

La gestión emocional en el trabajo de la población española. Análisis cuantitativo a través de la construcción de un índice de calidad emocional del trabajo y su vinculación con la estructura social

María Cascales Mira

UNIVERSIDAD DE SEVILLA

mcascales@us.es

ORCID. 0000-0002-1535-5424

Recibido: 09/04/2019

Aceptado: 24/06/2020

RESUMEN

La organización del trabajo, ubicada en el paradigma posfordista, enfatiza los aspectos emocionales de los procesos de interacción empleado-cliente, como resultado del cambio en la estructura productiva hacia un incremento de las actividades de servicios, donde las relaciones interpersonales son un factor clave. En esta «nueva cultura», la organización se concibe como un entorno sintiente y el trabajo emocional acapara el interés de investigadores y científicos sociales que analizan el papel que desempeñan las emociones en las ocupaciones y en la cultura organizacional (Zapf, 2002; Grandey, 2000, 2015; Seymour y Sandiford, 2005; Bolton, 2000; Wharton, 2009; Totterdell y Holman, 2003). Las investigaciones relacionadas han sido abordadas en la mayoría de las ocasiones desde estudios de casos cualitativos de trabajadores en el sector de los servicios (Steinberg y Figart, 1999), lo que limita la posibilidad de hacer inferencia y dificulta su conexión con la estructura social. El objetivo de nuestra investigación es ampliar este campo de análisis y explorar la vinculación entre la gestión emocional y la estructura social. La metodología empleada es cuantitativa: hemos construido un índice de calidad emocional en el trabajo (ICET) que nos posibilite medir la calidad emocional de los trabajadores en España y analizar su vinculación con las variables estructurales clave: clase social, ocupación y género. Para ello hemos empleado los datos de la *Sexta Encuesta Europea Sobre las Condiciones de Trabajo* (Eurofound, 2015). Los resultados muestran que existen diferencias significativas en la gestión emocional del trabajo por ocupación, clase social y género, es decir, se comprueba la vinculación entre el ICET y la estructura social.

Palabras clave: gestión emocional, índice de calidad emocional en el trabajo, factores estructurales, clase 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.

SUMARIO

- Introducción. el trabajo emocional en el nuevo espíritu del capitalismo
- Trabajo emocional como parte de la dinámica organizacional
- Composición del modelo. Índice de calidad emocional en el trabajo y variables estructurales
 - Variables estructurales: clase social (EGP), ocupación (CIUO) y género
- Operacionalización del modelo
 - Frecuencias de los indicadores
 - Vinculación entre el índice calidad emocional en el trabajo y la clase social, la ocupación y el género
- Conclusiones

Autor para correspondencia / Corresponding author: María Cascales Mira. Universidad de Sevilla. Facultad de Ciencias de la Educación. Calle Pirotecnia, 19, 41013 Sevilla

Sugerencia de cita / Suggested citation: Cascales Mira, M. (2021) La gestión emocional en el trabajo de la población española. Análisis cuantitativo a través de la construcción de un índice de calidad emocional del trabajo y su vinculación con la estructura social. *Debats. Revista de cultura, poder y sociedad*, 135(1), 47-60. DOI: <http://doi.org/10.28939/iam.debats.135-1.3>

INTRODUCCIÓN. EL TRABAJO EMOCIONAL EN EL NUEVO ESPÍRITU DEL CAPITALISMO

Durante las últimas dos décadas, la emoción se ha establecido con firmeza en la agenda organizativa (Bolton y Boyd, 2003) y el estudio de las emociones en las organizaciones ha generado un interés creciente entre investigadores y científicos sociales en los últimos años (Zapf, 2002; Grandey, 2000, 2015; Seymour y Sandiford, 2005; Bolton, 2000; Wharton, 2009; Totterdell y Holman, 2003). El contexto en el que surge este interés se ubica en un cambio en la estructura productiva de las sociedades de industrialización avanzada, caracterizadas por un aumento de las actividades de servicios que da lugar a un incremento de las ocupaciones y empleos en los que las relaciones interpersonales ocupan un papel central en el funcionamiento de la organización. El cambio de la estructura productiva centrada en la

producción industrial a la de los servicios marcada por las relaciones interpersonales ha generado nuevas dinámicas en las relaciones laborales donde las emociones forman parte del núcleo central de la cultura organizacional. Esta cultura descansa sobre un «nuevo espíritu del capitalismo» que introduce las dimensiones creativa y emocional como factores clave para gestionar las organizaciones, lo que se convirtió en el núcleo de la nueva ideología gerencialista desde los años noventa (Boltanski y Chiapello, 2002). El surgimiento de este nuevo espíritu está relacionado con el cambio de paradigma en las relaciones laborales, desde el modelo fordista que concibe la organización como un entorno rígido y racional en el que el trabajador es una fuerza productiva no sintiente que ha de seguir unas pautas basadas en la organización científica del trabajo, al modelo posfordista, en el que se reivindica la parte creativa

y emocional del trabajo frente a las rigideces del modelo fordista en masa. «Las organizaciones tienen sentimientos» (Albrow, 1994) y se convierten en entornos flexibles, donde la interacción con otras personas es un factor competitivo clave. Como señala Bolton: «en contraste directo con la visión ortodoxa de la burocracia racional, ahora se nos presenta la organización emocional y cada vez se acepta más que la emoción constituye un elemento principal de la organización “nueva” de los años noventa» (2000: 158). Sin embargo, la aparición de la emoción en las organizaciones no supone el fin de la racionalidad, sino que emoción y racionalidad se han entrelazado, ya que, por un lado, la «cultura empresarial» exige que los trabajadores se involucren más emocionalmente con los clientes, y, por otro, «la lógica financiera» impregna cada vez más al «nuevo» equipo de administración (Bolton, 2000: 159). En este sentido, Hochschild (1983) identificaba un aspecto característico y distintivo en las sociedades contemporáneas: el creciente interés de la clase directiva y administrativa de las empresas de servicios en que sus trabajadores incorporen la gestión de las emociones como parte fundamental en el desarrollo de su actividad profesional (D'Oliveira, 2018: 114).

