

# Efectos del trabajo emocional en el agotamiento y la satisfacción laboral de los trabajadores en España

María Cascales Mira

Universidad de Sevilla  
mcascales@us.es



Recepción: 26-02-2021  
Aceptación: 26-05-2021  
Publicación: 17-09-2021

## Resumen

---

La dimensión emocional es incorporada al estudio de las organizaciones laborales hace más de tres décadas con la investigación pionera de Arlie Hochschild, en la que se analiza el impacto (negativo) del trabajo emocional en la salud y el bienestar de los trabajadores. El *emotional labor* enfatiza el aspecto relacional en el lugar de trabajo, ya que se basa en el manejo de los sentimientos por parte del trabajador como imperativo en los procesos de interacción con los otros. Esta nueva demanda laboral ejerce un papel importante en el agotamiento y la satisfacción en el trabajo, pero es un campo aún poco explorado. La investigación que presentamos pretende enriquecer esta área de estudio a través de un doble objetivo. Por un lado, operacionalizamos el trabajo emocional como concepto multidimensional, a través de la construcción de un índice de demanda emocional que engloba la interacción, la gestión emocional y las reglas de visualización (Wharton, 2009), y, por otro, analizamos su influencia en la satisfacción laboral y el agotamiento de la población trabajadora en España utilizando como variables de control la autonomía y la intensidad del trabajo. La metodología empleada es de naturaleza cuantitativa y los datos son obtenidos de la European Working Conditions Survey (2015). Los resultados muestran que la demanda emocional influye negativamente en las variables de bienestar.

**Palabras clave:** trabajo emocional; índice de demanda emocional; índice de experiencia emocional; European Working Conditions Survey; índices compuestos; satisfacción laboral; agotamiento

---

**Abstract.** *Effects of emotional labour on exhaustion and job satisfaction of workers in Spain*

---

The emotional dimension has been incorporated into the study of work organisations for more than three decades with the pioneering research of Arlie Hochschild, in which the (negative) impact of emotional labour on the health and well-being of workers was analysed. Emotional labour emphasises the relational aspect in the workplace, as it is based on the worker's handling of feelings as an imperative in the processes of interaction with others. This new labour demand plays an important role in exhaustion and job satisfaction, but it is a field that is still little explored. The research we present here aims to enrich this area of study through a twofold objective. On the one hand, we operationalise emotional labour as a multidimensional concept, through the construction of an Emotional Demand Index that encompasses interaction, emotional management and visualisation rules (Wharton, 2009) and, on the other, we analyse its influence on job satisfaction and exhaustion in the working population in Spain, using autonomy and work intensity as control variables. The methodology used is quantitative in nature and the data are obtained from the European Working Conditions Survey (2015). The results show that emotional demand has a negative influence on well-being variables.

**Keywords:** emotional labour; emotional demand index; emotional experience index; European Working Conditions Survey; composite indices; job satisfaction; exhaustion

---

### Sumario

- |   |                            |
|---|----------------------------|
| 1. Introducción   | 4. Metodología             |
| 2. El trabajo emocional como demanda emergente en la sociedad de servicios      | 5. Resultados              |
| 3. Efectos del trabajo emocional en la salud y el bienestar de los trabajadores | 6. Conclusiones            |
|   | Referencias bibliográficas |

## 1. Introducción

La sociología como disciplina ha relegado a un segundo plano el estudio de las emociones hasta los años setenta, cuando el cambio social y cultural posmoderno y la transformación del modelo productivo y organizacional posindustrial permitieron la apertura a nuevos planteamientos que han posibilitado el reencuentro de las emociones con la ciencia social (Bericat, 2012). A partir de entonces, se empieza a analizar el papel que desempeñan las emociones en el trabajo y en la cultura de las empresas, el contenido emocional de muy diversas ocupaciones y las consecuencias sociales y personales de la gestión emocional en el trabajo (Adelmann, 1995; Bolton y Boyd, 2003; Brook, 2009; Clay-Warner y Robinson, 2008; Grandey et al., 2013; Erickson y Wharton, 1997; Hochschild, 1979; 1983; Wharton, 2009, entre otros).

La incorporación de la dimensión emocional como parte de la cultura organizacional se acentúa a finales del siglo XX, a raíz de los cambios en la estructura productiva de los países de industrialización avanzada, con el aumento de las actividades de servicios (Requena y Stanek, 2015). Esta transformación supone un incremento de ocupaciones y empleos donde las relaciones interpersonales

ocupan un papel central en el funcionamiento de las organizaciones (Hertel, 2017; Oesch, 2006). El cambio hacia una economía de servicios ha generado nuevas dinámicas en las relaciones laborales, donde los trabajadores han de realizar trabajo emocional en los procesos de interacción empleado-cliente. Arlie Hochschild introduce explícitamente el concepto de trabajo emocional en su libro *The Managed Heart. Commercialization of Human Feeling* (1983), donde expone su estudio de las dinámicas laborales en el sector terciario 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 servicios (Oliveira, 2018). La preocupación principal de su investigación se centraba en las consecuencias (negativas) para el bienestar de los individuos de realizar trabajo emocional, que derivan del esfuerzo de mostrar o sentir un emoción que inicialmente no está presente.

A partir del trabajo original de Hochschild (1983), una pregunta central ha sido si los empleos que involucran gestión emocional representan un nuevo tipo de riesgo para los trabajadores, si el hecho de realizar trabajo emocional influye en la salud y el bienestar de los individuos en el entorno laboral (Kammeyer-Mueller et al., 2013; Brook, 2013; Grandey 2000; 2015; Totterdell y Holman, 2003; Wharton, 1993; Zapf, 2002) y en qué dirección. Aunque este es un campo aún poco explorado y las investigaciones presentan divergencias en cuanto a sus resultados (Bolton, 2009; Bolton y Boyd, 2003; Lively, 2006; Wharton, 1993; 2009; Zapf, 2002), existen evidencias de que la gestión de las emociones como parte de la actividad laboral tiene consecuencias negativas para el bienestar de los trabajadores.

Con el fin de arrojar luz sobre este campo de estudio emergente, el objetivo de esta investigación es analizar si el trabajo emocional, entendido como una demanda laboral emergente, influye en el bienestar de la población trabajadora en España. Para ello vamos a analizar si la experiencia emocional y la gestión emocional influyen en el agotamiento de los trabajadores y en su satisfacción laboral. Partimos de dos hipótesis. La primera hipótesis que planteamos es que las demandas emocionales influyen negativamente en la satisfacción laboral y positivamente en el agotamiento, es decir, a mayor demanda emocional, menor satisfacción y mayor agotamiento. La segunda hipótesis que planteamos es que la experiencia emocional positiva se relaciona positivamente con la satisfacción laboral y negativamente con el agotamiento, es decir, los trabajadores que manifiestan experiencias emocionales positivas, entendidas como rasgos de afecto positivo (AP), expresarán a su vez una mayor satisfacción laboral y un menor nivel de agotamiento en el trabajo.

La estructura del artículo es la siguiente. En primer lugar, revisamos el marco teórico sobre el trabajo emocional como demanda emergente en la sociedad de servicios. En segundo lugar, presentamos una revisión sobre sus efectos en la salud y el bienestar de los trabajadores. En tercer lugar, planteamos la estrategia metodológica llevada a cabo para la construcción de los modelos. En cuarto lugar, exponemos los resultados del análisis de los componentes emo-

cionales y su relación con el agotamiento y la satisfacción de los trabajadores. Por último, presentamos las principales conclusiones.

## 2. El trabajo emocional como demanda emergente en la sociedad de servicios

En la actualidad, la gestión emocional ocupa un lugar central en las organizaciones (Bolton y Boyd, 2003), por ello este campo de análisis ha encontrado en los últimos *años* un interés creciente entre investigadores y científicos sociales (Grandey, 2000; Grandey et al., 2013; 2015; Bolton, 2000; Cheung y Miu-Chi Lun, 2015; Humphrey et al., 2015; Scherer et al., 2020; Seymour y Sandiford, 2005; Totterdell y Holman, 2003; Wharton, 2009; Zapf, 2002). Las transformaciones en el modelo productivo y organizacional desde finales del siglo pasado han ido configurando un escenario en el que la dimensión emocional se ha convertido en un foco clave para entender la cultura organizativa en el sector de servicios. La organización racional y rígida fordista deja paso a un modelo en el que las emociones pasan a un primer plano. «Las organizaciones tienen sentimientos» (Albrow, 1994) y se convierten en entornos flexibles, donde la interacción personal es un factor competitivo clave. «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 “nueva” organización de los años noventa» (Bolton, 2000: 158). Esto no significa que la racionalidad haya sido descartada de la cultura organizacional, 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 el otro, «la lógica financiera» impregna cada vez más al «nuevo» equipo de administración (Bolton, 2000: 159).

