

La gestió emocional en el treball de la població espanyola. Anàlisi quantitativa a través de la construcció d'un índex de qualitat emocional del treball i la seua vinculació amb l'estructura social

María Cascales Mira

UNIVERSIDAD DE SEVILLA

mcascales@us.es

ORCID. 0000-0002-1535-5424

Rebut: 09/04/2019

Acceptat: 24/06/2020

RESUM

L'organització del treball situada en el paradigma postfordista posa l'èmfasi en els aspectes emocionals dels processos d'interacció treballador-client, com a resultat del canvi en l'estructura productiva cap a un increment de les activitats de serveis, on les relacions interpersonals són un factor clau. En aquesta «nova cultura», l'organització es concep com un entorn sentent i el treball emocional acapara l'interés en l'àmbit de la investigació i ciència social que analitza el paper de les emocions en les ocupacions i en la cultura organitzacional (Zapf, 2002; Grandey, 2000, 2015; Seymour i Sandiford, 2005; Bolton, 2000; Wharton, 2009; Totterdell i Holman, 2003). En la majoria d'ocasions, les investigacions relacionades s'han abordat des d'estudis de casos qualitius de persones treballadores del sector dels serveis (Steinberg i Figart, 1999), fet que limita la possibilitat de fer inferència i fa que siga difícil connectar-lo amb l'estructura social. L'objectiu de la nostra investigació és ampliar aquest camp d'anàlisi i explorar la vinculació entre la gestió emocional i l'estructura social. La metodologia emprada és quantitativa: hem construït un índex de qualitat emocional en el treball (ICET) que ens permet mesurar la qualitat emocional dels treballadors a Espanya i analitzar la seua vinculació amb les variables estructurals clau: classe social, ocupació i gènere. Amb aquest objectiu hem emprat les dades de la *Sexta Encuesta Europea Sobre las Condiciones de Trabajo* (Eurofound, 2015). Els resultats mostren que hi ha diferències significatives en la gestió emocional del treball per ocupació, classe social i gènere, és a dir, es comprova la vinculació entre l'ICET i l'estructura social.

Paraules clau: gestió emocional, índex de qualitat emocional en el treball, factors estructurals, classe social.

ABSTRACT. *Emotional Management in the Spanish Workplace. Quantitative analysis through the construction of an Index of Emotional Quality at Work and its link with the social structure*

The organisation of work, located in the post-Fordist paradigm, stresses the emotional aspects of employee-client interaction processes. This emphasis arises from the shift in the productive structure towards growth in service activities in which interpersonal relationships are key factors. In this "new culture", the organisation is conceived as a 'sentient' environment and emotional work captures the interest of researchers and social scientists who analyse the role played by emotions in occupations and organisational culture (Zapf, 2002, Grandey 2000, 2015, Seymour and Sandiford 2005, Bolton 2000, Wharton, 2009, Totterdell, and Holman, 2003). Most related research has focused on qualitative case studies of workers in the service sector (Steinberg and Figart, 1999) — an approach that limits the inferences one can make and hinders one in linking findings to the social structure. The aim of our research is to expand this field of analysis and explore the link between emotional management and social structure. That is why we used a quantitative methodology, for which purpose we built an Emotional Quality Index in the Workplace (EQIW), allowing us to measure the emotional quality of workers in Spain and analyse their relationship with the three key structural variables: social class; occupation; gender. Here, we used data from the European Working Conditions Survey (2015). The results show that there are significant differences in the emotional management of work by occupation, social class and gender, verifying that there is indeed a link between the EQIW and the social structure.

Keywords: Emotional Management, Emotional Quality Index at Work, Structural Factors, Social Class.

SUMARI

- Introducció. el treball emocional en el nou esperit del capitalisme
- Treball emocional com a part de la dinàmica organitzacional
- Composició del model. índex de qualitat emocional en el treball i variables estructurals
 - Variables estructurals: classe social (EGP), ocupació (CIUO) i gènere
- Operacionalització del model
 - Freqüències dels indicadors
 - Vinculació entre l'índex qualitat emocional en el treball i la classe social, l'ocupació i el gènere
- Conclusions
- Referències bibliogràfiques

Autora per a correspondència / Corresponding author: María Cascales Mira. Universidad de Sevilla. Facultad de Ciencias de la Educación. Calle Pirotècnia, 19, 41013 Sevilla

Citació suggerida / Suggested citation: Cascales Mira, M. (2021) La gestió emocional en el treball de la població espanyola. Anàlisi quantitativa a través de la construcció d'un índex de qualitat emocional del treball i la seua vinculació amb l'estructura social. *Debats. Revista de cultura, poder y sociedad*, 135(1), 47-60. DOI: <http://doi.org/10.28939/iam.debats-135-1.3>

INTRODUCCIÓ. EL TREBALL EMOCIONAL EN EL NOU ESPERIT DEL CAPITALISME

Durant les últimes dos dècades, l'emoció s'ha establert amb fermesa en l'agenda organitzativa (Bolton i Boyd, 2003) i en els últims anys l'estudi de les emocions en les organitzacions ha generat un interès creixent entre investigadors i científics socials (Zapf, 2002; Grandey, 2000, 2015; Seymour i Sandiford, 2005; Bolton, 2000; Wharton, 2009; Totterdell i Holman, 2003). El context en què sorgeix aquest interès és un canvi en l'estructura productiva de les societats d'industrialització avançada, caracteritzades per l'augment de les activitats de serveis, cosa que dona lloc a un increment de les ocupacions i treballs en què les relacions interpersonals tenen un paper central per al funcionament de l'organització. El canvi de l'estructura productiva centrada en la producció industrial a la dels serveis, marcada per les relacions interpersonals, ha generat noves dinàmiques en les relacions laborals on les emocions formen part

del nucli central de la cultura organitzacional. Aquesta cultura descansa sobre un «nou esperit del capitalisme» que introdueix les dimensions creativa i emocional com a factors clau per a gestionar les organitzacions i es va convertir en el nucli de la nova ideologia gerencialista des dels anys noranta (Boltanski i Chiapello, 2002). El sorgiment d'aquest nou esperit està relacionat amb el canvi de paradigma en les relacions laborals del model fordista, que concep l'organització com un entorn rígid i racional en què el treballador és una força productiva no sentent que ha de seguir unes pautes basades en l'organització científica del treball, al model postfordista, en el qual es reivindica la part creativa i emocional del treball enfront de les rigideses del model fordista en massa. «Les organitzacions tenen sentiments» (Albrow, 1994) i esdevenen entorns flexibles, on la interacció amb altres persones és un factor competitiu clau. Com assenyala Bolton: «en contrast directe amb la visió ortodoxa de la burocràcia racional, ara se'n presenta

l'organització emocional i cada vegada s'accepta més que l'emoció constitueix un element principal de l'organització "nova" dels anys noranta» (2000: 158). No obstant això, l'aparició de l'emoció en les organitzacions no suposa la fi de la racionalitat, sinó que emoció i racionalitat s'han entrelaçat, ja que, d'una banda, la «cultura empresarial» exigeix que els treballadors s'involucrin més emocionalment amb els clients i, de l'altra, «la lògica financera» impregna cada vegada més el «nou» equip d'administració (Bolton, 2000: 159). En aquest sentit, Hochschild (1983) identificava un aspecte característic i distintiu en les societats contemporànies: l'interès creixent de la classe directiva i administrativa de les empreses de serveis en què els seus treballadors incorporen la gestió de les emocions com a part fonamental en el desenvolupament de l'activitat professional (D'Oliveira, 2018: 114).

