

# Las exigencias emocionales en el trabajo. El caso español

J. Rosa Marrero Rodríguez  
Beatriz Abdul-Jalbar Betancor

Universidad de La Laguna  
jrmarrrod@ull.es; babdul@ull.es



Recepción: 27-02-2014  
Aceptación: 15-12-2014

## Resumen

---

Desde hace tiempo, las dimensiones psicosociales son consideradas muy importantes en el análisis de las condiciones de trabajo, en particular, las situaciones laborales que activan emociones en los empleados (o en los usuarios). El presente artículo pretende contribuir a este espacio de preocupaciones académicas con una suerte de radiografía de las exigencias emocionales en la población ocupada española. Más en concreto, se trata de destacar aquellas variables sociodemográficas y relativas al puesto de trabajo que influyen en los niveles de exigencia emocional de los ocupados españoles, tomando como muestra representativa de dicha población la *VI Encuesta Nacional de Condiciones de Trabajo* (ENCT) que el Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el Trabajo (Ministerio de Trabajo e Inmigración) llevó a cabo en 2007. Entre otros, se concluye que la ocupación es muy importante en dicha percepción y que se observa una dimensión de género en la misma.

**Palabras clave:** exigencias emocionales, condiciones laborales, ocupación, género.

## Abstract. *Emotional demands at work in Spain*

---

Psychosocial dimensions have, for some time, been an important element in the analysis of working conditions, particularly when emotions are activated in employees (and/or consumers). This paper aims to contribute to this academic field with a map of the emotional demands in the Spanish labour force taking into account certain socio-demographic variables. To do so, we use the *VI National Survey of Working Conditions* (ENCT) conducted by the National Institute for Occupational Safety and Health (Ministry of Labour and Immigration) conducted in 2007. Among other findings, we conclude that occupation plays a very important role in such perceptions and that there is also a gender dimension.

**Keywords:** emotional demands; labour conditions; occupation; gender.

---

## Sumario

- |                             |                            |
|-----------------------------|----------------------------|
| 1. Introducción             | 4. Resultados              |
| 2. Planteamientos teóricos  | 5. Reflexiones finales     |
| 3. Cuestiones metodológicas | Referencias bibliográficas |

### 1. Introducción

En el ámbito laboral, trabajar con información y con personas ha incrementado su importancia frente a la utilización de objetos (Riviere, 2009). Tal circunstancia tiene que ver con las transformaciones en las estructuras productivas de los países —de una economía industrial a otra posindustrial o de servicios—, pero también con diversos procesos tecnológicos, de consumo y de características de la competencia entre empresas. Por ello, las dimensiones psicosociales son consideradas cada vez más importantes en el análisis de las condiciones laborales. Entre ellas, ocupan una atención creciente los contextos que activan emociones en los empleados. En las actividades de servicios, abundan ocupaciones donde predominan relaciones directas entre trabajadores y consumidores usuarios; también el carácter jerárquico de las empresas alimenta relaciones sociales que dan lugar a tensiones y a retos emocionales. Por ejemplo: en la actualidad, no es casual el mayor acento de las competencias sociales en la formación de los directivos (Repetto Talavera y Pérez González, 2007; Suárez Vázquez y Trespalcacios Gutiérrez, 2011).

Este artículo se plantea como objetivo general contribuir a este espacio de preocupaciones académicas a través de una radiografía de las exigencias emocionales en la población empleada española. Más en concreto, se trata de destacar aquellas variables sociodemográficas y relativas al puesto de trabajo que influyen en los niveles de exigencia emocional de los ocupados españoles. Todo ello a través de una perspectiva subjetiva, la de los mismos implicados. Para ello, se utilizará la *VI Encuesta Nacional de Condiciones de Trabajo* (ENCT) que el Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el Trabajo (Ministerio de Trabajo e Inmigración) llevó a cabo en 2007. Como se verá a continuación, se presenta como un estudio exploratorio, dadas las limitaciones de la fuente utilizada y la complejidad de despliegue de las emociones en el ámbito laboral.