Así, el componente emocional es clave para entender la cultura organizacional actual y los requerimientos laborales de muchos puestos de trabajo expuestos al tratamiento con personas. Esto es porque la nueva cultura organizativa incorpora una serie de normas emocionales en relación con el cliente que los trabajadores deben saber gestionar: «La cultura organizativa también refleja una serie de normas emocionales que los profesionales han de saber gestionar como una habilidad o competencia en sus trabajos cotidianos en relación con el cliente» (Gorroño, 2008: 147). La organización del trabajo ubicada bajo este paradigma enfatiza los aspectos emocionales de los procesos de interacción empleado-cliente, empleado-jefe, empleado-empleado, y el control sobre el desempeño del trabajador no se centra solo en aspectos cuantitativos en términos de producción, sino en aspectos cualitativos relacionados con la capacidad de los trabajadores de incorporar la gestión emocional en el desarrollo de su actividad laboral (Hochschild, 1983).

¿Qué se entiende por trabajo emocional? Basándonos en el estudio pionero de Hochschild, el trabajo emocional consiste en el manejo de los sentimientos por parte del trabajador para crear una apariencia acorde con las reglas orga-

nizacionales y generar una respuesta deseada en el otro: «Uso el termino 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 de actuar emocionalmente. Como señala Oliveira, «cuando se hace trabajo emocional los individuos elaboran sus emociones según ciertas reglas del sentimiento en un ámbito de interacción específico» (Oliveira, 2018: 112).

El hecho de 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 es orientado 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 las emociones que deben ser expresadas públicamente pero no necesariamente sentidas, o *feeling rules* (Hochschild, 1979; 1983), cuando las normas especifican el rango, la intensidad, la duración y el objeto de la emoción que debe ser sentida.

Hochschild (1983), desde una perspectiva dramaturgica (con clara inspiración en los escritos de Goffman), 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 pero no se transforman las emociones internas sentidas, y a través de la actuación profunda (*deep acting*), donde se modifican conscientemente los sentimientos internos para expresar la emoción deseada. El objetivo final es evocar una respuesta esperada en el otro que satisfaga los fines pecuniarios<sup>1</sup> de la organización, 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 mercado.<sup>2</sup>

Así, la gestión emocional es una competencia clave en el sector de servicios y pasa a formar parte de la actividad laboral. De esta manera, se introduce en la esfera pública de la oferta de servicios, por lo que a las emociones produ-

1. Las emociones «pecuniarias» responden a las 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 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 salario (Oliveira, 2018).

cidas se les añade un valor extrínseco, un valor de cambio, lo que responde a una lógica comercial (Hochschild, 1983). Dada la importancia de esta nueva competencia para el sector de servicios, las organizaciones buscan cada vez más el manejo de las emociones por parte de los trabajadores (reprimir, ocultar o evocar emociones concretas) como requisito fundamental para conseguir ventajas competitivas (Bolton y Boyd, 2003), en un entorno donde «el cliente es el rey» (Alonso y Fernández, 2013: 55). Así, la cultura empresarial exige que los trabajadores se involucren más emocionalmente con los clientes (Bolton, 2000), y se está produciendo un creciente interés por parte de la clase directiva y administrativa de las empresas de servicio en que los trabajadores incorporen la gestión de las emociones como parte fundamental en el desarrollo de su actividad profesional (Oliveira, 2018). En este contexto, 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), lo que ha generado la mercantilización de la vida emocional (Hochschild, 2008).

¿Cómo ha sido medido el *emotional labor* por las investigaciones precedentes? Acorde con la literatura, son pocos los estudios que han operacionalizado el trabajo emocional con una única medida, ya que es un concepto complejo que puede englobar varias características. Optar por un enfoque multidimensional ofrece una mayor utilidad en su medición, ya que permite a los investigadores poder especificar los diversos componentes que representa el constructo (Wharton, 2009). Las investigaciones que lo han tratado como tal lo han medido a través de varios indicadores, tales como la variedad de emociones requeridas, la duración y frecuencia de las interacciones, las discrepancias entre las emociones expresadas y las sentidas o el cumplimiento de las reglas de visualización (Morris y Feldman, 1996; Hochschild, 1983; Wharton, 1993; 2009; Rafaeli y Sutton, (1990); Erickson y Ritter, 2001; Steinberg y Figart, 1999). Aunque no hay un consenso sobre el mejor enfoque, Wharton (2009) ha señalado algunas de las medidas que contienen elementos comunes a los diferentes estudios. Estos se resumen en tres dimensiones: los esfuerzos de los trabajadores en el manejo de las emociones, los requisitos de interacción de los trabajos, y la existencia y el cumplimiento de las reglas de visualización.

La primera dimensión recoge en qué medida los trabajadores deben manejar sus emociones en el trabajo en situaciones que los pueden perturbar emocionalmente. Basándose en el trabajo de Hochschild, varios investigadores han desarrollado medidas de cómo los trabajadores se involucran en la acción superficial o profunda a la hora de desarrollar su actividad (véase Grandey, 2003). En relación a los requisitos de interacción, existe un amplio consenso respecto al hecho de 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 como componentes clave 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). Por último, respecto al cumplimiento de las reglas de visualización,

una forma de captar el grado en que los trabajadores manejan las emociones en el trabajo es preguntándoles sobre la visualización de las mismas, ya sea en forma de expresión o de supresión. En nuestro análisis incluimos el grado en el que los trabajadores tienen que esconder las emociones en el desarrollo de su actividad laboral, lo que se corresponde con el concepto de *suppression* de Hochschild (1983), es decir, suprimir una emoción o sentimiento indeseado que está inicialmente presente para crear una apariencia externa deseada.

### 3. Efectos del trabajo emocional en la salud y el bienestar de los trabajadores

En las sociedades de servicios surge la necesidad de que los empleados manejen, expresen y regulen sus emociones como parte de su función (Scherer et al., 2020), lo que ha generado nuevos riesgos para la salud de los individuos en los entornos laborales, ya que con mayor frecuencia los trabajadores están informando de síntomas de agotamiento y tensión psicológica (Grandey, 2003). Desde que el término trabajo emocional fue introducido como una etiqueta para dar cuenta de la regulación emocional de los empleados en las interacciones con los clientes, muchos estudios han investigado las consecuencias negativas de esta nueva demanda laboral para la salud y el bienestar de los trabajadores (Taxer y Frenzel, 2016; Hochschild, 1979; 1983; Brook, 2009; 2013; Kammeyer-Mueller et al., 2013; Grandey, 2000; 2015; Grandey et al., 2005; Totterdell y Holman, 2003; Zapf, 2002; Cheung y Miu-Chi Lun, 2015).

Algunas de esas consecuencias se traducen en términos de *alienación emocional* (Hochschild, 1983; Brook, 2009), entendida como el «daño causado por la modificación de los sentimientos humanos como servicio al cliente» (Brook, 2009: 8); *disonancia emocional*, entendida como la tensión entre lo que realmente se siente y lo que debe ser fingido (Hochschild, 1983); incremento del agotamiento y de la inautenticidad, entendida como la disyuntiva entre el yo «real» y el comportamiento esperado de la persona en el trabajo (Erickson y Ritter, 2001; Jansz y Timmers, 2002; Hochschild, 1983); y fuente potencial de estrés laboral (Adelman, 1995). Los trabajadores que deben mostrar emociones como parte de la actividad laboral, independientemente de si son congruentes o no con sus sentimientos, pueden desarrollar con el tiempo un sentido de distanciamiento o angustia (Hochschild, 1983). Debido a la profunda conexión entre la emoción y el yo, Hochschild sugiere que aquellos que realizan trabajo emocional son más susceptibles a una serie de problemas relacionados con la identidad que pueden afectar a su bienestar psicológico.

La erosión de la salud del trabajador en este contexto indica que existe una fuerte vinculación entre el trabajo emocional y los recursos del yo. La teoría del agotamiento del ego destaca que la regulación de las emociones agota los recursos motivacionales, fisiológicos y cognitivos, y se asocia con resultados adversos para los empleados (Diefendorff y Gosserand, 2003; Grandey et al., 2005; Cheung y Miu-Chi Lun, 2015). Cuando hay que conectar con las reglas de exhibición emocional y regular las emociones con-

forme a ellas, si estas no son sentidas realmente, los individuos deben realizar un esfuerzo para canalizar su energía acorde con la regulación emocional exigida, lo que puede generar desgaste al enfrentarse al desafío regulador (Brotheridge y Lee, 2002; Grandey, 2000), y agotamiento si los empleados deben adherirse continuamente a las reglas de exhibición (Goldberg y Grandey, 2007; Trougakos et al., 2011).