Coincidint amb el sorgiment d'aquest «nou esperit del capitalisme», els científics socials comencen a analitzar el paper exercit per les emocions en el treball i en la cultura organitzacional, el contingut emocional d'ocupacions molt diverses o les conseqüències socials i personals de la gestió emocional en el treball (Clay-Warner i Robinson, 2008; Hochschild, 1979, 1983; Wharton, 2009; Grandey, 2000; Sennett i Cobb, 1972; Gorroño, 2008). En la majoria d'ocasions, les investigacions relacionades amb la gestió emocional en el treball s'han abordat des d'estudis de casos qualitius de treballadors del sector dels serveis (Steinberg i Figart, 1999). Aquest tipus d'investigacions presenten algunes limitacions, com ara problemes de mostreig, ja que es basen en mostres relativament menudes i no representatives, i sovint s'extrauen d'un sol lloc de treball o d'un subconjunt reduït de llocs de treball (Wharton, 2009), fet que limita la possibilitat de fer inferència i fa que siga difícil connectar-lo amb l'estructura social. Per això, l'objectiu de la nostra investigació és doble: en primer lloc, mesurarem la qualitat del treball emocional de la població espanyola des d'una metodologia quantitativa, per mitjà de la construcció d'un índex de qualitat emocional del treball (ICET). Aquesta metodologia ens permetrà mesurar els

diversos aspectes que comprén un concepte complex i multidimensional com és el treball emocional. Per a l'operacionalització de l'índex hem emprat les dades de la *Sexta Encuesta Europea sobre las Condiciones de Trabajo* d'Eurofound (2015), ja que incorpora una sèrie d'indicadors clau relacionats amb la gestió emocional en el treball i disposa d'una àmplia base mostral, cosa que ens permetrà connectar el treball emocional amb l'estructura social.

En segon lloc, analitzarem la vinculació entre qualitat emocional del treball i estructura social amb tres variables estructurals clau: la classe social, l'ocupació i el gènere. La importància d'analitzar la qualitat emocional per mitjà de factors estructurals resideix en el fet que les emocions no es conceben com a absoluts biològics, sinó que responen a una estructura normativa configurada per la societat (Hochschild, 1979, 1983; Kemper, 1987; Bolton i Muzio, 2008; Shott, 1979; Bericat, 2000) que es plasma en una dinàmica relacional que reflecteix aquestes estructures. Existeix un patró d'experiències afectives en funció de les estructures socials (Hochschild, 1975), ja que els membres dels diferents segments de la societat experimenten i gestionen les emocions en funció de la posició que ocupen en aquesta estructura (Shott, 1979).

La composició del treball és la següent: una primera part en què s'aborda la literatura sobre treball emocional, una segona part on es descriu el model de l'índex de qualitat emocional del treball i les variables estructurals, una tercera part en la qual s'explica l'operacionalització del model i es presenten les anàlisis dutes a terme i, per últim, les principals conclusions.

TREBALL EMOCIONAL COM A PART DE LA DINÀMICA ORGANITZACIONAL

L'organització del treball situada en el paradigma postfordista emfatitza els aspectes emocionals dels processos d'interacció treballador-client, treballador-cap, treballador-treballador. El control sobre l'acompliment del treballador no se centra només

en aspectes quantitius en termes de producció, sinó també en aspectes qualitius relacionats amb la capacitat dels treballadors d'incorporar la gestió emocional en el desenvolupament de l'activitat laboral (Hochschild, 1983). Les organitzacions busquen manejar cada vegada més les emocions dels treballadors (reprimir, ocultar o evocar emocions concretes), ja que la gestió de les emocions en el treball esdevé un requisit fonamental per a aconseguir avantatges competitiu (Bolton i Boyd, 2003) en un entorn on «el client és el rei» (Alonso i Fernández, 2013: 55).

No és fins els anys huitanta quan Arlie Hochschild introdueix explícitament el concepte de treball emocional en el seu llibre *The Managed Heart. Commercialization of Human Feeling* (1983), en el qual exposa el seu estudi de les dinàmiques laborals en el sector terciari en creixent expansió i introdueix un nou aspecte crucial: la incorporació d'una dimensió emocional en els processos de treball (a part de la física i la cognitiva), necessària com a resposta a les noves demandes del sector dels serveis (D'Oliveira, 2018). A partir de l'estudi seminal de Hochschild s'han dut a terme nombroses investigacions que utilitzen el concepte de treball emocional per a analitzar com les organitzacions busquen regular la gestió de les emocions dels treballadors com a part del procés laboral (Ashforth i Humphrey, 1993; Morris i Feldman, 1996; Bolton i Boyd, 2003; Bolton, 2000; Grandey, 2000; Zapf, 2002; Wharton, 2009) i sobre l'impacte dels factors emocionals en l'àmbit del treball (Bericat, 2001; Gorroño, 2008; Bolton, 2006; Calderón, 2008; Steinberg i Figart, 1999).