Con respecto a la literatura desarrollada sobre este asunto, el estudio no aborda el análisis de los procesos que conducen a los individuos a las exigencias emocionales, sino que se detiene a relacionar las características sociodemográficas de los ocupados y del puesto de trabajo con la irregular presencia de las exigencias emocionales percibidas en el lugar de empleo, lo que constituye una perspectiva complementaria a dichos estudios.

Se realizará un análisis de regresión logística multinomial, mediante el cual se identifica a la ocupación, al nivel de estudios, a la antigüedad en la empresa, al tamaño de la plantilla, a la rama de actividad, al tipo de jornada, al tipo de

empresa y a la edad del trabajador como factores asociados al grado de exigencia laboral emocional. También se analizará a los hombres y a las mujeres por separado. Los modelos obtenidos confirman que la ocupación es la variable que más influye en la percepción de que el trabajo es exigente desde el punto de vista emocional, y que la consideración del género cambia el mapa de dichas exigencias emocionales.

## 2. Planteamientos teóricos

En las ciencias sociales, es creciente el interés por las emociones y su repercusión en la vida de las personas (Ariely, 2008; Bericat, 2000; Goleman, 1997; Guedes y Álvaro, 2010; Hochschild, 2008; Illouz, 2007; Turner y Stets, 2006), sobre todo a partir de la insatisfacción que viene causando la perspectiva racionalista del individuo tomador de decisiones en sociedad, pero también como desarrollo del nuevo *espíritu* que parece inspirar al capitalismo después de la década de 1970 (Boltanski y Chiapello, 2002).

Por su parte, la centralidad creciente de las actividades de servicios ha favorecido una mayor dedicación académica a aspectos tales como las estrategias organizacionales idóneas para la producción de intangibles, o las condiciones laborales de los empleados y sus competencias (Ashkanasy et al., 2002; Brownell, 1990; Hancer y George, 2003; Hughes, 2005; McBride et al., 2005). En dichas organizaciones, el trabajo con otras personas requiere de competencias técnicas, cognitivas y emocionales (Korczynski, 2005; Peiró, 2004), y también da lugar a estructuras organizativas específicas o parcialmente distintas a las propiamente industriales (Ritzer, 1996; Korczynski, 2002). Este trabajo se centrará en las dimensiones emocionales del trabajo, dejando a un lado los otros dos componentes.

Un punto de partida importante en el análisis de las emociones en entornos laborales fue la obra de Hochschild (1983), quien analizó nuevas dimensiones en el desempeño laboral a partir del concepto de trabajo emocional. Éste puede ser definido como «el control de los sentimientos para crear manifestaciones corporales y faciales observables públicamente». Dicho tipo de trabajo se daría en contextos donde son frecuentes las interacciones cara a cara, o voz a voz, y donde las reacciones afectivas propias se gestionan para influir en las emociones, las actitudes y las conductas de otras personas. Todo ello en espacios mercantiles, donde se convierte el esfuerzo emocional propio de cualquier interacción social en trabajo emocional y donde forma parte del puesto realizar estos esfuerzos afectivos. A partir de la obra de Hochschild, se reconoce y se atiende a los fundamentos sociales de las emociones, en el contexto de unas sociedades que se orientan cada vez más a estructuras productivas de servicios. El crecimiento de estas actividades obliga a las empresas a gestionar las reacciones afectivas y sus manifestaciones (Wharton, 2009). Posteriormente, el concepto ha recibido múltiples matices (Bolton y Boyd, 2003; Guerrier y Adib, 2003; Seymour y Sandiford, 2005; Theodosius, 2006) y, a partir de dicho estudio seminal, se abren varias líneas de investigación, algunas de las

cuales entroncan con otras problemáticas de la sociología de las organizaciones o del trabajo (Wharton, 2009).