Coincidiendo con el surgimiento de este «nuevo espíritu del capitalismo», los científicos sociales empiezan a analizar el papel que desempeñan las emociones en el trabajo y en la cultura organizacional, el contenido emocional de muy diversas ocupaciones o las consecuencias sociales y personales de la gestión emocional en el trabajo (Clay-Warner y Robinson, 2008; Hochschild, 1979, 1983; Wharton, 2009; Grandey, 2000; Sennett y Cobb, 1972; Gorroño, 2008). Las investigaciones relacionadas con la gestión emocional en el trabajo han sido abordadas en la mayoría de las ocasiones desde estudios de casos cualitativos de trabajadores del sector de los servicios (Steinberg y Figart, 1999). Este tipo de investigaciones presentan algunas limitaciones como problemas de muestreo, ya que se basan en muestras relativamente pequeñas y no representativas, y a menudo se extraen de un solo lugar de trabajo o de un pequeño subconjunto de lugares de trabajo

(Wharton, 2009), lo que limita la posibilidad de hacer inferencia y dificulta su conexión con la estructura social. Por ello, el objetivo de nuestra investigación es doble: en primer lugar, vamos a medir la calidad del trabajo emocional de la población española desde una metodología cuantitativa, a través de la construcción de un índice de calidad emocional del trabajo (ICET). Esta metodología nos va a permitir medir la diversidad de aspectos que implica un concepto complejo y multidimensional como es el trabajo emocional. Para la operacionalización del índice hemos usado los datos de la de la *Sexta Encuesta Europea sobre las Condiciones de Trabajo de Eurofound* (2015), ya que incorpora una serie de indicadores clave relacionados con la gestión emocional del trabajo y dispone de una amplia base muestral, lo que nos va a posibilitar conectar el trabajo emocional con la estructura social.

En segundo lugar, vamos a analizar la vinculación entre calidad emocional del trabajo y estructura social a través de tres variables estructurales clave: la clase social, la ocupación y el género. La importancia de analizar la calidad emocional a través de factores estructurales reside en que las emociones no se conciben como absolutos biológicos, sino que responden a una estructura normativa configurada por la sociedad (Hochschild, 1979, 1983; Kemper, 1987; Bolton y Muzio, 2008; Shott, 1979; Bericat, 2000) que se plasma en una dinámica relacional que refleja esas estructuras. Existe un patrón de experiencias afectivas en función de las estructuras sociales (Hochschild, 1975), ya que los miembros de los distintos segmentos de la sociedad experimentan y gestionan las emociones en función de la posición que ocupen en esa estructura (Shott, 1979).

La composición del trabajo es la siguiente: una primera parte en la que se aborda la literatura sobre trabajo emocional, una segunda parte donde se describe el modelo del índice de calidad emocional del trabajo y las variables estructurales, una tercera parte en la que se explica la operacionalización del modelo y se presentan los análisis realizados y, para finalizar, las principales conclusiones.

TRABAJO EMOCIONAL COMO PARTE DE LA DINÁMICA ORGANIZACIONAL

La organización del trabajo ubicada en el paradigma posfordista enfatiza los aspectos emocionales de los procesos de interacción empleado-cliente, empleado-jefe, empleado-empleado. El control sobre el desempeño del trabajador no se centra solo en aspectos cuantitativos en términos de producción, sino también en aspectos cualitativos relacionados con la capacidad de los trabajadores de incorporar en el desarrollo de su actividad laboral la gestión emocional (Hochschild, 1983). Las organizaciones buscan cada vez más manejar las emociones de los trabajadores (reprimir, ocultar o evocar emociones concretas), ya que la gestión de las emociones en el trabajo se convierte en un requisito fundamental para conseguir ventajas competitivas (Bolton y Boyd, 2003) en un entorno en el que «el cliente es el rey» (Alonso y Fernández, 2013: 55).

No es hasta los años ochenta cuando Arlie Hochschild introduce explícitamente el concepto de trabajo emocional en su libro *The Managed Heart. Commercialization of Human Feeling* (1983), en el que expone su estudio de las dinámicas laborales en el sector terciario en creciente expansión e introduce un aspecto nuevo crucial: la incorporación de una dimensión emocional en los procesos de trabajo (aparte de la física y la cognitiva), necesaria como respuesta a las nuevas demandas requeridas por el sector de los servicios (D'Oliveira, 2018). A partir del estudio seminal de Hochschild se han llevado a cabo numerosas investigaciones que utilizan el concepto de trabajo emocional para analizar cómo las organizaciones buscan regular el manejo de las emociones de los trabajadores como parte del proceso laboral (Ashforth y Humphrey, 1993; Morris y Feldman, 1996; Bolton y Boyd, 2003; Bolton, 2000; Grandey, 2000; Zapf, 2002; Wharton, 2009) y sobre el impacto de los factores emocionales en el ámbito del trabajo (Bericat, 2001; Gorroño, 2008; Bolton, 2006; Calderón, 2008; Steinberg y Figart, 1999).