Què s'entén per treball emocional? Si ens basem en la definició de Hochschild, el treball emocional consisteix en el maneig dels sentiments per part del treballador per a crear una aparença que concorde amb les regles organitzacionals i genere la resposta desitjada en l'altre. «Utilitze el terme “treball emocional” per a referir-me a la gestió del sentiment per a crear una presentació facial i corporal observable públicament; el treball emocional es ven per un salari i, per tant, té valor de canvi» (Hochschild, 1983: 7). El treball

emocional implica interacció social en el marc d'unes regles que són les que dicten com s'ha d'actuar emocionalment. Com assenyala D'Oliveira «quan es fa treball emocional, els individus elaboren les seues emocions segons unes certes regles del sentiment en un àmbit d'interacció específic» (D'Oliveira, 2018: 112). Presentar una imatge emocional adequada per part del treballador respon a les regles de visualització de l'organització (Hochschild, 1983; Grandey, 2000; Wharton, 2009; Morris i Feldman, 1996; Ashforth i Humphrey, 1993) que poden establir-se explícitament o conèixer-se a través de l'observació a companys de treball (Grandey, 2000). A través d'aquestes regles, el treballador s'orienta cap a l'acte d'evocar una emoció que inicialment no existeix (*evocation*), suprimir una emoció o sentiment no desitjat que està inicialment present (*suppression*) o modelar una emoció (Hochschild, 1979). Les regles d'actuació emocional han rebut diferents denominacions: *display rules* (Ekman, 1973), quan es tracta de quines emocions s'han d'expressar públicament però no necessàriament sentir-se, o *feeling rules* (Hochschild 1979, 1983), quan les normes especifiquen el rang, la intensitat, la duració i l'objecte de l'emoció que s'ha de sentir. Des d'una perspectiva dramaturgic, Hochschild (1983) va establir dues formes principals en què els actors manegen les emocions: a través de l'actuació superficial (*surface acting*), on es regulen les expressions emocionals, i a través de l'actuació profunda (*deep acting*), on es modifiquen conscientment els sentiments per a expressar l'emoció desitjada. Segons l'autora, les ocupacions relacionades amb el sector dels serveis són les que han d'incorporar el treball emocional en les seues interaccions quotidianes en major mesura, amb la finalitat d'evocar una resposta desitjada en l'altre que satisfaga els objectius pecuniaris¹ de l'organització i pel qual el treballador rep un salari. El maneig

1 Les emocions «pecuniàries» responen a unes regles del sentiment comercial, tot i que Bolton distingeix tres tipus més de maneig de l'emoció que no tenen una finalitat econòmica. El maneig prescriptiu, que correspon a les regles del sentiment professional, el maneig de presentació i el maneig filantròpic, en la línia de les regles del sentiment social (vegeu Bolton, 2000, 2005, 2009).

de les emocions per un salari es denomina «treball emocional» (Hochschild, 1983), ja que es produeix en un context mercantil i té valor de canvi en el mercat². En aquest context, la gestió emocional es du a terme com a part de l'activitat laboral, s'intercanvia per un salari i té com a finalitat generar un benefici o plusvàlua per a l'organització. D'aquesta manera, passa a formar part de l'esfera pública de l'oferta de serveis i, per tant, s'afeg a les emocions produïdes un valor extrínsec, un valor de canvi, fet que respon a una lògica comercial (Hochschild, 1983). Així, la comercialització dels sentiments esdevé una part vital del procés de treball capitalista en les societats de servei (Hochschild, 1979, 1983) i s'emmarca en els canvis econòmics a la darrereria de segle que han provocat la mercantilització de la vida emocional (Hochschild, 2008). Segons D'Oliveira, «l'anàlisi de Hochschild incideix precisament sobre algunes d'aquestes transformacions de les societats occidentals contemporànies. Entre d'altres, hi ha el sorgiment d'un capitalisme "nou" o més desenvolupat; el creixement del sector dels serveis [...] els canvis en les dinàmiques de treball; la creixent participació de les dones en la vida pública, etc.» (D'Oliveira, 2018: 113).

Aquestes transformacions en el model d'organització del treball des de final del segle passat han anat configurant un «nou esperit del capitalisme» en què la dimensió emocional ha esdevingut un focus clau per a entendre la cultura organitzacional en el sector dels serveis. En aquest marc, la investigació de Hochschild ha suposat una labor important per situar la gestió emocional en un context més ampli vinculant «el treball de les emocions, les regles dels sentiments i l'estructura social» (Hochschild, 1979: 276). En aquesta línia, l'objectiu de la nostra investigació és analitzar la vinculació entre el treball emocional i l'estructura social. En els següents epígrafs presentem

la descripció del constructe «treball emocional» i la seua operacionalització a través de l'índex de qualitat emocional en el treball, i presentem la descripció de les variables estructurals clau. Seguidament, analitzem la vinculació entre l'índex i l'estructura social a través de la seua relació amb l'ocupació, la classe social i el gènere.

COMPOSICIÓ DEL MODEL. ÍNDEX DE QUALITAT EMOCIONAL EN EL TREBALL I VARIABLES ESTRUCTURALS

En la configuració del model empíric per a mesurar el treball emocional hem tingut en compte els següents aspectes: en primer lloc, el concepte de treball emocional que seguirem se centra en els comportaments observables del maneig de l'emoció que parteixen de les regles de visualització (Wharton, 2009) i no en processos interns d'actuació profunda que duen a terme els treballadors. Seguint a Ashforth i Humphrey (1993), preferim utilitzar el concepte de *display rules* que el de *feeling rules*, ja que el que ens interessa és conèixer l'expressió externa de les emocions que requereixen les regles de visualització de l'organització com a part del treball emocional. D'altra banda, ens centrarem en els aspectes emocionals dels processos d'interacció treballador-client com a dimensió clau en el context dels serveis, i deixarem a un costat els processos d'interacció treballador-treballador i treballador-supervisor. D'acord amb Zapf (2002), emprem el terme «client» per a referir-nos a qualsevol persona que interactue amb un treballador, com ara pacients, alumnes, clients, passatgers o convidats. En aquesta línia, tractarem el treball emocional fent referència a la qualitat de les interaccions entre treballadors i clients (Zapf, 2002).

Com s'ha mesurat el treball emocional? Són pocs els estudis que han operacionalitzat el treball emocional amb un sol mesurament, ja que és un concepte complex que engloba diverses dimensions. En aquest sentit, resulta més útil mesurar-lo des d'un enfocament multidimensional, ja que això permet els investigadors