Las investigaciones que encuentran una relación negativa entre la regulación de las emociones en el trabajo y variables de bienestar como la satisfacción laboral lo hacen principalmente en lo que se refiere a la actuación superficial (Bhave y Glomb, 2016; Cheung y Miu-Chi Lun, 2015; Scherer et al., 2020; Taxer y Frenzel, 2016; Nguyen y Stinglhamber, 2019; Jeung et al., 2018). Con esta estrategia, los trabajadores modifican su expresión externa para adherirse a las reglas de visualización emocional de la organización, pero no modifican la emoción genuina. El contraste sufrido entre la emoción sentida y la expresada genera efectos adversos para el bienestar de los trabajadores, que se manifiestan en términos de disonancia emocional o alienación emocional. «Las investigaciones sugieren que la acción superficial es probable que agote la energía, ya que implica una tensión interna duradera entre los sentimientos mostrados (suprimidos) y los verdaderos, lo que a su vez causa una disonancia emocional» (Jeung et al., 2018: 190). Los resultados de la revisión realizada por los autores apuntan al trabajo emocional como nuevo factor de riesgo en las sociedades de servicio, que conduce al estrés y al agotamiento.

Por otro lado, hay que tener en cuenta la influencia que ejercen los factores individuales, basados en rasgos afectivos, sobre la percepción de bienestar de los trabajadores. Los rasgos afectivos son entendidos como la disposición personal hacia determinadas emociones. La «autopercepción» basada en la expresión emocional de cada individuo puede suponer una diferencia respecto a la percepción de bienestar en el trabajo, es decir, la experiencia emocional puede influir en la satisfacción laboral o en el agotamiento. De esta manera, las diferencias individuales en la autopercepción emocional pueden generar diferencias respecto a cómo se afronta un determinado contexto, en una suerte de «adaptabilidad emocional» (Schaubroeck y Jones, 2000). Investigaciones previas han identificado dos rasgos emocionales básicos: el rasgo afecto positivo (AP), que se refiere a una tendencia a ser frecuentemente enérgico, activo, alerta y entusiasta, y el rasgo afecto negativo (AN), que se caracteriza por una tendencia a experimentar con mayor frecuencia emociones negativas como ansiedad, disgusto, culpa y miedo. El rasgo AP se asocia con evaluaciones positivas de entornos sociales, mientras que el rasgo AN se asocia con evaluaciones negativas correspondientes (Diener et al., 2020; Watson y Clark, 1984; Watson et al., 1988; Schaubroeck y Jones, 2000). El efecto de rasgo refleja los estados afectivos modales de los individuos y representa estados emocionales en el trabajo que pueden afectar a la gestión emocional y tener consecuencias directas en los estados físicos. Así, los estados emocionales positivos (como la alegría) promueven reacciones físicas y psicológicas positivas (Diener et al., 2020; Adelman, 1995; Schaubroeck y Jones, 2000). En nuestra investigación se va a tener en

cuenta el factor experiencia emocional como disposición individual que puede influir en la satisfacción laboral y el agotamiento.

Para finalizar, la existencia de ciertos moderadores, como son la capacidad de ejercer autonomía en el trabajo o la intensidad del mismo, pueden mediar en los efectos negativos del trabajo emocional para mejorar el bienestar del trabajador (Grant y Parker, 2009; Grandey y Diamond, 2010; Cheung y Miu-Chi Lun, 2015; Adelman, 1995; Erickson y Wharton, 1997; Erikson, 2001; Grandey, 2015). Es por ello que hemos incorporado en nuestro análisis la presencia de factores moderadores sobre las variables de bienestar como variables de control. En el siguiente epígrafe presentamos la metodología empleada en esta investigación.

## 4. Metodología

### 4.1. Base de datos

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 en el sector de servicios (Steinberg y Figart, 1999). Este tipo de investigaciones presentan algunas limitaciones ya que se basan en muestras relativamente pequeñas y no representativas, y a menudo son extraídas de un solo lugar de trabajo o de un subconjunto de lugares de trabajo (Wharton, 2009), lo que limita la posibilidad de hacer inferencia. Sin embargo, la importancia del trabajo emocional y del papel que ocupa la gestión emocional en las relaciones laborales y en la satisfacción laboral se refleja de manera creciente en las encuestas sobre condiciones laborales, que están empezando a incorporar ítems que nos permiten medirla. La carga emocional ha sido una variable considerada en las encuestas de condiciones de trabajo recientemente. Así la VI Encuesta Nacional de Condiciones de 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, un 21,5 % de los trabajadores afirman que «Siempre o casi siempre» tienen exigencias emocionales, y un 15,6 %, «A menudo». Un dato interesante es que este porcentaje es muy similar al de trabajadores que declaran tener exigencias de tipo intelectual «Siempre o casi siempre» (22,1 %), en cambio, la frecuencia «A menudo» es superior en la carga emocional que en la intelectual (14,7 %). Según estos datos, 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 esta demanda laboral como factor importante en la satisfacción laboral.

La base de datos utilizada en esta investigación es la European Working Conditions Survey 2015 (EWCS), ya que, según Muñoz de Bustillo et al. (2009), es una de las más completas sobre condiciones laborales en la actualidad. La EWCS, de la Fundación Europea para la Mejora de las Condiciones de Vida y Trabajo (Eurofound), recoge la importancia creciente de los aspectos relacionados con el trabajo emocional a través de la incorporación de ítems sobre

demandas emocionales e incluye indicadores clave de gestión emocional en el trabajo. Hemos seleccionado los casos para la población trabajadora en España, que es nuestro objeto de estudio, contando con que la encuesta dispone de una amplia base muestral (3.200 casos), que nos va a posibilitar analizar la vinculación entre la demanda emocional y los indicadores *proxies* de bienestar laboral.

#### 4.2. Estrategia metodológica y variables

Para complementar los estudios de naturaleza cualitativa sobre el efecto de la regulación emocional en el bienestar de los trabajadores, vamos a implementar un tipo de análisis inferencial que permita resultados de amplio alcance. La metodología empleada en esta investigación es de naturaleza cuantitativa, ya que el objetivo es medir el impacto de los factores emocionales sobre el bienestar de la población trabajadora en España. Para ello hemos optado por un modelo multivariable, frente a modelos de análisis univariantes. Los modelos univariantes se basan en el uso de una sola medida o indicador simple, en este caso, el concepto que tratamos es difícil de reducir a un solo indicador, por lo que hemos optado por un enfoque basado en los índices compuestos. Esta estrategia metodológica nos va a permitir medir la realidad de conceptos complejos, según una serie de indicadores sociales ubicados en un marco teórico previo. «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 Bermejo, 2015: 3).

Para realizar el análisis hemos llevado a cabo los siguientes pasos. En primer lugar, hemos operacionalizado las variables en índices compuestos (factores), a través de una serie de indicadores clave, para poder abordar la riqueza de los conceptos que vamos a medir. Para la construcción de los índices, hemos utilizado el análisis factorial exploratorio, 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 las representen. Las variables que hemos convertido en factores son la demanda emocional, la experiencia emocional, el agotamiento, la autonomía y la intensidad laboral.

En segundo lugar, para hacer hincapié en la fiabilidad interna de los datos con relación a las escalas que se han empleado para configurar los factores, hemos aplicado 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. La medida de 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.

Por último, hemos abordado la relación entre las variables a través de un análisis de regresión lineal múltiple, técnica estadística que explora y cuantifica la influencia que tienen una serie de variables independientes sobre la variable dependiente. En este caso, hemos querido comprobar si la demanda emocio-

nal, la experiencia emocional, la autonomía en el trabajo y la intensidad (como variables independientes) influyen en el agotamiento y la satisfacción de los trabajadores (como variables dependientes).