¿Qué se entiende por trabajo emocional? Basándonos en la definición de Hochschild, el trabajo emocional

consiste en el manejo de los sentimientos por parte del trabajador para crear una apariencia acorde con las reglas organizacionales y genere la respuesta deseada en el otro. «Uso el término de “trabajo emocional” para referirme a la gestión del sentimiento para crear una presentación facial y corporal observable públicamente; el trabajo emocional es vendido por un salario y por lo tanto tiene valor de cambio» (Hochschild, 1983: 7). El trabajo emocional implica interacción social en el marco de unas reglas que son las que dictan cómo se debe actuar emocionalmente. Como señala D'Oliveira «cuando se hace trabajo emocional los individuos elaboran sus emociones según ciertas reglas del sentimiento en un ámbito de interacción específico» (D'Oliveira, 2018: 112). Presentar una imagen emocional adecuada por parte del trabajador responde a las reglas de visualización de la organización (Hochschild, 1983; Grandey, 2000; Wharton, 2009; Morris y Feldman, 1996; Ashforth y Humphrey, 1993) que pueden establecerse explícitamente o conocerse a través de la observación a compañeros de trabajo (Grandey, 2000). A través de estas reglas, el trabajador se orienta hacia el acto de evocar una emoción que inicialmente no existe (*evocation*), suprimir una emoción o sentimiento indeseado que está inicialmente presente (*suppression*) o modelar una emoción (Hochschild, 1979). Las reglas de actuación emocional han recibido diferentes denominaciones: *display rules* (Ekman, 1973), cuando se trata de qué emociones deben ser expresadas públicamente pero no necesariamente sentidas, o *feeling rules* (Hochschild 1979, 1983), cuando las normas especifican el rango, intensidad, duración y objeto de la emoción que debe ser sentida. Hochschild (1983), desde una perspectiva dramaturgica, estableció dos formas principales en las que los actores manejan las emociones: a través de la actuación superficial (*surface acting*), donde se regulan las expresiones emocionales, y a través de la actuación profunda (*deep acting*), donde se modifican conscientemente los sentimientos para expresar la emoción deseada. Según la autora, las ocupaciones relacionadas con el sector de los servicios son las que han de incorporar el trabajo emocional en sus interacciones cotidianas en mayor medida, con el objetivo de evocar una respuesta deseada en el otro

que satisfaga los fines pecuniarios¹ de la organización y por lo que el trabajador recibe un salario. El manejo de las emociones por un salario se denomina «trabajo emocional» (Hochschild, 1983), ya que se produce en un contexto mercantil y tiene valor de cambio en el mercado². En este contexto, la gestión emocional se lleva a cabo como parte de la actividad laboral, se intercambia por un salario y tiene como finalidad generar un beneficio o plusvalía para la organización. De esta manera, pasa a formar parte de la esfera pública de la oferta de servicios, por lo que a las emociones producidas se les añade un valor extrínseco, un valor de cambio, lo que responde a una lógica comercial (Hochschild, 1983). Así, la comercialización de los sentimientos pasa a convertirse en una parte vital del proceso de trabajo capitalista en las sociedades de servicio (Hochschild, 1979, 1983) y esta se enmarca en los cambios económicos de finales de siglo, que han generado la mercantilización de la vida emocional (Hochschild, 2008). Según D'Oliveira, «el análisis de Hochschild incide precisamente sobre algunas de estas transformaciones de las sociedades occidentales contemporáneas. Entre ellas están el surgir de un “nuevo” o más desarrollado capitalismo; el crecimiento del sector servicios [...] los cambios en las dinámicas de trabajo; la creciente participación de las mujeres en la vida pública, etc.» (D'Oliveira, 2018: 113).

Estas transformaciones en el modelo de organización del trabajo desde finales del siglo pasado han ido configurando un «nuevo espíritu del capitalismo» en el que la dimensión emocional se ha convertido en un foco clave para entender la cultura organizacional

en el sector de los servicios. En este marco, la investigación de Hochschild ha supuesto una labor importante, al ubicar la gestión emocional en un contexto más amplio vinculando «el trabajo de las emociones, las reglas de los sentimientos y la estructura social» (Hochschild, 1979: 276). En esta línea, el objetivo de nuestra investigación es analizar la vinculación entre trabajo emocional y estructura social. En los siguientes epígrafes presentamos la descripción del constructo «trabajo emocional» y su operacionalización a través del índice de calidad emocional en el trabajo y presentamos la descripción de las variables estructurales clave. Seguidamente, analizamos la vinculación entre el índice y la estructura social a través de su relación con la ocupación, la clase social y el género.

COMPOSICIÓN DEL MODELO. ÍNDICE DE CALIDAD EMOCIONAL EN EL TRABAJO Y VARIABLES ESTRUCTURALES

En la configuración del modelo empírico para medir el trabajo emocional hemos tenido en cuenta los siguientes aspectos: en primer lugar, el concepto de trabajo emocional que vamos a seguir se centra en los comportamientos observables del manejo de la emoción que parten de las reglas de visualización (Wharton, 2009) y no en procesos internos de actuación profunda que llevan a cabo los trabajadores. Siguiendo a Ashforth y Humphrey (1993), preferimos usar el concepto de *display rules* antes que el de *feeling rules*, ya que lo que nos interesa es conocer la expresión externa de las emociones requerida por las reglas de visualización de la organización como parte del trabajo emocional. Por otro lado, nos centraremos en los aspectos emocionales de los procesos de interacción empleado-cliente como dimensión clave en el contexto de los servicios, dejando a un lado los procesos de interacción empleado-empleado y empleado-supervisor. Siguiendo a Zapf (2002) empleamos el término «cliente» para referirnos a cualquier persona que interactúe con un empleado, por ejemplo, pacientes, alumnos, clientes, pasajeros o invitados. En esta línea, vamos a tratar el trabajo

1 Las emociones «pecuniarias» responden a unas reglas del sentimiento comercial, aunque Bolton distingue tres tipos más de manejo de la emoción que no tienen un fin económico. El manejo prescriptivo, que se corresponde con reglas del sentimiento profesional, el manejo de presentación y el manejo filantrópico, en la línea de las reglas del sentimiento social (véase Bolton, 2000, 2005, 2009).