2 El concepte de «valor de canvi» és un component fonamental del treball emocional i està basat en la teoria marxista. Hochschild utilitza la distinció marxista entre valor d'ús i valor de canvi per a referir-se al treball emocional com a mercaderia que s'intercanvia per un salari (D'Oliveira, 2018)

especificar les diverses característiques que representa el constructe del treball emocional (Wharton, 2009). Les investigacions que l'han tractat com un concepte multidimensional l'han mesurat utilitzant diversos indicadors, com ara la freqüència i la duració de les interaccions, la varietat d'emocions requerides, la discrepància entre l'emoció expressada i la sentida, el compliment de les regles de visualització o mesures de treball interactiu (Morris i Feldman, 1996; Hochschild, 1983; Wharton, 1993, 2009; Rafaeli i Sutton, 1989; Erikson i Ritter, 2001; Steinberg i Figart, 1999). Estudis més recents han fet servir diverses estratègies per a identificar i mesurar els factors clau. Tot i que no hi ha consens sobre quin és el millor enfocament, Wharton (2009) ha destacat les mesures en ús que contenen alguns elements comuns, que són: els requisits d'interacció dels treballs, els esforços dels treballadors en el maneig de les emocions i l'existència i el compliment de les regles de visualització. Després de veure la diversitat d'aspectes que abasta el treball emocional i la complexitat que comporta el seu mesurament, hem descartat un enfocament unidimensional i s'ha optat per un enfocament multidimensional basat en la construcció d'un índex compost. «Un índex o indicador compost és una estructura descriptiva complexa, basada en un marc teòric i una definició conceptual, que forma un model de mesurament empíricament operacionalitzable i capaç de quantificar un aspecte o fenomen de la realitat social» (Bericat i Sánchez, 2015: 3). D'acord amb les dimensions proposades per Wharton (2009), hem operacionalitzat el treball emocional per mitjà de la construcció d'un índex de qualitat emocional en funció de tres paràmetres: interacció, visualització de les emocions i esforç dels treballadors en el maneig de l'emoció.

1. Interacció. Existeix un gran consens sobre l'afirmació que les ocupacions que requereixen treball emocional són aquelles en què els treballadors han d'interactuar amb altres persones, motiu pel qual els investigadors han utilitzat indicadors com la freqüència i el tipus d'interaccions per a mesurar el treball emocional. El maneig de les emocions sembla ser una característica de «quasi totes les ocupacions

en les quals el treballador ha d'interactuar amb persones» (Wharton, 2009: 158). En la nostra anàlisi hem fet servir el tipus d'interacció per a mesurar el treball emocional a través del següent indicador:

«Per favor, utilitzant la següent escala, digueu si el vostre principal treball requereix treballar amb clients, alumnes, pacients, etc. cabrejats» L'escala va de l'1 —tot el temps— al 7 —mai— (1 = tot el temps, 2 = quasi tot el temps, 3 = al voltant de tres quartes parts del temps, 4 = la meitat del temps, 5 = al voltant d'una quarta part del temps, 6 = quasi mai i 7 = mai).

2. Visualització de les emocions. Una manera de captar el grau en què els treballadors manegen les emocions en el treball és preguntant-los sobre la visualització de les emocions, ja siga en forma d'expressió o de supressió. En aquesta anàlisi l'indicador fa referència al grau en què han d'amagar les emocions en el treball, cosa que correspon al concepte de *suppression* de Hochschild (1983), és a dir, suprimir una emoció o sentiment no desitjat que està inicialment present per a crear l'aparença externa desitjada. L'indicador emprat per a mesurar-la correspon a la següent variable:

«Per a cadascuna de les següents afirmacions, seleccioneu la resposta que millor descriu la vostra situació laboral: el vostre treball requereix que amagueu els vostres sentiments?». L'escala va de l'1 —sempre— al 5 —mai—, en la qual 1 és sempre; 2, la major part del temps; 3, de vegades; 4, rarament i 5, mai.

3. Esforç dels treballadors en el maneig de l'emoció. Aquesta dimensió recull en quina mesura han de manejar els treballadors les seues emocions en el treball en situacions que poden pertorbar-los emocionalment i busca diferenciar el maneig de les emocions del treball interactiu en si. Basant-se en Hochschild, diversos investigadors han desenvolupat formes de mesurar si els treballadors s'involucren en l'acció superficial o profunda a l'hora de desenvolupar la seua activitat (vegeu

Grandey, 2003). L'indicador que hem emprat per a mesurar l'esforç en el maneig de les emocions és el següent:

«Per favor, utilitzant la següent escala, digueu si el vostre principal treball implica estar en situacions que us pertorben emocionalment». L'escala va de l'1 —tot el temps— al 7 —mai— (1 = tot el temps, 2 = quasi tot el temps, 3 = al voltant de tres quartes parts del temps, 4 = la meitat del temps, 5 = al voltant d'una quarta part del temps, 6 = quasi mai i 7 = mai).

A través d'aquests paràmetres i els indicadors corresponents hem operacionalitzat el constructe de treball emocional en un índex de qualitat emocional del treball (ICET). A continuació presentem la descripció de les variables estructurals de classe social, ocupació i gènere.

Variables estructurals: classe social (EGP), ocupació (CIUO) i gènere

Segons alguns autors (Grandey, 2000; Wharton, 2011 i D'Oliveira, 2018, Orzechowicz, 2008, entre d'altres) una aportació fonamental al camp de la gestió emocional en el treball és la vinculació entre l'emoció i l'estructura social (Hochschild, 1979, 1983). En el treball emocional les persones modelen i dirigeixen els seus sentiments de manera activa, però l'estructura social i les institucions imposen restriccions. En aquest sentit, les emocions no es conceben en la seua dimensió biològica, sinó que responen a una estructura normativa configurada per la societat (Hochschild, 1979, 1983; Kemper, 1987; Bolton i Muzio, 2008; Shott, 1979; Bericat, 2000, 2016), de manera que és important analitzar la relació entre el treball emocional i els factors estructurals que poden influir en la qualitat emocional en el treball.

Per a analitzar la relació entre l'ICET i la classe social, hem construït la variable EGP, que representa la tipologia de classes d'Erikson, Goldthorpe i Portocarero (1979). L'EGP es basa en un esquema d'inspiració neweberiana en què es distingeixen dos elements: la possessió o no dels mitjans de producció i la naturalesa de la relació amb l'ocupador (Breen,

2005). La tipologia s'expressa en números romans i la seua descripció és la següent: les classes I i II representen la classe dels serveis per excel·lència, la I està composta per grans propietaris amb treballadors i la II, per professionals. La classe III és la manual no rutinària (IIIa, administratiu; IIIb, assistents; treballadors d'oficina, botigues i altres serveis de vendes de menor grau), la IV és la xicoteta burgesia (IVa, xicotets propietaris amb treballadors; IVb, xicotets propietaris sense treballadors i IVc, xicotets propietaris agrícoles), la classe V són tècnics i supervisors, la VI són treballadors qualificats i la VII, treballadors no qualificats (VIIa, peons de la indústria; VIIb, peons agrícoles).