Respecto a la operacionalización de las variables, el índice de demanda emocional en el trabajo se ha configurado como un único factor compuesto por tres indicadores, sustentados por un marco teórico previo que ha orientado su diseño, y por un análisis empírico que ha modelado su operacionalización numérica. De acuerdo con las dimensiones propuestas por Wharton (2009), hemos operacionalizado la demanda emocional en el trabajo en función de tres parámetros: visualización de las emociones (ya sea en forma de expresión o de supresión), interacción (entendida como la naturaleza o tipo de la misma, y no tanto como la frecuencia) y esfuerzo de los trabajadores en el manejo de la emoción (en la medida en que los trabajadores han de involucrarse en situaciones emocionales adversas). Los indicadores o ítems que se corresponden con cada dimensión son los siguientes: «Para cada una de las siguientes afirmaciones, seleccione la respuesta que mejor describa su situación laboral: *Su trabajo requiere que esconda sus sentimientos* (va de una escala de 1, siempre, a 5, nunca); *Por favor, dígame, usando la siguiente escala, su principal trabajo requiere trabajar con clientes, alumnos, pacientes, etc., cabreados?* (va de una escala de 1, todo el tiempo, a 7, nunca); *Por favor, dígame, usando la siguiente escala, su principal trabajo implica: estar en situaciones que le perturban emocionalmente* (la escala va de 1, todo el tiempo, a 7, nunca)».

Inspirados en la escala de afectos positivos y negativos de Watson et al. (1988), hemos configurado el índice de experiencia emocional como los estados emocionales hacia los que tienden los individuos y que pueden afectar a su salud física y psicológica. Este índice lo medimos a través de cuatro ítems, que expresan cómo se ha sentido el trabajador durante las últimas dos semanas. «Si se ha sentido: *Alegre y de buen humor; Activo y vigoroso; Fresco y descansado; y Tranquilo y relajado* (va de 1, siempre, a 6, nunca)». En esta investigación hemos utilizado solo la escala de afectos positivos, con ocho adjetivos que reflejan el rasgo de afecto positivo (AP).

Por otro lado, hemos incluido también dos variables contextuales que son la autonomía en el trabajo y la intensidad en las tareas como factores de control. Estudios previos demuestran que hay que tener en cuenta los factores de contenido de trabajo, ya que han demostrado ser unos buenos predictores del bienestar (Adelmann, 1995; Erickson y Wharton, 1997; Erickson, 2001; Grandey, 2015). En relación a estas variables de contenido, para medir la autonomía en el trabajo hemos configurado un factor compuesto por tres indicadores: *¿Usted es consultado antes de que se establezcan objetivos para su trabajo?*; *¿Usted puede aplicar sus propias ideas en su trabajo?* y *¿Usted puede influir en decisiones que son importantes para su trabajo?* (van de 1, siempre, a 5, nunca).

La intensidad en el trabajo está constituida por dos ítems relacionados con *Trabajar a gran velocidad* y *Trabajar con plazos ajustados* (se miden en una escala de 1, siempre, a 7, nunca).

Para medir el bienestar, vamos a partir de dos indicadores *proxies* ampliamente utilizados en la literatura. Por un lado, el agotamiento, ya que fue una

de las principales consecuencias negativas del trabajo emocional identificado originalmente por Hochschild (1983) (ver también Wharton, 1993). Por otro lado, la satisfacción laboral, ya que es un importante indicador *proxy* de bienestar laboral, frecuentemente empleado en la literatura especializada. Medimos el agotamiento a través un índice compuesto por cuatro indicadores. A los encuestados se les pidió que indicaran con qué frecuencia habían experimentado cada una de las siguientes situaciones: «En los últimos 12 meses, ¿con qué frecuencia ha experimentado dificultades para dormir?; ¿con qué frecuencia se despierta exhausto y fatigado? (1, diariamente, a 5, nunca); ¿con que frecuencia se siente agotado al final de la jornada laboral? y ¿con qué frecuencia experimenta estrés en su trabajo? (de 1, siempre, a 5, nunca)».

Por otro lado, medimos la satisfacción laboral a través de un ítem: *En general, ¿está muy satisfecho, satisfecho, no muy satisfecho o nada satisfecho con las condiciones de trabajo en su trabajo principal?*

Por último, incluimos en el análisis de regresión las variables sociodemográficas clásicas —la edad y el género—, ya que son categorías sociales clave que ejercen influencia sobre el bienestar de los trabajadores (Ahn, 2007; Cascales Mira, 2010; Clark, 2009; Haile, 2009; Sousa-Poza y Sousa Poza, 2000). En la tabla 1 se recoge la información sobre los ítems empleados.

**Tabla 1.** Variables empleadas en el análisis

Relación de las variables	Factores	Indicadores
Variables independientes	Índice de demanda emocional en el trabajo	— Trabajo requiere tratar con clientes, alumnos, etcétera cabreados — Enfrentarse a situaciones que lo perturban emocionalmente — Esconder los sentimientos/ emociones
	Factor experiencia emocional	— Sentirse alegre y de buen humor — Sentirse activo y vigoroso — Sentirse fresco y descansado — Sentirse tranquilo y relajado
	Factor autonomía	— Consultado en los objetivos — Aplicar las propias ideas — Influir en decisiones importantes
	Factor intensidad	— Trabajar a gran velocidad — Trabajar con plazos ajustados
	Género	— Mujer — Varón
	Edad	— De 16 a 65 años
Variables dependientes	Factor agotamiento	— Dificultades para dormir — Despertarse exhausto y fatigado — Sentirse agotado al final de la jornada — Experimentar estrés en su trabajo
	Satisfacción laboral	— ¿Cómo de satisfecho está con su trabajo principal?

Fuente: elaboración propia a partir de los ítems de la EWCS (2015).

## 5. Resultados

En este epígrafe se presentan los resultados obtenidos de la investigación. Lo dividimos en dos partes: por un lado, se muestran los resultados de los análisis factoriales realizados para la operacionalización de los constructos y, por otro, presentamos el resultado de los análisis de regresión lineal múltiple, con el fin de comprobar si existe relación de dependencia entre las variables, es decir, si el agotamiento y la satisfacción laboral se ven influidos por los factores emocionales en el trabajo.

### 5.1. Paso 1. Operacionalización de los conceptos

Con relación a la operacionalización de los conceptos, hemos obtenido cinco factores que permiten abarcar la complejidad de los constructos con los que estamos trabajando.

Utilizamos una medida de fiabilidad interna de los datos para comprobar que la escala de indicadores es adecuada y realizamos un análisis factorial para la construcción de los modelos. Los resultados obtenidos se presentan a continuación.

#### 1) Índice de demanda emocional

El análisis realizado para la construcción del índice es un análisis factorial exploratorio, y 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). Las puntuaciones factoriales obtenidas han sido altas (por encima de 0.60), por lo que todos los indicadores del modelo representan bien el factor. El resultado ha sido la obtención de un factor que explica el 58,6 % de la varianza, con un KMO<sup>3</sup> de 0.62. La tabla 2 recoge los datos de las puntuaciones factoriales. Respecto a la fiabilidad de la escala, hemos aplicado el estadístico alfa de

Tabla 2. Puntuaciones factoriales del índice de demanda emocional

Indicadores de demanda emocional	Componente
¿Su principal trabajo requiere trabajar con clientes, alumnos, pacientes, etcétera, cabreados?	.802
¿Su principal trabajo requiere estar en situaciones que lo perturban emocionalmente?	.824
¿Su trabajo requiere que esconda sus sentimientos?	.662

Fuente: EWCS 2015.

Método de extracción componentes principales.

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

Cronbach cuya puntuación ha sido 0.65, por lo que presenta una fiabilidad aceptable<sup>4</sup>.

### 2) Índice de experiencia emocional

El análisis realizado para la construcción del índice de experiencia emocional es un análisis factorial exploratorio, con método de extracción de componentes principales. Respecto a las puntuaciones factoriales, cada indicador puntúa alto en el factor (por encima de 0.80), lo que indica que representa bien el constructo. La prueba de KMO es de 0.828 y la varianza explicada por el conjunto de los indicadores es del 75 %. La fiabilidad para la escala de experiencia emocional es 0.89, por lo que presenta una fiabilidad aceptable.

**Tabla 3.** Puntuaciones factoriales del índice de experiencia emocional

Indicadores experiencia emocional	Componente
Sentirse alegre y de buen humor	.859
Sentirse activo y vigoroso	.878
Sentirse fresco y descansado	.858
Sentirse tranquilo y relajado	.878

Fuente: EWCS 2105.

Método de extracción componentes principales.

### 3) Índice de autonomía en el trabajo

Del análisis factorial con método de extracción de componentes principales, se ha obtenido un factor que explica el 0.70 % de la varianza, con un KMO 0.698. Las puntuaciones factoriales han sido altas (por encima de 0.80), por lo que todos los indicadores representan bien el factor denominado autonomía. La fiabilidad alfa de Cronbach para la escala de autonomía es de 0.78, por lo que presenta una fiabilidad aceptable.