Ya en el análisis de Hochschild está presente la dimensión de género. Precisamente, su investigación se centró en las azafatas de vuelo. Y es que muchas de las competencias que deben activar unas personas en su relación mercantil con otras se han adquirido en espacios cotidianos no formales, donde se favorece la adquisición y la asignación a las mujeres de cualidades como empatía, capacidad de escucha, atención a los demás, etc. (Hochschild, 2008; Warton, 2009), lo que convierte al género en un criterio de contratación y selección para determinadas ocupaciones en las empresas de servicios. Es el caso de investigaciones como la de Calderón (2008), quien analiza los centros de atención telefónica. En ellos, la gestión empresarial interviene sobre las subjetividades y las emociones de las teleoperadoras, lo cual lleva a una construcción de la feminidad al servicio de intereses mercantiles (véase también Belt et al., 2002; Brownell, 1990; Lucas, 2004; Korczynski, 2005). La dimensión de género vuelve a aparecer en el caso de investigaciones centradas en aquellas ocupaciones que tienen el cuerpo como un elemento central, donde las mujeres son mayoría, ya sea en puestos de estatus alto (enfermeras) o bajo (esteticistas) (Toerien y Kitzinger, 2007; Wolkowitz, 2002).

Más específicamente, Glomb y Tews (2004), reconociendo la complejidad de operacionalizar el concepto de trabajo emocional, muestran que hay una relación positiva entre la proporción de mujeres en una ocupación y las demandas de trabajo emocional que se produce en la misma, lo que lleva más tarde a analizar la relación entre este tipo de ocupación y salarios, así como a constatar que, a mayor trabajo emocional, menores salarios, aunque esta relación viene mediatizada por la exigencia cognitiva laboral, de forma que, si también se da ésta, los salarios son mayores (Glomb et al., 2004).

Por tanto, debido a los criterios de selección y contratación preferidos por los empresarios, o por las expectativas de los consumidores acerca de las características de los empleados en aquellos puestos donde se dan relaciones cara a cara, así como por las preferencias de las mujeres por cierto tipo de actividades (Riley et al., 2002), lo cierto es que, en el desarrollo de la literatura, las dimensiones de trabajo emocional y género están interrelacionadas. Por esta razón, más adelante, se analizarán los datos atendiendo a la muestra completa y luego diferenciada según el género.

Por otro lado, de la literatura consultada, se deriva la importancia de la ocupación como variable para comprender la presencia o no de trabajo emocional: es más probable que éste se desarrolle en los puestos donde los individuos trabajan con personas. Sin embargo, también ha sido señalada la importancia de otras variables, como el tamaño de la empresa, las fórmulas de aprendizaje de las competencias emocionales (Seymour y Sandiford, 2005) o los mecanismos de interacción desarrollados en el puesto (Theodosius, 2006).

Derivado de lo anterior, se extrae que trabajar con personas se combina con el hecho de que la ocupación es cada vez más una actividad mental, lo que da lugar a que los factores psicosociales sean una de las principales causas de accidentes y enfermedades profesionales. Dichos factores han sido definidos

por Gil-Monte (2009) como aquellas «condiciones presentes en una situación laboral directamente relacionadas con la organización del trabajo, con el contenido del puesto, con la realización de la tarea e incluso con el entorno, que tienen la capacidad de afectar al desarrollo del trabajo y a la salud de las personas trabajadoras». Tal como plantea Peiró (2004), muchas de las características laborales en las organizaciones de servicios plantean demandas que favorecen la satisfacción y la realización de cada individuo, pero también nuevos riesgos que pueden afectar a su salud mental y física. Entre otros aspectos, destacan las exigencias emocionales que implica el trato con otras personas, lo que supone una activación de emociones de los individuos en su lugar de empleo, debido a múltiples situaciones. En algunos casos, todo ello deriva en el síndrome de desgaste profesional, que se describe como agotamiento emocional ante los esfuerzos constantes por lograr resultados satisfactorios en el trabajo sin conseguirlo, cinismo o despersonalización del individuo al que se está atendiendo y falta de realización personal (Peiró, 2004). Así, el trabajo emocional implica activación de reacciones afectivas en los individuos (exigencias emocionales), aunque no se reduce a dichas reacciones, puesto que además implica trabajar las emociones propias en su relación con los otros (luego se entrará más en detalle); además, algunas situaciones laborales que activan emociones en los ocupados derivan en riesgos psicosociales.