Per a analitzar la relació entre l'ICET i l'ocupació hem utilitzat la classificació internacional uniforme d'ocupacions (CIUO-88, més coneguda per les seues sigles en anglès: ISCO), que es basa en una estructura de classificació de la Organització Internacional del Treball (OIT) per a organitzar la informació sobre treball i ocupació³. L'enquesta recull informació sobre les ocupacions per mitjà de la variable CIUO-88. Es classifiquen en les següents categories: forces armades; mànagers; professionals; tècnics i professionals associats; treballadors de suport administratiu; treballadors de serveis i vendes; treballadors especialitzats en agricultura, silvicultura i pesca; artesanía i oficis relacionats; operadors de plantes i màquines i assembladors i ocupacions elementals.

D'altra banda, l'anàlisi del gènere ha sigut un focus d'interés en les investigacions sobre treball emocional. Hochschild (1983) va destacar que la majoria dels treballs de serveis els duen a terme dones i, d'aquesta forma, el gènere esdevé un aspecte important per al treball emocional que cal analitzar. El creixement de les activitats relacionades amb els serveis, que requereixen més interacció treballador-client i, per tant, fa que siga més probable que calga fer treball emocional, ha generat un nínxol de mercat en què les

³ L'escala de classificació és una eina per a organitzar els treballs en un conjunt clarament definit de grups en funció de les tasques i funcions exercides en el treball.

dones ocupen gran part de les ocupacions; s'ha produït allò que alguns autors anomenen la feminització del sector dels serveis (Hertel, 2017; Wharton, 2009). Wharton i Erickson (1993) també coincideixen en que hi ha més probabilitats que les dones manegen les emocions tant en el treball com a casa, és a dir, s'involucren més en situacions de maneig d'emocions.

OPERACIONALITZACIÓ DEL MODEL

En aquest epígraf presentarem la construcció del model empíric de l'ICET per a comprovar amb una anàlisi estadística l'adequació del nostre model teòric⁴. L'anàlisi que s'ha dut a terme per construir l'índex és una anàlisi factorial, una tècnica estadística multivariant que té com a finalitat analitzar les relacions d'interdependència existents entre un conjunt de variables per tal de determinar un nombre reduït de factors que puguin representar les variables originals; és a dir, identificar factors que expliquen les correlacions entre les variables. S'utilitza per a reduir i resumir les dades que s'estan analitzant en una estructura amb sentit. El mètode que ha resultat més adequat per a l'extracció de factors és el de components principals. Com a resultat, s'ha obtingut un factor (que inclou tots els indicadors proposats) que explica el 59,6 % de la variància, amb un KMO⁵ de 0,62. Les puntuacions factorials han sigut altes (per damunt de 0,60), així que tots els indicadors del model representen bé el factor.

En l'anàlisi descriptiva és útil i necessari posar l'accent en la fiabilitat interna de les dades, i per al seu estudi s'analitza l'estadístic Alfa de Cronbach. Aquest estadístic suposa un model de consistència interna de les dades que estima el límit inferior del coeficient de fiabilitat basant-se en la mitjana de les correlacions entre els ítems. Mesurar la fiabilitat mitjançant l'Alfa de Cronbach assumeix que els

ítems (mesurats en escala tipus Likert) mesuren un mateix constructe i estan altament correlacionats. La puntuació de l'alfa ha sigut 0,657⁶, resultat que indica que els indicadors estan ben correlacionats. Finalment, s'ha operacionalitzat l'índex de manera que l'ordre d'intensitat siga el següent: com més puntuació, més qualitat de la gestió emocional i com menys puntuació, menys qualitat de la gestió emocional.

La Taula 1 presenta els resultats de les puntuacions factorials. El resultat de les iteracions ha sigut la formació d'un factor que conforma l'índex de qualitat emocional del treball. Els indicadors han obtingut puntuacions altes en el factor (per damunt de 0,6), fet que significa que el representen bé i el resultat del model empíric indica que l'índex és adequat per a mesurar el treball emocional. Estudis previs demostren que cal tindre en compte factors de contingut del treball com ara el control, que ha estat un bon predictor del benestar, ja que influeix en un esgotament menor (Erickson i Wharton, 1997; Erikson i Ritter, 2001).

Taula 1 Puntuacions factorials de l'ICET

Variables de l'enquesta europea sobre les condicions de treball (2015)	Component
El vostre treball principal requereix treballar amb clients, alumnes, pacients, etc., cabrejats?	,804
El vostre principal treball requereix estar en situacions que us pertorben emocionalment?	,830
El vostre treball requereix que amagueu els vostres sentiments?	,673

Font: Eurofound (2015).

4 L'anàlisi estadística s'ha dut a terme amb el programa estadístic SPSS (Statistical Package for the Social Science).

5 L'índex de KMO ens dona informació sobre l'adequació de la mostra a les hipòtesis del model d'anàlisi factorial.

6 Segons Huth, De Lorme i Reid (2006) el valor de fiabilitat en una investigació exploratòria ha de ser igual o superior a 0,6; en estudis confirmatoris ha d'estar entre 0,7 i 0,8.

Taula 2 Freqüència dels indicadors de l'ICET de 2015 (en percentatges)

	Tractar amb clients cabrejats	Amagar sentiments	Situacions que pertorben emocionalment
Sempre	11,2	15,8	4,2
Quasi sempre	18,2	14,6	13,8
De vegades	9,2	21,9	8,1
Rarament	30,0	12,9	28,6
Mai	31,3	34,8	45,3

Font: Eurofound (2015).

Freqüències dels indicadors

Una vegada s'ha verificat que els indicadors emprats són vàlids, és a dir, que mesuren adequadament el concepte de treball emocional, presentem una taula de freqüències per a l'any 2015, així com una comparació de les freqüències entre l'any 2015 i el 2010 per a veure si s'ha produït algun canvi en les demandes de treball emocional en el període de cinc anys. La Taula 2 presenta la informació sobre les freqüències dels tres indicadors emprats en l'índex. Si ens fixem en els percentatges acumulats de «sempre» i «quasi sempre», veiem que el 29,4 % dels treballadors tracta amb clients cabrejats com a part del desenvolupament de la seua activitat professional, el 30,4 % dels treballadors ha d'amagar els sentiments i el 18 % s'enfronta a situacions que els pertorben emocionalment.

La Taula 3 presenta les freqüències acumulades de les categories «sempre» i «quasi sempre» dels indicadors en els anys 2010 i 2015⁷. Les dades mostren que s'ha produït un increment en les exigències emocionals dels treballadors en un termini de cinc anys. El 25 % dels treballadors afirma haver d'amagar els seus sentiments en el treball l'any 2010, enfront d'un 30,4 % el 2015. Pel que fa a treballar amb clients cabrejats, el 12,6 % dels treballadors treballa sempre o quasi sempre amb clients cabrejats l'any 2010, enfront d'un 29,4 % el 2015.