**Tabla 4.** Puntuaciones factoriales del índice de autonomía en el trabajo

Indicadores de autonomía en el trabajo	Componente
Influir en decisiones importantes para tu trabajo	.859
Poder aplicar las propias ideas	.843
Es consultado antes de establecer los objetivos	.809

Fuente: EWCS 2015.

Método de extracción componentes principales.

### 4) Índice de intensidad

La tabla 5 presenta los resultados del análisis factorial con método de extracción de componentes principales. Las puntuaciones factoriales han sido altas (por

4. Según Huh, Delorme 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 5.** Puntuaciones factoriales del índice de intensidad

Indicadores intensidad tareas	Componente
Trabajar a gran velocidad	.940
Trabajar con plazos ajustados	.940

Fuente: EWCS 2015.

Método de extracción componentes principales.

encima de 0.90), por lo que todos los indicadores representan bien el factor, la varianza explicada es del 88 % y el KMO es 0.5. Respecto a la fiabilidad del alfa de Cronbach para la escala de intensidad, es de 0.862, por lo que presenta una fiabilidad aceptable.

### 5) Índice de agotamiento

El índice de agotamiento ha sido obtenido del análisis factorial de componentes principales. Cada indicador puntúa alto en el factor (por encima de 0.60), lo que indica que representa bien el constructo. La prueba de KMO da 0.63 y la varianza explicada por el conjunto de los indicadores es del 53 %. El resultado de las puntuaciones se presenta en la tabla 6.

Respecto a la consistencia interna de los datos, el alfa de Cronbach para la escala de agotamiento es de 0.70, por lo que presenta una fiabilidad aceptable.

**Tabla 6.** Puntuaciones factoriales del índice de agotamiento

Indicadores agotamiento	Componente
Dificultad para dormir	.774
Se despierta exhausto y fatigado	.842
Se siente exhausto al final del día laboral	.633
Sufre estrés laboral	.644

Fuente: EWCS 2105.

Método de extracción componentes principales.

### 5.2. Paso 2. Regresión lineal múltiple

En relación al análisis de dependencia entre las variables, el análisis de regresión lineal múltiple nos permite conocer la relación entre las variables dependientes del agotamiento y la satisfacción laboral, y las variables independientes de la demanda emocional, la experiencia emocional, la autonomía en el trabajo, la intensidad laboral, la edad y el género. Hemos realizado dos análisis de regresión con las dos variables dependientes del bienestar: por un lado, el primer modelo mide la influencia de las variables independientes (v. i.) sobre el agotamiento de los trabajadores; por otro lado, el segundo modelo mide la influencia de las v. i. sobre la satisfacción laboral.

La tabla 7 presenta el resultado de la regresión lineal del modelo 1, con el agotamiento como variable dependiente. Existe una relación estadísticamente

Tabla 7. Análisis de regresión lineal con el agotamiento como variable dependiente

Modelo 1	Coefficientes no estandarizados	Coefficientes tipificados
(Constante)	-.117	
F. experiencia emocional	-.445*	-.440
F. demanda emocional	.170*	.170
F. autonomía en el trabajo	.060*	.060
F. intensidad	.275*	.272
Género	-.129*	-.064
Edad	.005*	.050

a. Variable dependiente: factor agotamiento.

b. Variables predictoras: (constante), edad, género, factor intensidad, factor autonomía, factor demanda emocional, factor experiencia emocional.

\* p-valor  $\leq$  0.000

Fuente: EWCS (2015).

significativa entre las v. i. y la v. d., lo que indica que los factores emocionales y de contenido del trabajo influyen sobre el agotamiento. La experiencia emocional es el factor que más influye (presenta el beta tipificado más alto  $-.442$ ) y el coeficiente es negativo, de modo que una disminución del rasgo de afecto positivo supone una disminución en el bienestar (o aumento del agotamiento). Le sigue la intensidad en las tareas y la demanda emocional, ambas con coeficientes positivos. Un aumento en la demanda psicológica y emocional implica un aumento en el agotamiento. Acorde con las investigaciones precedentes, los factores de exigencias laborales psicológicos y emocionales suponen una fuente de malestar y afectan a la salud de los trabajadores, ya que influyen en un mayor agotamiento (Green, 2006; Goldberg y Grandey, 2007; Trougakos et al., 2011).

Por otra parte, un incremento en la autonomía en el trabajo supone un aumento en el agotamiento, aunque el peso de este factor es menor (.060). Este resultado es coherente con las investigaciones que encuentran una relación negativa entre el agotamiento de los trabajadores que disponen de un mayor control en el trabajo, ya que un aumento en la autonomía supone mayores niveles de responsabilidad y discreción (Green, 2006; Ramsay et al., 2000).

Las variables sociodemográficas clásicas también han resultado influyentes en el agotamiento de los trabajadores. Un aumento en la edad de los trabajadores supone un aumento del agotamiento, y los hombres experimentan un mayor agotamiento laboral que las mujeres, que es la categoría que hemos usado de referencia. La puntuación del R es .625 y el R cuadrado es de .389,<sup>5</sup> lo que indica que casi el 39 % de la variación en el agotamiento viene explicada por las v. i. analizadas.

La tabla 8 presenta el resultado de la regresión lineal del modelo 2, con la satisfacción laboral como variable dependiente. Existe relación estadísticamente significativa entre las v. i. y la v. d., lo que significa que los factores

5. R-cuadrado representa la proporción de varianza de la v. d. que está explicada por las v. i.

emocionales y de contenido del trabajo influyen sobre la satisfacción laboral. Si nos fijamos en la puntuación del beta tipificado, observamos que en este modelo la experiencia emocional y la autonomía en el trabajo son los factores que más influyen en el bienestar. Una disminución en las experiencias emocionales positivas (en el rasgo de afecto positivo) supone una disminución en la satisfacción laboral, y un aumento en la autonomía del trabajador supone un incremento en su satisfacción general. El control en el trabajo ha destacado en la literatura por ser uno de los principales factores que influyen positivamente en la satisfacción laboral (Bauer, 2004; Green, 2006; Spector, 1982; 1986; Tillman et al., 2010; Muñoz de Bustillo y Fernández Macías, 2005; Cascales Mira, 2010). Aunque, como manifiesta la investigación de Ramsay y colegas (2000), la participación directa de los trabajadores puede conducir, por un lado, a un aumento de la satisfacción laboral y, por otro, a un incremento del estrés laboral y el agotamiento (como vimos en el anterior modelo).

La intensidad en las tareas y la demanda emocional también han resultado significativas, pues una disminución en el grado de intensidad de las tareas y en el grado de demandas emocionales supone un incremento en la satisfacción percibida. Algunas de las principales características del nuevo modelo de organización del trabajo son el aumento en la intensidad laboral (Esping-Andersen et al., 2001; Green, 2006) y la emergencia de las demandas emocionales como principales factores que inciden negativamente en la calidad del trabajo y la satisfacción laboral (Cheung y Miu-Chi Lun, 2015; Bolton y Boyd, 2003; Diefendorff y Gosserand, 2003; Grandey et al., 2005).

Por su parte, la edad no ha resultado ser significativa estadísticamente en este modelo, por lo que tomando en cuenta el resto de las variables no influye en la satisfacción general de los trabajadores. El género sí es significativo, y el coeficiente es negativo, lo que indica que los hombres están menos satisfechos en términos generales que las mujeres. Este resultado coincide con estudios previos que confirman que en términos generales las mujeres se encuentran más satisfechas en el trabajo que los varones (Cascales Mira, 2010; Sánchez et al., 2007; Sloane y Williams, 2000, entre otros). Se ha intentado explicar este dato en función de varias propuestas: los hombres presentan mayores expectativas hacia su empleo y las mujeres están más satisfechas por el hecho de estar empleadas en un trabajo remunerado (Clark, 1997); se da una mayor facilidad entre las mujeres para abandonar el puesto de trabajo si se encuentran insatisfechas; o las trabajadoras ponen menor énfasis en el salario (Sloane y Williams, 2000), entre otras. Por otra parte, si las expectativas sobre el trabajo entre hombres y mujeres son similares, no se aprecian diferencias significativas, como analiza el estudio de Ward y Sloan (2000) entre colegas académicos de universidad, por lo que las expectativas serían el factor clave en esta diferenciación por género.

En este modelo la puntuación del R es .503 y el R cuadrado toma el valor de .250, lo que indica que el 25 % de la variación en la satisfacción laboral viene explicada por las v. i. analizadas.