Para el caso español, encontramos estudios que analizan el problema del estrés laboral y del trabajo emocional en colectivos concretos, como, por ejemplo: Martínez Arias y Puellas Casenave (2010), Mababu Mukiur (2012) o Moreno Jiménez et al. (2003). También se han venido desarrollando instrumentos para el estudio de los riesgos psicosociales. Es el caso de ISTAS21, la versión castellana del cuestionario psicosocial de Copenhague, que se ha aplicado en diversos ámbitos laborales (Moncada et al., 2005, 2008). Este cuestionario incluye diversas dimensiones psicológicas, entre las que se encuentran las exigencias emocionales.

En los estudios mencionados, se estudian las exigencias emocionales atendiendo a condiciones laborales específicas de cada colectivo, lo que hace que algunos recomienden estudios multiocupacionales (Mababu Mukiur, 2012). No obstante, Moreno Jiménez et al. (2003) apuntan a la importancia del género y de las relaciones entre compañeros como dimensiones a tener en cuenta para el caso sanitario que evalúan. También es el caso de Rivera-Torres et al. (2013), que concluyen hablando de diferencias entre hombres y mujeres en cuanto a los riesgos a sufrir estrés, así como en sus percepciones sobre los elementos que lo desencadenan.

Dados estos antecedentes, el objetivo del presente estudio es detectar las variables sociodemográficas y relativas al puesto de trabajo que más influyen en la percepción de éste como emocionalmente exigente. Aquí será central analizar la importancia que distintas dimensiones sociodemográficas y del centro laboral tienen en la percepción de exigencia emocional de los individuos ocupados, más que indagar en los procesos que conducen a la aparición de dichas percepciones.

Detrás de este objetivo, hay varias preocupaciones que se pasan a describir. En primer lugar, está la verificación de un supuesto: los ocupados que perciben su trabajo como exigente desde el punto de vista emocional se concentran en las ocupaciones donde se atiende a personas. Los estudios sectoriales dificultan confirmar dicho supuesto, y analizar una muestra representativa de los ocupados lo hará factible. No se pierde de vista, en cualquier caso, que hay autores como Miller et al. (2007) que plantean que las emociones no siempre van asociadas a la interacción con los usuarios, sino, por ejemplo, con otros empleados o con otros aspectos de la actividad laboral.

En segundo lugar, las exigencias emocionales se abordan desde su contexto y no desde su proceso de producción, partiendo del supuesto de que las características de los individuos y del puesto de trabajo pueden aportar información complementaria sobre los procesos sociales que conducen a las exigencias emocionales declaradas. En una gran parte de la literatura académica mencionada, no se encuentra suficientemente analizada la importancia de las características sociodemográficas de los individuos y del puesto de trabajo. Aquí sí se hará a través de las siguientes variables: edad, género, tipo de contrato, nivel de estudios, antigüedad en el puesto y situación profesional; y, en cuanto a las características del puesto: titularidad pública o privada de la empresa, su condición de subcontrata y tamaño de la misma. Además, esto permitirá sortear los problemas de endogeneidad. Es el caso, por ejemplo, del sector sanitario, que ha recibido mucha atención en los estudios sobre ocupación y exigencias emocionales. En él coincide que son muy frecuentes las relaciones entre los empleados y los usuarios, tienen altos niveles educativos, abundan las profesiones «feminizadas» y desarrollan su actividad en empresas grandes y públicas. Aunque se parte del supuesto de que es la ocupación la variable más importante, debe considerarse la influencia de las propias características de la condición del individuo en la empresa, por ejemplo: género, antigüedad, tipo de contrato o jornada, así como la pertenencia a una contrata.