En resum, en aquest període de cinc anys s'ha produït un augment de les demandes de treball emocional. Els treballadors han de fer més ús de la gestió emocional en el desenvolupament de la seua activitat laboral, han de suprimir una emoció o sentiment indesitjat que està inicialment present per a crear l'aparença externa desitjada i tres de cada deu treballadors ha d'interactuar amb clients cabrejats. Les dades reflecteixen la importància del treball emocional i el paper que ocupa la gestió emocional en les relacions laborals. Aquesta rellevància s'observa de manera creixent en les enquestes sobre condicions laborals, que estan començant a incorporar ítems que ens permeten mesurar-la. Ja la *VI Encuesta Nacional de Condiciones de Trabajo* (Institut Nacional de Seguretat i Higiene en el Treball, 2007) incorpora un ítem que mesura les exigències emocionals com a component de la càrrega de treball, com ho són les exigències intel·lectuals o la intensitat en el treball, tant física

Taula 3 Freqüències acumulades «sempre» i «quasi sempre» dels indicadors de l'ICET en el període 2010 i 2015 (en percentatges)

	Amagar sentiments	Tractar amb clients cabrejats
2015	30,4	29,4
2010	25,1	12,6

Font: Eurofound (2010, 2015).

⁷ No s'ha pogut incloure la variable «situacions que el pertorben emocionalment» ja que aquest indicador no es troba en l'enquesta de l'any 2010.

com psicològica. Segons les dades de l'enquesta, el 21,5 % dels treballadors afirma que «sempre» o «quasi sempre» té exigències emocionals (percentatge similar al relatiu a les exigències intel·lectuals) i el 15,6 %, que «sovint» (percentatge superior a la càrrega intel·lectual). Aquestes dades indiquen que, en l'actualitat, els nivells d'exigència emocional s'equiparen als d'exigència intel·lectual (Marrero i Abdul-Jalbar, 2015), fet que confirma la rellevància de tindre en compte les exigències emocionals com a factor important en la qualitat del treball.

Vinculació entre l'índex qualitat emocional en el treball i la classe social, l'ocupació i el gènere.

Aplicar l'ICET sobre una base de dades amb una grandària mostral àmplia (3.200 casos per a Espanya) i amb una gran varietat d'ocupacions, recollides a través del codi internacional d'ocupacions CIUO, ens ha permès tindre alguns avantatges de representativitat respecte dels estudis qualitatius, les mostres dels quals són relativament menudes, extretes d'un sol lloc de treball o d'un subconjunt reduït de llocs de treball (Wharton, 2009). Amb aquestes condicions mesurarem la vinculació entre l'ICET i els factors estructurals: classe social, ocupació i gènere. La Taula 4 presenta la puntuació mitjana de l'índex per classe social i gènere. Les dades reflecteixen que les classes socials més relacionades amb la interacció i les relacions interpersonals són les que pitjor puntuen en l'índex, és a dir, la seua qualitat emocional en el treball és menor, enfront de les classes socials més relacionades amb el sector industrial i agrícola, que tenen puntuacions més altes en l'índex. La classe dels empresaris amb treballadors (I), la dels professionals (II) i la dels treballadors no manuals rutinaris de baix grau (IIIb), que inclou assistents, treballadors d'oficina, botigues i altres serveis de vendes de grau menor, són les classes socials més exposades a tractar amb clients cabrejats, amagar els seus sentiments en major mesura, patir més estrès i estar en situacions en el seu treball que els pertorben emocionalment.

Pel que fa al gènere, segons la lògica que hi ha darrere del marc teòric del model postindustrial, les dones participen més en activitats relacionades amb el

sector dels serveis i, per tant, estan més exposades al treball emocional. En la nostra anàlisi, la puntuació mitjana de l'índex de qualitat emocional del treball per a les dones és negatiu, fet que indica que la seua gestió emocional és de menor qualitat que la dels homes, d'acord amb estudis previs. D'acord amb estudis previs, les dones estan exposades a més treball emocional en el model postindustrial (Hochschild, 1979, 1983; Wharton, 2009; Wharton i Erikson, 1993), en què s'ha produït una feminització d'ocupacions dels serveis (Esping-Andersen, 1993, 1999; Hertel, 2017).

Taula 4 ICET per classe social (EGP) i gènere

EGP	ICET
I	-,3374788
II	-,3070742
IIIa	-,0655459
IIIb	-,2830549
IVab	-,0108619
IVc	,6680796
V+VI	,415297
VIIa	,3059678
VIIIb	,5703623
Gènere	
Home	,07999
Dona	-,08303

Font: Eurofound (2015).

La Taula 5 presenta la puntuació mitjana de l'índex en funció de les ocupacions. Els resultats mostren que les ocupacions relacionades amb la interacció amb persones i el sector dels serveis presenten menys qualitat en la gestió emocional en el treball.

Els professionals són qui presenten la pitjor puntuació mitjana del conjunt de les ocupacions (-0,324), seguits dels treballadors de serveis i vendes (-0,246). Aquestes són les ocupacions en què s'ha de tractar amb clients,

Taula 5 ICET per ocupació CIUO-88

CIUO	ICET
Mànagers	-,17789
Professionals	-,32431
Tècnics i professionals associats	-,18442
Treballadors de suport administratiu	-,15180
Treballadors de serveis i vendes	-,24620
Treballadors especialitzats en agricultura, silvicultura i pesca	,51259
Artesania i oficis relacionats	,35069
Operadors de plantes i màquines, assembladors	,31199
Ocupacions elementals	,32000
Forces armades	,08952

Font: Eurofound (2015).

pacients, alumnes, etc., cabrejats, estar en situacions que els pertorben emocionalment i amagar els seus sentiments en major mesura que la resta d'ocupacions, ja que es caracteritzen per una lògica de treball interpersonal en què les interaccions cara a cara suposen una part important del desenvolupament de la seua activitat laboral. Els mànagers, els tècnics i professionals associats i els treballadors de suport administratiu també presenten puntuacions negatives en l'índex. Les ocupacions millor puntuades són les relacionades amb el sector agrari: els treballadors especialitzats en agricultura, silvicultura i pesca tenen les puntuacions més altes en qualitat emocional en el treball (0,5125), seguits dels artesans i de les ocupacions no qualificades: operadors i ocupacions elementals