**Tabla 8.** Análisis de regresión lineal con la satisfacción con el trabajo como variable dependiente

Modelo 2	Coefficientes no estandarizados	Coefficientes tipificados
(Constante)	3.014	
F. experiencia emocional	.221*	-.295
F. demanda emocional	-.064*	-.086
F. autonomía en el trabajo	.217*	.292
F. intensidad	-.063*	-.085
Género	-.087*	-.059
Edad	.001	.011

a. Variable dependiente: satisfacción laboral.

b. Variables predictoras: (constante), edad, género, factor intensidad, factor autonomía, factor exigencia emocional, factor experiencia emocional.

\* p-valor  $\leq$  0.000

Fuente: EWCS (2015).

Para concluir con los resultados presentados, tanto las exigencias emocionales como los rasgos de afecto positivo de los individuos suponen factores influyentes en el agotamiento y en la satisfacción laboral. En primer lugar, las demandas emocionales son un nuevo tipo de exigencia laboral surgida en el marco de la sociedad de servicios. Esta nueva demanda supone que el trabajador ha de realizar una gestión de sus emociones en el contexto laboral que puede tener consecuencias negativas para su salud, y en esta investigación se traducen en un aumento del agotamiento y una disminución de la satisfacción general. En segundo lugar, la experiencia emocional traducida en rasgos de afecto positivo supone un factor de «adaptación emocional» en el contexto laboral, ya que un aumento en la experiencia emocional positiva supone un aumento de la satisfacción y una disminución del agotamiento. Las variables de contenido del trabajo también han resultado ser importantes a la hora de predecir las variables dependientes. El hecho de poder ejercer autonomía es uno de los factores clave en la satisfacción laboral, aunque muestra su cara opuesta cuando se trata del agotamiento, ya que un aumento en el control supone un mayor grado de responsabilidad.

## 6. Conclusiones

Las investigaciones precedentes no responden a una dirección unívoca en cuanto al efecto del *emotional labor* sobre el bienestar de los trabajadores. Por un lado, las interacciones personales tienen en sí mismas un efecto positivo en los trabajadores, ya que las características sociales mejoran el bienestar de los empleados: «La actividad social, independientemente de su naturaleza, extensión, duración o valencia, tiene una calidad positiva y transmite sentimientos de energía, entusiasmo y sentimientos generales de afecto positivo» (Humphrey et al., 2007: 1.336). Según la investigación de Bhave y Glomb (2013), en el ámbito ocupacional los requisitos del *emotional labor* tienen una rela-

ción positiva con la satisfacción laboral, aunque en el trabajador la actuación superficial presenta una relación negativa. Esto es porque, según los autores, los requisitos ocupacionales del *emotional labor* que incorporan interacciones deseables en el lugar de trabajo podrían considerarse en general un atributo positivo del trabajo, aunque la actuación superficial es, en general, indeseable para los empleados. Las características sociales se relacionan positivamente con el bienestar cuando estas se basan en interacciones de calidad, pero no sucede igual cuando las interacciones se traducen en altas demandas emocionales. Así lo muestran otras líneas de investigación que encuentran efectos negativos del trabajo emocional en el bienestar de los trabajadores (Kammeyer-Mueller et al., 2013; Brook, 2013; Grandey, 2000; 2015; Jeung et al., 2018; Wharton, 1993; Totterdell y Holman, 2003; Zapf, 2002), en términos de alienación emocional, desgaste, agotamiento y sentimientos de inautenticidad.

Acorde con los resultados de nuestra investigación, la demanda emocional, así como la experiencia emocional positiva —que se traduce en las disposiciones emocionales de los individuos en el entorno laboral—, influye en el agotamiento de los trabajadores y en su satisfacción laboral. Una alta demanda emocional en el lugar de trabajo, derivada de tratar con clientes cabreados, esconder los sentimientos y estar en situaciones que perturban emocionalmente, y una disminución de la experiencia emocional positiva suponen un aumento del agotamiento y un descenso de la satisfacción. Según algunas investigaciones previas, el agotamiento puede incrementarse cuando los empleados deben adherirse continuamente a las reglas de exhibición, ya sea por visualización de una emoción o por supresión de la misma (Goldberg y Grandey, 2007; Richards y Gross, 2000; Trougakos et al., 2011; Bhave y Glomb, 2013). Nuestros resultados muestran que, en la medida en que la población trabajadora percibe que ha de tratar con clientes cabreados, ha de enfrentarse a situaciones adversas emocionalmente o se le exige que suprima una emoción, se genera un efecto negativo en el agotamiento y el bienestar subjetivo.

Asimismo, los factores de contenido en el trabajo han resultado también influyentes. En la línea con los estudios precedentes, la autonomía y la intensidad en el trabajo afectan al agotamiento y a la satisfacción laboral (Adelmann, 1995; Erickson y Wharton, 1997; Erikson, 2001; Grandey, 2015)

Para concluir, los resultados del estudio revelan la importancia de tener en cuenta los factores emocionales en el trabajo, ya que pueden convertirse en una fuente de riesgos para la salud de los trabajadores en las sociedades de servicios. Los rasgos de personalidad también han resultado influyentes en la mejora de la satisfacción y la percepción del agotamiento de los trabajadores. Los rasgos de afecto positivo suponen una ventaja a la hora de afrontar diversos entornos, en términos de adaptabilidad emocional (Schaubroeck y Jones, 2000), y en el contexto laboral han resultado de gran importancia para la percepción de bienestar de los trabajadores (Diener et al., 2020). Se hace necesario hacer hincapié en la gestión de las demandas emocionales de manera saludable, lo que puede mejorar el ambiente de trabajo al contribuir a la calidad de las relaciones interpersonales. Por consiguiente, las investigaciones futuras deberían

continuar explorando las consecuencias del trabajo emocional, así como la forma en que las reglas de gestión emocional percibida influyen en la calidad de las relaciones interpersonales, al influir en último término en la salud de los trabajadores y en la calidad del entorno laboral.

## Referencias bibliográficas

- ADELMANN, Pamela (1995). «Emotional Labor as a Potential Source of Job Stress». En: SAUTER, S. L. y MURPHY, L. D. (eds.). *Organizational risk factors for job stress*, 371-381. Washington D. C.: American Psychological Association.
- AHN, Namkee (2007). «Value of Intangible Job Characteristics in Workers' Job and Life Satisfaction. How Much are They Worth?». Madrid: Fundación de Estudios de Economía Aplicada.
- ALBROW, Martin (1994). «Accounting for organizational feeling». En: RAY, L. y REED, M. (eds.). *New Weberian Perspectives on Work, Organization and Society*. Londres: Routledge.
- ALONSO, Luis Enrique y FERNÁNDEZ, Carlos (2013). «Los discursos del management. Una perspectiva crítica». *Lan Harremanak – Revista de Relaciones Laborales*, 28, 42-69.
- ASHFORTH, Blake y HUMPHREY, Ronald (1993). «Emotional Labor in Service Roles: The Influence of Identity». *The Academy of Management Review*, 18 (1), 88.  
<<https://doi.org/10.2307/258824>>
- BAUER, Thomas (2004). «High Performance Workplace Practices and Job Satisfaction: Evidence from Europe». *IZA RWI-Mitteilungen*, 55 (1), 57-85.
- BERICAT, Eduardo (2012). «Emociones». *Sociopedia.isa*.  
<<https://doi.org/10.1177/205684601261>>
- BERICAT, Eduardo y SÁNCHEZ BERMEJO, Eva (2015). «Structural Gender Equality in Europe and Its Evolution Over the First Decade of the Twentyfirst Century». *Social Indicators Research*, 127 (1), 55-81.  
<<https://doi.org/10.1007/s11205-015-0949-y>>
- BHAVE, Devasheesh y GLOMB, Teresa (2013). «The Role of Occupational Emotional Labor Requirements on the Surface Acting – Job Satisfaction Relationship». *Journal of Management*, 42 (3), 722-741.  
<<https://doi.org/10.1177/0149206313498900>>
- BOLTON, Sharon (2000). «Emotion Here, Emotion There, Emotional Organizations Everywhere». *Critical Perspectives on Accounting*, 11 (2), 155-171.  
<<https://doi.org/10.1006/cpac.1998.0236>>
- (2005). *Emotion Management in the Workplace*. London: Palgrave
- (2009). «Getting to the Heart of the Emotional Labour Process: A Reply to Brook». *Work, Employment and Society*, 23 (3), 549-560.  
<<https://doi.org/10.1177/0950017009337069>>
- BOLTON, Sharon y BOYD, Carol (2003). «Trolley Dolly or Skilled Emotion Manager? Moving on from Hochschild's Managed Heart». *Work, Employment and Society*, 17 (2).  
<<https://doi.org/10.1177/0950017003017002004>>
- BROOK, Paul (2009). «The Alienated Heart: Hochschild's "emotional labour" thesis and the anticapitalist politics of alienation». *Capital & Class*, 33 (2), 7-31.  
<<https://doi.org/10.1177/030981680909800101>>