Sobre todo en un contexto, y ésta es la tercera preocupación, en el que también la literatura académica ha subrayado la relación de determinados riesgos para la salud con las condiciones laborales más precarias (Amable et al., 2001). Aquí el supuesto es que, en lo que respecta a las exigencias emocionales, las funciones desempeñadas en el puesto son más importantes que otros componentes del mismo. Y, finalmente, un último supuesto: las percepciones de exigencia emocional se presentan diferenciadas en hombres y mujeres.

### 3. Cuestiones metodológicas

En este apartado, se harán primero algunas consideraciones sobre la operacionalización de la expresión *exigencias emocionales* y su relación con el trabajo emocional. Luego pasará a describirse la encuesta.

Mientras que el trabajo emocional hace referencia a la gestión de las emociones propias para generar determinados tipos de interacción, las exigencias emocionales suponen algo más limitado, pues se refieren a la percepción, por

parte del empleado, de que su trabajo es exigente en cuanto a las alteraciones del ánimo que comporta el hecho de desempeñarlo. Pero las exigencias emocionales no necesariamente suponen la presencia de clientes, puesto que pueden desencadenarlas los superiores, los subordinados o los compañeros, o también puede darse el caso de que, a la persona, le genere emoción el contenido de su trabajo (como le ocurre al protagonista de *Her* redactando cartas para otros). Todo trabajo emocional implica exigencia emocional, pero ésta a veces se activa en presencia de otras personas que no son usuarias y, además, puede existir percepción de exigencia emocional que no lleve a trabajo emocional. El trabajo emocional es un proceso más elaborado que la exigencia emocional, porque, además, obliga a gestionar estas reacciones afectivas y a enlazarlas con las de otras personas para favorecer determinadas reacciones en ellas, lo que puede favorecer situaciones de estrés y síndrome de desgaste profesional, mientras que las exigencias se viven bien positivamente, bien negativamente.

Por otro lado, es importante resaltar que la noción de «exigencias emocionales» se ha operacionalizado a partir de las percepciones y las declaraciones verbales (estandarizadas) de los individuos entrevistados. En concreto, se ha realizado a través de una única pregunta del cuestionario, la cual se plantea de la siguiente manera: «¿Considera que su trabajo es emocionalmente exigente?». Los entrevistados pueden optar entre «siempre o casi siempre», «a menudo», «a veces», «raramente», «nunca o casi nunca» o «NS/NC». Se ha recodificado la variable *exigencias emocionales* de la siguiente manera: las respuestas «siempre o casi siempre» y «a menudo» quedan unificadas en la categoría «alto grado de exigencia emocional»; «raramente» y «casi nunca y nunca» se unen en otra categoría denominada «bajo grado de exigencia emocional», queda igual «a veces» y se considera «NS/NC» valores perdidos (sólo suponían el 1,1% del total de respuestas).

Y una tercera precisión tiene que ver con el significado subjetivo de las respuestas a esta pregunta. Un empleo exigente desde el punto de vista emocional puede ser tanto negativo como positivo para la persona entrevistada. Es positivo para aquellas que valoran su trabajo precisamente porque deben y quieren trabajar con otras personas, atenderlas o cuidarlas; es negativo cuando esa exigencia pesa sobre los ocupados. Dada la aproximación cuantitativa de esta encuesta, no podemos saber si el signo de dichas exigencias es positivo o negativo. Esta tercera precisión, que implica posible ambigüedad en el significado de «exigencia emocional» para cada uno de los encuestados, y el hecho de que sólo toma como información una pregunta de un cuestionario es lo que nos ha hecho señalar anteriormente que este trabajo tenía un carácter exploratorio.

En lo que a esta encuesta se refiere, se trata de la *VI Encuesta Nacional de Condiciones de Trabajo* (VI ENCT) que el Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el Trabajo llevó a cabo en 2007. Previamente, había realizado operaciones parecidas, sólo que, en la de 2007, hubo un cambio de procedimiento de muestreo, de tal forma que obtiene información sólo de los trabajadores (antes lo hacía también de los empresarios) y ha sido aplicada en el domicilio particular del empleado (antes, en la empresa). Las operaciones posteriores de 2009 y 2011 del INSHT eliminaron dicha pregunta.