2 El concepto de «valor de cambio» es un componente fundamental del trabajo emocional y tiene sus raíces en la teoría marxista. Hochschild utiliza la distinción marxista entre valor de uso y valor de cambio para referirse al trabajo emocional como mercancía que se intercambia por un salario (D'Oliveira, 2018).

emocional haciendo referencia a la calidad de las interacciones entre empleados y clientes (Zapf, 2002).

¿Cómo se ha medido el trabajo emocional? Son pocos los estudios que han operacionalizado el trabajo emocional con una sola medición, pues es un concepto complejo que engloba varias dimensiones. En este sentido, resulta más útil medirlo desde un enfoque multidimensional, ya que esto permite a los investigadores especificar las diversas características que representa el constructo del trabajo emocional (Wharton, 2009). Las investigaciones que lo han tratado como un concepto multidimensional lo han medido mediante varios indicadores, como la frecuencia y la duración de las interacciones, la variedad de emociones requeridas, la discrepancia entre la emoción expresada y la sentida, el cumplimiento de las reglas de visualización o medidas de trabajo interactivo (Morris y Feldman, 1996; Hochschild, 1983; Wharton, 1993, 2009; Rafaeli y Sutton, 1989; Erikson y Ritter, 2001; Steinberg y Figart, 1999). Estudios más recientes han utilizado una variedad de estrategias para identificar y medir los factores clave. Aunque no hay consenso sobre el mejor enfoque, Wharton (2009) ha destacado aquellas medidas en uso que contienen algunos elementos comunes, estos son: los requisitos de interacción de los trabajos, los esfuerzos de los trabajadores en el manejo de las emociones y la existencia y el cumplimiento de las reglas de visualización. Vista la diversidad de aspectos que abarca el trabajo emocional y la complejidad que conlleva su medición, hemos descartado un enfoque unidimensional y se ha optado por un enfoque multidimensional basado en la construcción de un índice compuesto. «Un índice o indicador compuesto es una estructura descriptiva compleja, basada en un marco teórico y una definición conceptual, que forma un modelo de medición empíricamente operacionalizable y capaz de cuantificar un aspecto o fenómeno de la realidad social» (Bericat y Sánchez, 2015: 3). De acuerdo con las dimensiones propuestas por Wharton (2009), hemos operacionalizado el trabajo emocional mediante la construcción de un índice de calidad emocional en función de tres parámetros: interacción, visualización

de las emociones y esfuerzo de los trabajadores en el manejo de la emoción.

1. Interacción. Existe un gran consenso sobre que las ocupaciones que requieren trabajo emocional son aquellas en las que los trabajadores deben interactuar con otros, por lo que los investigadores han usado indicadores como la frecuencia y el tipo de estas interacciones para medir el trabajo emocional. El manejo de las emociones parece ser una característica de «casi todas las ocupaciones en las que el trabajador debe interactuar con las personas» (Wharton, 2009: 158). En nuestro análisis hemos empleado el tipo de interacción para medir el trabajo emocional a través del siguiente indicador:

«Por favor, dígame, usando la siguiente escala, ¿su principal trabajo requiere trabajar con clientes, alumnos, pacientes, etc. cabreados?» La escala va del 1 —todo el tiempo— al 7 —nunca— (1 = todo el tiempo, 2 = casi todo el tiempo, 3 = sobre tres cuartas partes del tiempo, 4 = la mitad del tiempo, 5 = sobre una cuarta parte del tiempo, 6 = casi nunca y 7 = nunca).

2. Visualización de las emociones. Una forma de captar el grado en que los trabajadores manejan las emociones en el trabajo es preguntándoles sobre la visualización de las emociones, ya sea en forma de expresión o de supresión. En este análisis el indicador hace referencia al grado en el que tienen que esconder las emociones en el trabajo, lo que se corresponde con el concepto de *suppression* de Hochschild (1983), suprimir una emoción o sentimiento indeseado que está inicialmente presente para crear la apariencia externa deseada. El indicador empleado para medirlo se corresponde con la siguiente variable:

«Para cada una de las siguientes afirmaciones, seleccione la respuesta que mejor describa su situación laboral: ¿su trabajo requiere que esconda sus sentimientos?». La escala va del 1 —siempre— al 5 —nunca—, en la que 1 es siempre; 2, la mayoría del tiempo; 3, a veces; 4, raramente y 5, nunca.

3. Esfuerzo de los trabajadores en el manejo de la emoción. Esta dimensión recoge en qué medida deben manejar los trabajadores sus emociones en el trabajo en situaciones que pueden perturbarles emocionalmente, buscando diferenciar el manejo de las emociones del trabajo interactivo en sí. Basándose en Hochschild, varios investigadores han desarrollado medidas en las que los trabajadores se involucran en la acción superficial o profunda a la hora de desarrollar su actividad (véase Grandey, 2003). El indicador que hemos empleado para medir el esfuerzo en el manejo de las emociones es el siguiente:

«Por favor, dígame, usando la siguiente escala, ¿su principal trabajo implica estar en situaciones que le perturban emocionalmente?». La escala va del 1 —todo el tiempo— al 7 —nunca— (1 = todo el tiempo, 2 = casi todo el tiempo, 3 = sobre tres cuartas partes del tiempo, 4 = la mitad del tiempo, 5 = sobre una cuarta parte del tiempo, 6 = casi nunca y 7 = nunca).