- (2013). «Emotional labour and the “living personality” at work: Labour power, materialist subjectivity and the dialogical self». *Culture and Organization*, 19 (4), 332-352.  
<<https://doi.org/10.1080/14759551.2013.827423>>
- BROTHERIDGE, Céleste y LEE, Raymond (2002). «Testing a Conservation of Resources Model of the Dynamics of Emotional Labor». *Journal of Occupational Health Psychology*, 7, 57-67.  
<<https://doi.org/10.1037/1076-8998.7.1.57>>
- CASCALES MIRA, María (2010). «Análisis de la satisfacción laboral en España». *Documentos de Trabajo (Centro de Estudios Andaluces)* (5), 1-41.
- CHEUNG, Francis y MIU-CHI LUN, Vivian (2015). «Emotional Labor and Occupational Well-Being. A Latent Profile Analytic Approach». *Journal of Individual Differences*, 36 (1), 30-37.  
<<https://doi.org/10.1027/1614-0001/a000152>>
- CLARK, Andrew (1997). «Job satisfaction and gender: why are women so happy at work?». *Labour Economics*, 4, 341-418.
- (2009). «Work, jobs and well-being across the Millennium» (Working Paper N° 2009-02). *Paris School of Economics and IZA*, 44.  
<<https://doi.org/10.1093/acprof:oso/9780199732739.003.0014>>
- CLAY-WARNER, Jody y ROBINSON, Dawn (eds.) (2008). *Social Structure and Emotion*. Amsterdam: Elsevier/Academic Press.
- DIEFENDORFF, James y GOSSERAND, Robin (2003). «Understanding the emotional labor process: A control theory perspective». *Journal of Organizational Behavior*, 24, 945-959.
- DIENER, Ed; THAPA, Stuti y TAY, Louis (2020). «Positive Emotions at Work». *Annual Review of Organizational Psychology and Organizational Behavior*, 7, 451-477.  
<<https://doi.org/10.1146/annurev-orgpsych-012119-044908>>
- EKMAN, Paul (ed.) (1973). «Cross-Cultural Studies of Facial Expression». En: *Darwin and facial expression: A century of research in review*, 169-222. Nueva York: Academic Press.
- ERICKSON, Rebecca y RITTER, Christian (2001). «Emotional Labor, Burnout, and Inauthenticity: Does Gender Matter?». *Soc. Psychol. Q.*, 64 (2), 146-63.  
<<https://doi.org/10.2307/3090130>>
- ERICKSON, Rebecca y WHARTON, Amy (1997). «Inauthenticity and Depression: Assessing the Consequences of Interactive Service Work». *Work and Occupations*, 24 (2), 188-213.  
<<https://doi.org/10.1177/0730888497024002004>>
- ESPING-ANDERSEN, Gosta; GALLIE, Duncan; HEMERIJCK, Anton y MYLES, John (2001). «A New Welfare Architecture for Europe?». *Report submitted to the Belgian Presidency of the European Union*, 281. Bruselas.
- GOLDBERG, Lori y GRANDEY, Alicia (2007). «Display Rules versus Display Autonomy: Emotional Regulation, Emotional Exhaustion, and Task Performance in a Call Center Simulation». *Journal of Occupational Health Psychology*, 12, 301-318.  
<<https://doi.org/10.1037/1076-8998.12.3.301>>
- GORROÑO ARREGUI, Idoia (2008). «El abordaje de las emociones en las organizaciones: luces y sombras». *Cuadernos de Relaciones Laborales*, 26 (2), 139-157.
- GRANDEY, Alicia (2000). «Emotion Regulation in the Workplace: A New Way to Conceptualize Emotional Labor». *Journal of Occupational Health Psychology*, 5 (1), 95-110.  
<<https://doi.org/10.1037/1076-8998.5.1.95>>

- (2003). «When “The Show Must Go On”: Surface Acting and Deep Acting as Determinants of Emotional Exhaustion and Peer-rated Service Delivery». *Academy of Management Journal*, 46, 86-96.  
<<https://doi.org/10.5465/30040678>>
- (2015). «Smiling for a Wage: What Emotional Labor Teaches Us About Emotion Regulation». *Psychological Inquiry*, 26 (1), 54-60.  
<<https://doi.org/10.1080/1047840X.2015.962444>>
- GRANDEY, Alicia y DIAMOND, Jennifer (2010). «Interactions with the Public: Bridging Job Design and Emotional Labor Perspectives». *Journal of Organizational Behavior*, 31, 338-350.  
<<https://doi.org/10.1002/job.637>>
- GRANDEY, Alicia; FISK, Glenda y STEINER, Dirk (2005). «Must “Service with a Smile” Be Stressful? The Moderating Role of Personal Control for American and French Employees». *Journal of Applied Psychology*, 90, 893-904.  
<<https://doi.org/10.1037/0021-9010.90.5.893>>
- GRANDEY, Alicia; DIEFENDORFF, James y RUPP, Deborah (2013). «Bringing Emotional Labor into Focus: A Review and Integration of Three Research Lenses». En: GRANDEY, A.; DIEFENDORFF, J. M. y RUPP, D. E. (eds.). *Emotional labor in the 21st century: Diverse perspectives on emotion regulation at work*, 3-27. Nueva York: Psychology Press/Routledge.
- GRANT, Adam y PARKER, Sharon (2009). «Redesign Work Design Theories: The Rise of Relational and Proactive Perspectives». *The Academy of Management Annals*, 3, 317-375.  
<<https://doi.org/10.1080/19416520903047327>>
- GREEN, Francis (2006). *Demanding Work: The Paradox of Job Quality in the Affluent Economy* (second printing, and first paperback printing). Princeton, Nueva Jersey, Oxford: Princeton University Press.
- HAILE, Getinet (2009). «Workplace job satisfaction in Britain: Evidence from Linked Employer-employee Data». *Institute for the Study of Labor (IZA)* (4.101), 25.
- HERTEL, Florian (2017). *Social Mobility in the 20th Century: Class Mobility and Occupational Change in the United States and Germany*. Wiesbaden: Springer VS.
- HOCHSCHILD, Arlie (1979). «Emotion Work, Feeling Rules, and Social Structure». *The American Journal of Sociology*, 85 (3), 551-575.
- (1983). *The Managed Heart: Commercialization of Human Feeling*. Berkeley: University of California Press.
- (2008). *La mercantilización de la vida íntima. Apuntes de la casa y el trabajo*. Barcelona: Katz.
- HUMPHREY, Rolan; ASHFORTH, Blake y DIEFENDORFF, James (2015). «The Bright Side of Emotional Labor». *Journal of Organizational Behavior, J. Organiz. Behav.* 36, 749-769.  
<<https://doi.org/10.1002/job.2019>>
- HUMPHREY, Stephen; NAHRGANG, Jennifer y MORGESON, Frederik (2007). «Integrating Motivational, Social, and Contextual Work Design Features: A Meta-Analytic Summary and Theoretical Extension of the Work Design Literature». *Journal of Applied Psychology*, 92, 1.332-1.356.  
<<https://doi.org/10.1037/0021-9010.92.5.1332>>
- JANSZ, Jeroen y TIMMERS, Monique (2002). «Emotional dissonance: When the experience of an emotion jeopardizes an individual’s identity». *Theory & Psychology*, 12 (1), 79-95.  
<<https://doi.org/10.1177/0959354302121005>>

