuo para experimentar y expresar emociones de manera auténtica, incluso fuera del entorno de trabajo.

## 6. Repercusiones Físicas y Psicológicas

Sostener la disonancia entre el sentimiento interno y la expresión externa impone un costo significativo en la salud física y psicológica del individuo, lo que constituye una de las áreas de estudio más importantes sobre la disimulación emocional. La necesidad de monitorear y controlar activamente la expresión consume recursos cognitivos y energéticos, llevando al fenómeno del **agotamiento del ego** (*ego depletion*).

Psicológicamente, la consecuencia más notable de la disimulación crónica es el **síndrome de burnout**, caracterizado por tres dimensiones principales: agotamiento emocional (sentirse drenado de los recursos afectivos), despersonalización (desarrollo de una actitud cínica y distante hacia los demás) y una reducción en el sentido de logro personal. La actuación superficial, en particular, está fuertemente asociada con el agotamiento y la despersonalización, ya que el individuo percibe su trabajo como inherentemente falso.

A nivel físico, el estrés crónico asociado con la supresión y la falsificación emocional se ha relacionado con indicadores negativos de salud. La necesidad constante de inhibir respuestas naturales activa el sistema nervioso simpático, lo que puede resultar en un aumento de la presión arterial, problemas gastrointestinales y una disminución de la función inmunológica. En última instancia, la disimulación emocional, aunque socialmente funcional, puede transformarse en una carga interna que afecta la salud integral del actor, llevando a un deterioro en la satisfacción laboral y una mayor intención de rotación.

## 7. Debates y Críticas

Uno de los principales debates en torno a la disimulación emocional gira en torno a su **naturaleza ética**. Mientras que algunos académicos ven la gestión emocional como una habilidad social necesaria que facilita la cooperación y minimiza la fricción, otros la critican como una forma de explotación laboral. Desde esta perspectiva crítica, la disimulación emocional representa una alienación del yo, donde las emociones, que son intrínsecamente humanas, son mercantilizadas y controladas por la gerencia para aumentar las ganancias, despojando al trabajador de su autenticidad.

Otro punto de controversia es la **validez transcultural** de las reglas de exhibición. Las emociones que deben ser disimuladas o expresadas varían significativamente entre culturas. Por ejemplo, en algunas culturas asiáticas, la exhibición abierta de ira o frustración se disimula rigurosamente para mantener la armonía grupal (*face-saving*), mientras que en algunas culturas occidentales, la expresión de la frustración puede ser más tolerada o incluso esperada en ciertos contextos. Esto sugiere que el costo psicológico de la disimulación puede variar en función de si la norma de exhibición está alineada o en conflicto con los valores culturales predominantes del individuo.

Finalmente, existe un debate sobre la distinción entre la actuación superficial y la profunda. Algunos críticos argumentan que la actuación profunda, si bien reduce la disonancia a corto plazo, puede ser incluso más peligrosa a largo plazo, ya que implica una **manipulación del yo** que borra la línea entre lo que el individuo realmente siente y lo que ha aprendido a sentir para adaptarse a su rol. Esta internalización forzada de las emociones requeridas plantea serias preguntas sobre la autenticidad personal y la integridad psicológica.

## 8. Lecturas Adicionales

[Hochschild, A. R. \(1983\). \*The Managed Heart: Commercialization of Human Feeling\*. University of California Press.](#)

[Wikipedia. Trabajo emocional.](#)

[Goffman, E. \(1959\). \*The Presentation of Self in Everyday Life\*. Anchor Books.](#)