A través de estos parámetros y sus correspondientes indicadores hemos operacionalizado el constructo de trabajo emocional en un índice de calidad emocional del trabajo (ICET). A continuación presentamos la descripción de las variables estructurales de clase social, ocupación y género.

Variables estructurales: clase social (EGP), ocupación (CIUO) y género

Según algunos autores (Grandey, 2000; Wharton, 2011 y D'Oliveira, 2018, Orzechowicz, 2008, entre otros) una aportación fundamental al campo de la gestión emocional en el trabajo es la vinculación entre la emoción y la estructura social (Hochschild, 1979, 1983). En el trabajo emocional las personas moldean y dirigen sus sentimientos de manera activa, pero la estructura social y las instituciones imponen restricciones. En este sentido, las emociones no se conciben en su dimensión biológica, sino que responden a una estructura normativa configurada por la sociedad (Hochschild, 1979, 1983; Kemper, 1987; Bolton y Muzio, 2008; Shott, 1979; Bericat, 2000, 2016), por lo que es importante analizar la relación

entre el trabajo emocional y los factores estructurales que pueden influir en la calidad emocional en el trabajo.

Para analizar la relación entre el ICET y la clase social, hemos construido la variable EGP, que representa la tipología de clases de Erikson, Goldthorpe y Portocarero (1979). La EGP se basa en un esquema de inspiración neoweberiana en el que se distinguen dos elementos: la posesión o no de los medios de producción y la naturaleza de la relación con el empleador (Breen, 2005). La tipología se expresa en números romanos y su descripción es la siguiente: las clases I y II representan la clase de los servicios por excelencia, la I está compuesta por grandes propietarios con empleados y la II, por profesionales. La clase III es la manual no rutinaria (IIIa, administrativos; IIIb, asistentes; empleados de oficina, tiendas y otros servicios de ventas de menor grado), la IV es la pequeña burguesía (IVa, pequeños propietarios con empleados; IVb, pequeños propietarios sin empleados y IVc, pequeños propietarios agrícolas), la clase V son técnicos y supervisores, la VI son trabajadores cualificados y la VII, trabajadores no cualificados (VIIa, peones de la industria; VIIb, peones agrícolas).

Para analizar la relación entre el ICET y la ocupación hemos utilizado la clasificación internacional uniforme de ocupaciones (CIUO-88, más conocida por sus siglas en inglés: ISCO), que se basa en una estructura de clasificación de la Organización Internacional del Trabajo (OIT) para organizar la información sobre trabajo y empleo³. La encuesta recoge información sobre las ocupaciones mediante la variable CIUO-88. Se clasifican en las siguientes categorías: fuerzas armadas; mángers; profesionales; técnicos y profesionales asociados; trabajadores de apoyo administrativo; trabajadores de servicios y ventas; trabajadores especializados en agricultura, silvicultura y pesca; artesanía y oficios relacionados; operadores de plantas y

³ La escala de clasificación es una herramienta para organizar los trabajos en un conjunto claramente definido de grupos en función de las tareas y funciones desempeñadas en el trabajo.

máquinas y ensambladores y ocupaciones elementales.

Por su parte, el análisis del género ha sido un foco de interés en las investigaciones sobre trabajo emocional. Hochschild (1983) destacó que la mayoría de los trabajos de servicios son realizados por mujeres y, siendo así, el género se convierte en un aspecto importante para el trabajo emocional que cabe analizar. El crecimiento de las actividades relacionadas con los servicios, que requieren una mayor interacción empleado-cliente y, por lo tanto, una mayor probabilidad de que sea necesario realizar trabajo emocional, ha generado un nicho de mercado en el que las mujeres ocupan gran parte de los empleos; se ha producido lo que algunos autores llaman la feminización del sector de los servicios (Hertel, 2017; Wharton, 2009). Wharton y Erickson (1993) también coinciden en que hay más probabilidades de que las mujeres manejen las emociones tanto en el trabajo como en el hogar, es decir, se involucran más en situaciones de manejo de emociones.

OPERACIONALIZACIÓN DEL MODELO

En este epígrafe presentaremos la construcción del modelo empírico del ICET para comprobar mediante un análisis estadístico la adecuación de nuestro modelo teórico.⁴ El análisis realizado para la construcción del índice es un análisis factorial, una técnica estadística multivariante cuya finalidad es analizar las relaciones de interdependencia existentes entre un conjunto de variables con el objetivo de determinar un número reducido de factores que puedan representar a las variables originales; esto es, identificar factores que explican las correlaciones entre las variables. Se utiliza para reducir y resumir los datos que se están analizando en una estructura con sentido. El método que ha resultado más adecuado para la extracción de factores es el de componentes principales. El resultado ha sido la obtención de un factor (que incluye todos los indicadores propuestos)

que explica el 59,6 % de la varianza, con un KMO⁵ de 0,62. Las puntuaciones factoriales han sido altas (por encima de 0,60), por lo que todos los indicadores del modelo representan bien al factor.