En termes generals, hi ha diferències en la qualitat emocional del treball en funció de la classe social, l'ocupació i el gènere. Per a analitzar si les diferències són significatives estadísticament realitzarem una anàlisi de variància ANOVA d'un factor, que ens serveix per a comparar diversos grups respecte d'una variable quantitativa. Aquesta variable quantitativa

que volem comparar és l'ICET i l'anomenem «dependent». A les variables categòriques (nominals o ordinals) que defineixen els grups que volem comparar les anomenem «independents» o «factor», i són la classe social i les ocupacions.⁸ La hipòtesi que es posa a prova amb l'ANOVA d'un factor és que les mitjanes poblacionals (les mitjanes de la variable dependent —l'ICET— en cada grau de les variables independents) són iguals. Per a suposades poblacions independents, les hipòtesis del contrast són les següents:

H_0 : $\mu_1 = \mu_2 = \dots = \mu_k$ Les mitjanes poblacionals són iguals

H_1 : $\mu_1 \neq \mu_2 = \dots = \mu_k$ Almenys dues mitjanes poblacionals són diferents

El que volem comprovar és si l'ICET afecta de manera diferent en funció de la classe social i l'ocupació (hipòtesi alternativa, H_1) o si, per contra, no afecta de manera diferent (hipòtesi nul·la, H_0).

En les anàlisis ANOVA que s'han dut a terme amb cadascuna de les variables independents i l'ICET el p-valor és $< 0,00$; per tant, hem de rebutjar la hipòtesi nul·la d'igualtat de mitjanes. La conclusió que obtenim del contrast d'hipòtesi és que hi ha diferències significatives en la puntuació de l'índex per classe social i ocupació. És a dir, les variables estructurals tenen influència en la qualitat emocional del treball.

CONCLUSIONS

La importància creixent de les activitats del sector dels serveis, el canvi de paradigma cap a models organitzacionals postfordistes basats en lògiques de treball interpersonal i l'augment de les exigències emocionals en el treball fan que siga necessari posar el focus d'atenció en una nova dimensió de la qualitat laboral com és la qualitat de la gestió emocional en el treball. Les enquestes es fan ressò de la importància

⁸ El gènere no pot incloure's en aquesta anàlisi perquè no presenta més de dues categories de resposta.

d'aquesta dimensió amb la incorporació de cada vegada més ítems que fan referència a aspectes d'exigències emocionals en el treball i ítems que descriuen aspectes clau del treball emocional. L'aportació a aquest camp d'investigació és doble: d'una banda, la construcció d'un índex que mesura la qualitat de la gestió emocional en el treball basat en tres paràmetres —interacció, visualització de les emocions i esforç dels treballadors en el maneig de l'emoció— i de l'altra, la vinculació amb factors estructurals clau com ara la classe social, l'ocupació i el gènere.

Les principals conclusions del nostre estudi són, en primer lloc, que l'índex com a constructe per a mesurar la qualitat emocional del treball té validesa empírica i en segon lloc, que existeix una vinculació entre la qualitat emocional en el treball i les variables estructurals. Les classes I, II i IIIb, que estan més exposades al tracte

amb clients i al treball interpersonal, presenten una pitjor puntuació en la qualitat emocional que les classes més relacionades amb el treball manual i l'agrari. També s'aprecien diferències per ocupació, ja que els professionals i els treballadors de serveis i vendes són qui pitjor qualitat emocional en el treball presenten, junt amb els mànagers, els tècnics i professionals associats i els treballadors de suport administratiu. Finalment, trobem també diferències per gènere, ja que les dones presenten una pitjor qualitat emocional en el treball que els homes, d'acord amb estudis previs (Hochschild, 1979, 1983; Wharton i Erikson, 1993; Wharton, 2009). Aquests resultats conviden a plantejar noves investigacions sobre la importància de la gestió emocional per a la qualitat del treball, ja que les diferències en les variables estructurals poden presentar una nova cara de la desigualtat estructural en l'àmbit de la qualitat emocional del treball en les societats postindustrials.

REFERÈNCIES BIBLIOGRÀFIQUES

- Albrow, M. (1994). «Accounting for organizational feeling». En L. Ray i M. Reed (ed.), *New weberian perspectives on work, organization and society*. Londres: Routledge.
- Alonso, L.E. i Fernández, C.J. (2013). Los discursos del management: Una perspectiva crítica. *Lan Harremanak*, 28(1), 42-69.
- Ashforth, B. E. i Humphrey, R. H. (1993). Emotional labor in service roles: The influence of identity. *Academy of Management Review*, 18(1), 88-115.
- Bericat, E. (2000). La sociología de la emoción y la emoción en la sociología. *Papers*, 62,145-176.
- Bericat, E. (2001). Max Weber o el enigma emocional del origen del capitalismo. *Reis*, 1(95)
- Bericat, E. (2016). The sociology of emotions: Four decades of progress. *Current Sociology*, 64(3), 491-513.
- Bericat, E. i Sánchez, E. (2015). Structural gender equality in Europe and its evolution over the first decade of the twenty first century. *Social Indicators Research*, 127(1).
- Boltanski, L. i Chiapello, E. (2002). El nuevo espíritu del capitalismo. Madrid: Ediciones Akal.
- Bolton, S (2000). Emotion here, emotion there, emotional organizations everywhere. *Critical Perspectives on Accounting*, 11, 155-171.
- Bolton, S. (2006). Una tipología de la emoción en el lugar de trabajo. *Sociología del Trabajo*, 57, 3-30.
- Bolton, S. (2009). Getting to the heart of the emotional labour process: a reply to Brook. *Work, Employment and Society*, 23(3), 549-560.
- Bolton, S. i Boyd, C. (2003). Trolley dolly or skilled emotion manager? Moving on from Hochschild's managed heart. *Work, Employment and Society*, 17(2), 289-308.
- Bolton, S. i Muzio, D. (2008). The Paradoxical Processes of Feminization in the Professions: The Case of Established, Aspiring and Semi-Professions. *Work, Employment and Society*, 22(2), 281-99.