- JEUNG, Da-Yee; KIM, Changsoo y CHANG, Sei-Jin (2018). «Emotional Labor and Burnout: A Review of the Literature». *Yonsei Medical Journal*, 59 (2), 187.  
<<https://doi.org/10.3349/ymj.2018.59.2.187>>
- KAMMEYER-MUELLER, John; RUBENSTEIN, Alex; LONG, David; ODIO, Michael; BUCKMAN, Brooke; ZHANG, Yiwen y HALVORSEN-GANEPOLA, Marie (2013). «A Meta-analytic Structural Model of Dispositional Affectivity and Emotional Labor». *Personnel Psychology*, 66, 47-90.
- LIVELY, Kathryn (2006). «Emotions in the Workplace». En: STETS, J. E. y TURNER, J. H. (eds.). *Handbook of the Sociology of Emotions. Handbooks of Sociology and Social Research*. Boston, MA: Springer.  
<[https://doi.org/10.1007/978-0-387-30715-2\\_25](https://doi.org/10.1007/978-0-387-30715-2_25)>
- MARRERO, Rosa y ABDUL-JALBAR, Beatriz (2015). «Las exigencias emocionales en el trabajo. El caso español». *Papers*, 100 (2).  
<<https://doi.org/10.5565/rev/papers.2074>>
- MORRIS, Andrew y FELDMAN, Daniel (1996). «The Dimensions, Antecedents, and Consequences of Emotional Labor». *The Academy of Management Review*, 21 (4), 986-1010.  
<<https://doi.org/10.2307/259161>>
- MUÑOZ DE BUSTILLO LORENTE, Rafael y FERNÁNDEZ MACÍAS, Enrique (2005). «Job Satisfaction as an Indicator of the Quality of Work». *The Journal of Socio-Economics*, 34 (5), 656-673.  
<<https://doi.org/10.1016/j.socec.2005.07.027>>
- MUÑOZ DE BUSTILLO LORENTE, Rafael; FERNÁNDEZ MACÍAS, Enrique; ANTÓN, José Ignacio y ESTEVE, Fernando. (2009). *Indicators of job quality in the European Union*. European Parliament's Committee on Employment and Social Affairs.
- NGUYEN, Nathan y STINGLHAMBER, Florence (2019). «Emotional Labor and Core Self-evaluations as Mediators Between Organizational Dehumanization and Job Satisfaction». *Current Psychology*.  
<<https://doi.org/10.1007/s12144-018-9988-2>>
- OESCH, Daniel (2006). *Redrawing the Class Map: Stratification and Institutions in Britain, Germany, Sweden, and Switzerland*. Houndmills, Basingstoke, Hampshire, Nueva York: Palgrave Macmillan.
- OLIVEIRA, Madalena d' (2018). *Arlie Russell Hochschild. Un camino hacia el corazón de la sociología*. Madrid: Centro de Investigaciones Sociológicas.
- RAFAELI, Anat y SUTTON, Robert (1990). «Busy Stores and Demanding Customers: How Do They Affect the Display of Positive Emotion?». *Academy of Management Journal*, 33 (3), 623-637.  
<<https://doi.org/10.5465/256584>>
- RAMSAY, Harvie; SCHOLARIOS, Dora y HARLEY, Bill (2000). «Employees and High-Performance Work Systems: Testing inside the Black Box». *British Journal of Industrial Relations*, 38 (4), 501-531.  
<<https://doi.org/10.1111/1467-8543.00178>>
- REQUENA, Miguel y STANEK, Mikolaj (2015). «Las clases sociales en España: cambio, composición y consecuencias». *Informe España 2015. Una interpretación de su realidad social*. Fundación Encuentro.
- RICHARDS, Jane y GROSS, James (2000). «Emotion Regulation and Memory: The Cognitive Costs of Keeping One's Cool». *Journal of Personality and Social Psychology*, 79, 410-424.  
<<https://doi.org/10.1037/0022-3514.79.3.410>>

- SÁNCHEZ, Sandra; FUENTES, Fernando y ARTACHO, Carlos (2007). «La perspectiva de género en el análisis de la satisfacción laboral: una aplicación empírica mediante modelos logit y probit». *Cuadernos de Gestión*, 7 (2), 55-67.
- SCHAUBROECK, John y JONES, James (2000). «Antecedents of Workplace Emotional Labor Dimensions and Moderators of their Effects on Physical Symptoms». *Journal of Organizational Behavior. Supl. special issue*, 21, 163-183. Chichester.  
<[https://doi.org/10.1002/\(SICI\)1099-1379\(200003\)21:2<163::AID-JOB37>3.0.CO;2-L](https://doi.org/10.1002/(SICI)1099-1379(200003)21:2<163::AID-JOB37>3.0.CO;2-L)>
- SCHERER, Sonja; ZAPF, Dieter; BEITLER, Lena y TRUMPOLD, Kai (2020). «Testing a Multidimensional Model of Emotional Labor, Emotional Abilities, and Exhaustion: A Multilevel, Multimethod Approach». *Journal of Occupational Health Psychology*, 25, (1) 46-67.  
<<https://doi.org/10.1037/ocp0000166>>
- SEYMOUR, Diane y SANDIFORD, Peter (2005). «Learning Emotion Rules in Service Organizations: Socialization and Training in the UK Public-house Sector». *Work, Employment and Society*, 19 (3), 547-564.  
<<https://doi.org/10.1177/0950017005055674>>
- SLOANE, Peter y WILLIAMS, Harry (2000). «Job satisfaction, comparison earnings and gender». *Labour*, 14, 473-502.  
<<https://doi.org/10.1111/1467-9914.00142>>
- SOUSA-POZA, Alfonso y SOUSA-POZA, Andrés (2000). «Well-being at Work: A Cross-national Analysis of the Levels and Determinants of Job Satisfaction». *The Journal of Socio-Economics*, 29 (6), 517-538.  
<[https://doi.org/10.1016/S1053-5357\(00\)00085-8](https://doi.org/10.1016/S1053-5357(00)00085-8)>
- SPECTOR, Paul (1982). «Behavior in Organizations as a Function of Employee's Locus of Control». *Psychological Bulletin*, 91 (3), 482-497.  
<<https://doi.org/10.1037/0033-2909.91.3.482>>
- (1986). «Perceived Control by Employees: A Meta-Analysis of Studies Concerning Individual Autonomy and Participation at Work». *Human Relations*, 39 (11), 1.005-1.016.  
<<https://doi.org/10.1177/001872678603901104>>
- STEINBERG, Ronnie y FIGART, D. M. (1999). «Emotional Labor Since The Managed Heart». *Annals of the American Academy of Political and Social Science*, 561, 8-26.
- TAXER, Jamie y FRENZEL, Anne (2016). «Facets of Teachers' Emotional Lives: A Quantitative Investigation of Teachers' Genuine, Faked, and Hidden emotions». *Teaching and Teacher Education*, 49, 78-88.  
<<https://doi.org/10.1016/j.tate.2015.03.003>>
- TILLMAN, Justice; SMITH, Felicia y TILLMAN, Wanda (2010). «Work Locus of Control and the Multi-dimensionality of Job Satisfaction». *Journal of Organizational Culture, Communications and Conflict*, 14 (2), 20.
- TOTTERDELL, Peter y HOLMAN, David (2003). «Emotion Regulation in Customer Service Roles: Testing a Model of Emotional Labor». *Journal of Occupational Health Psychology*, 8 (1), 55-73.  
<<https://doi.org/10.1037/1076-8998.8.1.55>>
- TROGAKOS, John; JACKSON, Christine y BEAL, Daniel (2011). «Service Without a Smile: Comparing the Consequences of Neutral and Positive Display Rules». *Journal of Applied Psychology*, 96, 350-362.  
<<https://doi.org/10.1037/a0021880>>

- WARD, MELANIE y SLOANE, Peter (2000). «Non-pecuniary advantages versus pecuniary disadvantages: job satisfaction among male and female academics in Scottish universities». *Scottish Journal of Political Economy*, 47 (3), 273-303.
- WATSON, David y CLARK, Lee (1984). «Negative Affectivity: the Disposition to Experience Negative Emotional States». *Psychological Bulletin*, 96, 465-490.  
<<https://doi.org/10.1037/0033-2909.96.3.465>>
- WATSON, David; CLARK, Lee y TELLEGEN, Auke (1988). «Development and Validation of Brief Measures of Positive and Negative Affect: the PANAS scales». *Journal of Personality and Social Psychology*, 54, 1.063-1.070.  
<<https://doi.org/10.1037/0022-3514.54.6.1063>>
- WHARTON, Amy (1993). «The Affective Consequences of Service Work: Managing Emotions on the Job». *Work Occup.*, 20 (2), 205-32.  
<<https://doi.org/10.1177/0730888493020002004>>
- (2009). «The Sociology of Emotional Labor». *Annu. Rev. Sociol.*, 35, 147-165.  
<<https://doi.org/10.1146/annurev-soc-070308-115944>>
- ZAPF, Dieter (2002). «Emotion Work and Psychological Well-being. A Review of the Literature and Some Conceptual Considerations». *Human Resource Management Review*, 12, 237-268.  
<[https://doi.org/10.1016/S1053-4822\(02\)00048-7](https://doi.org/10.1016/S1053-4822(02)00048-7)>