En el análisis descriptivo es útil y necesario hacer hincapié en la fiabilidad interna de los datos, para cuyo estudio se analiza el estadístico Alfa de Cronbach. Este estadístico supone un modelo de consistencia interna de los datos que estima el límite inferior del coeficiente de fiabilidad basándose en el promedio de las correlaciones entre los ítems. Medir la fiabilidad mediante el Alfa de Cronbach asume que los ítems (medidos en escala tipo Likert) miden un mismo constructo y que están altamente correlacionados. La puntuación del alfa ha sido 0,657⁶, lo que indica que los indicadores están bien correlacionados. Estudios previos demuestran que hay que tener en cuenta factores de contenido del trabajo como el control, que ha servido para predecir el bienestar, ya que influye en un menor agotamiento (Erickson y Wharton, 1997; Erikson y Ritter, 2001). Por último, el índice ha sido operacionalizado de tal manera que el orden de intensidad es: a mayor puntuación, mayor calidad de la gestión emocional y a menor puntuación, menor calidad de la gestión emocional.

La Tabla 1 presenta los resultados de las puntuaciones factoriales. El resultado de las iteraciones ha sido la formación de un factor que conforma el índice de calidad emocional del trabajo. Los indicadores han obtenido puntuaciones altas en el factor (por encima de 0,6), lo que significa que lo representan bien y el resultado del modelo empírico indica que el índice es adecuado para la medición del trabajo emocional. Estudios previos demuestran que hay que tener en cuenta factores de contenido de trabajo como el control, que ha sido un buen predictor del bienestar ya que influye en un menor agotamiento (Erickson y Wharton, 1997; Erikson y Ritter, 2001).

4 El análisis estadístico se ha llevado a cabo con el programa estadístico SPSS (Statistical Package for the Social Science).

5 El índice de KMO nos da información sobre la adecuación de la muestra a las hipótesis del modelo de análisis factorial.

6 Según Huth, De Lorme y Reid (2006) el valor de fiabilidad en investigación exploratoria debe ser igual o mayor a 0,6; en estudios confirmatorios debe estar entre 0,7 y 0,8.

Tabla 1 Puntuaciones factoriales del ICET

Variables de la encuesta europea sobre las condiciones de trabajo (2015)	Componente
¿Su principal trabajo requiere trabajar con clientes, alumnos, pacientes, etc., cabreados?	,804
¿Su principal trabajo requiere estar en situaciones que le perturban emocionalmente?	,830
¿Su trabajo requiere que esconda sus sentimientos?	,673

Fuente: Eurofound (2015).

Frecuencias de los indicadores

Una vez verificado que los indicadores empleados son válidos, es decir, que miden adecuadamente el concepto de trabajo emocional, presentamos una tabla de frecuencias para el año 2015, así como una comparación de las frecuencias entre 2015 y 2010 para ver si se ha producido algún cambio en las demandas de trabajo emocional en el periodo de cinco años. La Tabla 2 presenta la información sobre las frecuencias de los tres indicadores empleados en el índice. Si nos fijamos en los porcentajes acumulados de «siempre» y «casi siempre», vemos que el 29,4 % de los trabajadores trata con clientes cabreados como

Tabla 3 Frecuencias acumuladas «siempre» y «casi siempre» de los indicadores del ICET en el periodo 2010 y 2015 (en porcentajes)

	Esconder sentimientos	Tratar con clientes cabreados
2015	30,4	29,4
2010	25,1	12,6

Fuente: Eurofound (2015).

parte del desarrollo de su actividad profesional, el 30,4 % de los trabajadores ha de esconder los sentimientos y el 18 % se enfrenta a situaciones que le perturban emocionalmente.

La Tabla 3 presenta las frecuencias acumuladas de las categorías «siempre» y «casi siempre» de los indicadores en los años 2010 y 2015. Los datos muestran que se ha producido un incremento en las exigencias emocionales de los trabajadores en un plazo de cinco años. El 25 % de los trabajadores afirma tener que esconder sus sentimientos en el trabajo en el año 2010, frente a un 30,4 % en 2015. Respecto a trabajar con clientes cabreados, el 12,6 % de los trabajadores siempre o casi siempre trabaja con clientes cabreados en el 2010, frente a un 29,4 % en el 2015.

En resumen, en este periodo de cinco años se ha producido un aumento de las demandas de trabajo

Tabla 2 Frecuencia de los indicadores del ICET del 2015 (en porcentajes)

	Tratar con clientes cabreados	Esconder sentimientos	Situaciones que perturban emocionalmente
Siempre	11,2	15,8	4,2
Casi siempre	18,2	14,6	13,8
A veces	9,2	21,9	8,1
Rara vez	30,0	12,9	28,6
Nunca	31,3	34,8	45,3

Fuente: Eurofound (2010, 2015).

emocional. Los trabajadores deben hacer un mayor uso de la gestión emocional en el desarrollo de su actividad laboral, deben suprimir una emoción o sentimiento indeseado que está inicialmente presente para crear la apariencia externa deseada y tres de cada diez trabajadores debe interactuar con clientes cabreados. Los datos reflejan la importancia del trabajo emocional y el papel que ocupa la gestión emocional en las relaciones laborales. Esta relevancia se observa de manera creciente en las encuestas sobre condiciones laborales, que están empezando a incorporar ítems que nos permiten medirla. Ya la *VI Encuesta Nacional de Condiciones de Trabajo* (Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el Trabajo, 2007) incorpora un ítem que mide las exigencias emocionales como componente de la carga de trabajo, al igual que lo son las exigencias intelectuales o la intensidad en el trabajo, física y psicológica. Según los datos de la encuesta, el 21,5 % de los trabajadores afirma que «siempre» o «casi siempre» tiene exigencias emocionales (porcentaje similar al relativo a las exigencias intelectuales) y el 15,6 %, que «a menudo» (porcentaje superior a la carga intelectual). Estos datos indican que, en la actualidad, los niveles de exigencia emocional se equiparan a los de exigencia intelectual (Marrero y Abdul-Jalbar, 2015), lo que confirma la relevancia de tener en cuenta las exigencias emocionales como factor importante en la calidad del trabajo.