- Breen, R. (2005). Foundations of neo-Weberian class analysis. En E. O. Wright, *Approaches to Class Analysis* (p. 31-50). Nova York: Cambridge University Press.
- Calderón, J. (2008). Trabajo, subjetividad y cambio social: rastreando el trabajo emocional de las teleoperadoras. *Cuadernos de Relaciones Laborales*, 26(2), 91-119
- Clay-Warner, J. i Robinson, D.T. (2008). *Social structure and emotion*. San Diego: Academic Press.
- D'Oliveira, M. (2018). Arlie Russell Hochschild: Un camino hacia el corazón de la sociología. Madrid: Centro de Investigaciones Sociológicas.
- Ekman, P. (1973). Cross-cultural studies of facial expression: A century of research in review. Nova York: Academic Press.
- Erikson, R., Goldthorpe J. i Portocarero, L. (1979). Intergenerational class mobility in three western european societies: England, France and Sweden. *The British Journal of Sociology. Special Issue. Current Research on Social Stratification*, 30(4), 415-441.
- Erickson, R. J. i Ritter, C. (2001). Emotional labor, burnout, and inauthenticity: Does gender matter? *Social Psychology Quarterly*, 64(2), 146-163.
- Esping-Andersen, G. (1993). *Changing classes: Social stratification in postindustrial Europe and North America*. Londres: Sage.
- Esping-Andersen, G. (1999). *The social foundations of postindustrial economies*. Oxford: Oxford University Press.
- Eurofound (2010). *Quinta Encuesta europea sobre las condiciones de trabajo*. Luxemburgo: Oficina de Publicaciones de la Unión Europea. Recuperat de: <https://www.eurofound.europa.eu/es/surveys/european-working-conditions-surveys/fifth-european-working-conditions-survey-2010>
- Eurofound (2015). *Sexta Encuesta europea sobre las condiciones de trabajo*. Luxemburgo: Oficina de Publicaciones de la Unión Europea. Recuperat de: <https://www.eurofound.europa.eu/es/surveys/european-working-conditions-surveys/sixth-european-working-conditions-survey-2015>
- Gorroño, I. (2008). El abordaje de las emociones en las organizaciones: Luces y sombras. *Cuadernos de Relaciones Laborales*, 26(2).
- Grandey, A. (2000). Emotion regulation in the workplace: A new way to conceptualize emotional labor. *Journal of Occupational Health Psychology*, 5(1), 95-110.
- Grandey, A. (2003). When «the show must go on»: Surface acting and deep acting as determinants of emotional exhaustion and peer-rated service delivery. *AMJ*, 46, 86-96.
- Grandey, A. (2015). Smiling for a wage: What emotional labor reaches us about emotion regulation. *Psychological Inquiry*, 26, 54-60.
- Hertel, F. R. (2017). Social mobility in the 20th century: Class mobility and occupational change in the United States and Germany. Wiesbaden: Springer.
- Hochschild, A. R. (1979). Emotion work, feeling rules, and social structure. *American Journal of Sociology*, 55(3), 551-575.
- Hochschild, A. R. (1983). *The managed heart: Commercialization of human feeling*. Berkeley: University of California Press.
- Hochschild, A. R. (2008). *La mercantilización de la vida íntima: Apuntes de la casa y el trabajo* (trad. Lilia Mosconi). Barcelona: Katz Ediciones.
- Huth, J., De Lorme, D. E. i Reid, L. N. (2006). Perceived third-person effects and consumer attitudes on prevetting and banning DTC advesiting. *Journal of Consumer Affairs*, 40(1), 90-116.
- Institut Nacional de Seguretat i Higiene en el Treball (2007). *VI Encuesta Nacional de Condiciones de Trabajo* (ENCT). Madrid: Ministerio de Trabajo e Inmigración. Recuperat de: <https://www.insst.es/documents/94886/96082/VI+Encuesta+Nacional+de+Condiciones+de+Trabajo.pdf/be86e34c-c6f4-49ac-9ebf-a042637fba7?t=1522935836000>
- Kemper, T. (1987). How many emotions are there? Wedding the social and the autonomic components. *American Journal of Sociology*, 93(2), 263-289.
- Marrero, J. R. i Abdul-Jalbar, B. (2015). Las exigencias emocionales en el trabajo: El caso español. *Papers*, 100(2).
- Morris, J. A. i Feldman, D. C. (1996). The dimensions, antecedents, and consequences of emotional labor. *Academy of Management Review*, 21(4), 986-1010.

- Orzechowicz, D. (2008). Privileged emotion managers: The case of actors. *Sociology Psychology Quarterly*, 1(2), 143-56.
- Rafaeli, A. i Sutton, R.I. (1989). The expression of emotion in organizational life. *Research in Organizational Behavior*, 11,1-42.
- Sennett, R. i Cobb, J. (1972). *The hidden injuries of class*. Cambridge: Cambridge University Press.
- Seymour, D. i Sandiford, P. (2005). Learning emotion rules in service organizations: Socialization and training in the UK public-house sector. *Work, Employment and Society*, 19(3), 547-564.
- Shott, S. (1979). Emotion and social life: A symbolic interactionist analysis. *American Journal of Sociology*, 84(6), 1317-1334.
- Steinberg, R. J i Figart, D. M. (1999). Emotional demands at work: A job content analysis. *Annals of the American Academy of Political and Social Science*, 561, 177-191.
- Totterdell, P. i Holman, D. (2003). Emotion regulation in customer service roles: Testing a model of emotional labor. *Journal of Occupational Health Psychology*, 8(1), 55-73.
- Wharton, A. S. (1993). The affective consequences of service work: Managing emotions on the job. *Work and Occupations*, 20(2), 205-232.
- Wharton, A. S. (2009). The sociology of emotional labor. *Annual Review of Sociology* 35, 147-165.
- Wharton, A. S. (2011). The sociology of Arlie Hochschild. *Work and Occupations*, 38(4), 459-464.
- Wharton, A. S. i Erickson, R. J. (1993). Managing emotions on the job and at home: Understanding the consequences of multiple emotional roles. *Academy of Management Review*, 18(3), 457-486.
- Zapf, D. (2002). Emotion work and psychological well-being: A review of the literature and some conceptual considerations. *Human Resource Management Review*, 12, 237-268.

NOTA BIOGRÀFICA

María Cascales és doctora en Sociologia per la Universitat de Sevilla i des del 2010 hi treballa com a professora interina en el Departament de Sociologia. El seu camp d'investigació se situa en la sociologia del treball i la sociologia de les emocions, vinculat amb l'estructura social. Les seues últimes publicacions han sigut «La calidad intrínseca del trabajo y su vinculación con las lógicas laborales» (2021) en la *Revista Española de Sociología* i «New Model for Measuring Job Quality: Developing an European Intrinsic Job Quality Index» (2021) en *Social Indicators Research*. Pertany al grup d'investigació Estudios Sobre la Calidad de las Sociedades Europeas (ECALSE) i ha participat en la publicació del llibre *The Quality of European Societies: A Compilation of Composite Indicators* amb el capítol «Job Quality» (Springer, 2019). Ha participat en la xarxa INCASI (International Network for Comparative Analysis of Social Inequalities), finançada per la Comissió Europea, a través de la qual ha realitzat diverses estades d'investigació a Llatinoamèrica. En l'actualitat participa en el projecte d'investigació «Dinámicas de movilidad social en España» (DINAMOS) vinculat al projecte INCASI.