Vinculación entre el índice calidad emocional en el trabajo y la clase social, la ocupación y el género

Aplicar el ICET sobre una base de datos con amplio tamaño muestral (3200 casos para España) y con una gran variedad de ocupaciones, recogidas a través del código internacional de ocupaciones CIUO, nos ha permitido contar con algunas ventajas a nivel de representatividad respecto a los estudios cualitativos, cuyas muestras son relativamente pequeñas, extraídas de un solo lugar de trabajo o de un pequeño subconjunto de lugares de trabajo (Wharton, 2009). Con estas condiciones vamos a medir la vinculación entre el ICET y los factores estructurales: clase social, ocupación y género.

La Tabla 4 presenta la puntuación media del índice por clase social y género. Los datos reflejan que las clases sociales más relacionadas con la interacción y las relaciones interpersonales son las que peor puntúan en el índice, es decir, su calidad emocional en el trabajo es menor, frente a las clases sociales más relacionadas con el sector industrial y agrícola, cuyas puntuaciones en el índice son más altas. La clase de los empresarios con empleados (I), la de los profesionales (II) y la de los trabajadores no manuales rutinarios de bajo grado (IIIb), que corresponde a asistentes, empleados de oficina, tiendas y otros servicios de ventas de menor grado, son las clases sociales más expuestas a tratar con clientes cabreados, a esconder sus sentimientos en mayor medida, a sufrir más estrés y a estar en situaciones en su trabajo que les perturban emocionalmente.

En relación al género, según la lógica que subyace al marco teórico del modelo posindustrial, las mujeres participan más en actividades relacionadas con el sector de los servicios y, por tanto, se ven expuestas en mayor medida al trabajo emocional. En nuestro análisis, la puntuación media del índice de calidad

Tabla 4 ICET por clase social (EGP) y género

EGP	ICET
I	-,3374788
II	-,3070742
IIIa	-,0655459
IIIb	-,2830549
IVab	-,0108619
IVc	,6680796
V+VI	,415297
VIIa	,3059678
VIIb	,5703623
Género	
Hombre	,07999
Mujer	-,08303

Fuente: Eurofound (2015).

emocional del trabajo para las mujeres es negativo, lo que indica que el trabajo que realizan implica una mayor exigencia emocional que la de los hombres de acuerdo con estudios previos. De acuerdo con estudios previos, las mujeres están expuestas a un mayor trabajo emocional en el modelo posindustrial (Hochschild, 1979, 1983; Wharton, 2009; Wharton y Erikson, 1993), en el que se ha producido una feminización de ocupaciones de los servicios (Esping-Andersen, 1993, 1999; Hertel, 2017).

La Tabla 5 presenta la puntuación media del índice en función de las ocupaciones. Los resultados muestran que las ocupaciones relacionadas con la interacción con personas y el sector de los servicios presentan una menor calidad en la gestión emocional en el trabajo.

Los profesionales son quienes presentan la peor puntuación media del conjunto de las ocupaciones (-0,324), seguidos de los trabajadores de servicios y ventas (-0,246). Estas son las ocupaciones que tienen que tratar con clientes, pacientes, alumnos, etc., cabreados, estar en situaciones que les perturban

emocionalmente y esconder sus sentimientos en mayor medida que el resto de ocupaciones, ya que se caracterizan por una lógica de trabajo interpersonal en la que las interacciones cara a cara suponen una parte importante del desarrollo de su actividad laboral. Los mángers, los técnicos y profesionales asociados y los trabajadores de apoyo administrativo también presentan puntuaciones negativas en el índice. Las ocupaciones mejor puntuadas son las relacionadas con el sector agrario: los trabajadores especializados en agricultura, silvicultura y pesca muestran las puntuaciones más altas en calidad emocional en el trabajo (0,5125), seguidos de los artesanos y de las ocupaciones no cualificadas: operadores y ocupaciones elementales.

En términos generales, existen diferencias en la calidad emocional del trabajo en función de la clase social, la ocupación y el género. Para analizar si las diferencias son significativas estadísticamente vamos a realizar un análisis de varianza ANOVA de un factor, lo cual nos sirve para comparar varios grupos con respecto a una variable cuantitativa. Esta variable cuantitativa que deseamos comparar es el ICET y la llamamos «dependiente». A las variables categóricas (nominales u ordinales) que definen los grupos que queremos comparar las llamamos «independientes» «factor», y son la clase social y las ocupaciones⁷. La hipótesis que se pone a prueba con el ANOVA de un factor es que las medias poblacionales (las medias de la variable dependiente —el ICET— en cada nivel de las variables independientes) son iguales. Para supuestas poblaciones independientes, las hipótesis del contraste son las siguientes:

H_0 : $\mu_1 = \mu_2 = \dots = \mu_k$ Las medias poblacionales son iguales

H_1 : $\mu_1 \neq \mu_2 = \dots = \mu_k$ Al menos dos medias poblacionales son distintas

Lo que queremos comprobar es si el ICET afecta de manera diferente en función de la clase social y

Tabla 5 ICET por ocupación CIUO-88

CIUO	ICET
Mánagers	-,17789
Profesionales	-,32431
Técnicos y profesionales asociados	-,18442
Trabajadores de apoyo administrativo	-,15180
Trabajadores de servicios y ventas	-,24620
Trabajadores especializados en agricultura, silvicultura y pesca	,51259
Artesanía y oficios relacionados	,35069
Operadores de plantas y máquinas, ensambladores	,31199
Ocupaciones elementales	,32000
Fuerzas armadas	,08952

Fuente: Eurofound (2015).

7 El género no lo podemos incluir en este análisis ya que no presenta más de dos categorías de respuesta.

la ocupación (hipótesis alternativa, H_1) o si, por el contrario, no afecta de manera diferente (hipótesis nula, H_0).

En los análisis ANOVA que se han realizado con cada una de las variables independientes y el ICET el p-valor es $< 0,00$, por lo que debemos rechazar la hipótesis nula de igualdad de medias. La conclusión que obtenemos del contraste de hipótesis es que existen diferencias significativas en la puntuación del índice por clase social y ocupación. Es decir, la calidad emocional del trabajo se ve influida por las variables estructurales.

CONCLUSIONES

La importancia creciente de las actividades del sector de los servicios, el cambio de paradigma hacia modelos organizacionales posfordistas basados en lógicas de trabajo interpersonal y el aumento de las exigencias emocionales en el trabajo hacen que sea necesario poner el foco de atención en una nueva dimensión de la calidad laboral, como es la calidad de la gestión emocional en el trabajo. Las encuestas reflejan la importancia de esta dimensión con la incorporación cada vez mayor de ítems que hacen referencia a aspectos de exigencias emocionales en el trabajo e ítems que describen aspectos clave del trabajo emocional. La aportación a este campo de investigación es doble: por un lado, la construcción de un índice que mide la calidad de la gestión emocional

en el trabajo basado en tres parámetros —interacción, visualización de las emociones y esfuerzo de los trabajadores en el manejo de la emoción— y, por otro, su vinculación con factores estructurales clave como son la clase social, la ocupación y el género.

Las principales conclusiones de nuestro estudio son, en primer lugar, que el índice como constructo para medir la calidad emocional del trabajo tiene validez empírica y, en segundo lugar, que existe una vinculación entre la calidad emocional en el trabajo y las variables estructurales. Las clases I, II y IIIb, que están más expuestas al trato con clientes y al trabajo interpersonal, presentan una peor puntuación en la calidad emocional que las clases más relacionadas con el trabajo manual y el agrario. También se aprecian diferencias por ocupación, siendo los profesionales y los trabajadores de servicios y ventas los que peor calidad emocional en el trabajo presentan, junto con los mángers, los técnicos y profesionales asociados y los trabajadores de apoyo administrativo. Por último, encontramos también diferencias por género, ya que las mujeres presentan peor calidad emocional en el trabajo que los hombres, de acuerdo con estudios previos (Hochschild, 1979, 1983; Wharton y Erikson, 1993; Wharton, 2009). Estos resultados invitan a plantear nuevas investigaciones sobre la importancia de la gestión emocional para la calidad del trabajo, ya que las diferencias en las variables estructurales pueden presentar una nueva cara de la desigualdad estructural en el ámbito de la calidad emocional del trabajo en las sociedades posindustriales.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Albrow, M. (1994). «Accounting for organizational feeling». En L. Ray y M. Reed (ed.), *New weberian perspectives on work, organization and society*. Londres: Routledge.
- Alonso, L.E. y Fernández, C.J. (2013). Los discursos del management: Una perspectiva crítica. *Lan Harremanak*, 28(1), 42-69.
- Ashforth, B. E. y 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. y 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. y 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. y 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. y 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). Nueva 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. y 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.
- Ekmán, P. (1973). Cross-cultural studies of facial expression: A century of research in review. Nueva York: Academic Press.
- Erikson, R., Goldthorpe J. y 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. y 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. Recuperado 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. Recuperado 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. y Reid, L. N. (2006). Perceived third-person effects and consumer attitudes on prevetting and banning DTC advertising. *Journal of Consumer Affairs*, 40(1), 90-116.
- Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el Trabajo (2007). *VI Encuesta Nacional de Condiciones de Trabajo* (ENCT). Madrid: Ministerio de Trabajo e Inmigración. Recuperado 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. y Abdul-Jalbar, B. (2015). Las exigencias emocionales en el trabajo: El caso español. *Papers*, 100(2).
- Morris, J. A. y 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. y Sutton, R.I. (1989). The expression of emotion in organizational life. *Research in Organizational Behavior*, 11, 1-42.
- Sennett, R. y Cobb, J. (1972). *The hidden injuries of class*. Cambridge: Cambridge University Press.
- Seymour, D. y 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 y 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. y 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. y 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 BIOGRÁFICA

María Cascales es doctora en Sociología por la Universidad de Sevilla y desde 2010 ha trabajado como profesora interina en el Departamento de Sociología de la misma. Su campo de investigación se ubica en la sociología del trabajo y la sociología de las emociones, vinculado con la estructura social. Sus últimas publicaciones han sido «La calidad intrínseca del trabajo y su vinculación con las lógicas laborales» (2021) en la *Revista Española de Sociología* y «New Model for Measuring Job Quality: Developing an European Intrinsic Job Quality Index» (2021) en *Social Indicators Research*. Pertenece al grupo de investigación de Estudios Sobre la Calidad de las Sociedades Europeas (ECALSE) y ha participado en la publicación del libro *The Quality of European Societies: A Compilation of Composite Indicators* con el capítulo «Job Quality» (Springer, 2019). Ha participado en la red INCASI (International Network for Comparative Analysis of Social Inequalities), financiada por la Comisión Europea, realizando varias estancias de investigación en Latinoamérica. En la actualidad participa en el proyecto de investigación «Dinámicas de movilidad social en España» (DINAMOS) vinculado al proyecto INCASI.