Los objetivos específicos de esta encuesta son identificar la frecuencia de exposición a diversos riesgos laborales y caracterizar las exposiciones laborales más frecuentes, conocer aquellos factores del entorno de trabajo que influyen en la salud de los ocupados y estimar la actividad preventiva realizada en las empresas. El universo poblacional está formado por los ocupados de todas las actividades económicas pertenecientes al conjunto del territorio nacional (a excepción de Ceuta y Melilla), el cual se ha obtenido del censo de afiliación a la Seguridad Social, actualizado a 31 de diciembre de 2006. Estamos hablando, para ese momento, de una población de 18.518.444 trabajadores y de una muestra de 11.054 trabajadores. El diseño de la muestra es estratificado por el tamaño de la plantilla de la empresa, la actividad económica que realiza y la comunidad autónoma donde está ubicada.

Las actividades económicas se agruparon siguiendo los criterios, ya tradicionales en la ENCT, de proximidad de los riesgos y de similitud de la ocupación en sí misma. El procedimiento de muestreo es polietápico, estratificado por conglomerados, con selección de las unidades primarias de muestreo (municipios) y de las unidades secundarias (secciones) de forma aleatoria, así como de las últimas (trabajadores) por rutas aleatorias y determinadas cuotas. La técnica empleada en su aplicación fue la entrevista personal, es decir, el entrevistador realiza las preguntas directamente en el domicilio del trabajador y anota sus respuestas en el cuestionario. Para un nivel de confianza del 95,5% (dos sigmas) y  $P = Q$ , el error para el conjunto de la muestra es de  $\pm 0,95\%$ .

Se considera como variable dependiente el nivel de exigencia emocional, codificada en tres categorías «alto grado de exigencia emocional», «a veces» y «bajo grado de exigencia emocional». Como se ha comentado, el objetivo es estudiar si el grado de exigencia emocional guarda relación con variables sociodemográficas y del puesto de trabajo. En cuanto a las características de la persona ocupada, se han seleccionado las de género, edad, nivel de estudios, antigüedad en la empresa actual, relación laboral con la empresa, tipo de contrato, tipo de jornada y ocupación. En cuanto a las características de la empresa, se han estudiado el tipo de que se trata, la pertenencia a ella o a una subcontrata, el sector de actividad que cubre y la rama de actividad del centro de trabajo, el tamaño de su plantilla y el de la plantilla del centro de trabajo. En la tabla 1, se describen las variables independientes consideradas.

En primer lugar, se llevó a cabo un análisis univariado para comprobar si había relación entre los niveles de exigencia emocional y cada una de las variables independientes, utilizando para ello la prueba estadística de la  $\chi^2$ . En segundo lugar, para cuantificar la intensidad de dichas relaciones, para cada variable independiente, se construyó un modelo univariante de regresión logística. Por último, se desarrolló un modelo multivariante de regresión logística para identificar qué factores son los que más nos ayudan a determinar la probabilidad de que un individuo manifieste que su trabajo es muy exigente desde el punto de vista emocional. El grupo que se ha tomado como referencia es el de los trabajadores que declaran «bajo grado de



**Tabla 1.** Descripción de las variables independientes

Sexo	Ocupación	Rama de actividad
Hombre.	Trabajadores construcción, minería, mecánico, soldador.	Agricultura, ganadería, caza, pesca.
Mujer.	Camioneros, repartidores, taxistas, otros conductores.	Industria manufacturera y extractiva.
Edad	Personal sanitario.	Industria química.
16 a 24.	Personal docente.	Metal.
25 a 34.	Servicio doméstico, limpieza, cocineros, camareros.	Otras industrias.
35 a 44.	Vendedores, agentes comerciales, dependientes.	Construcción.
45 a 54.	Empleados administrativos.	Comercio, hostelería.
55 a 64.	Agricultores, ganaderos, pescadores, marineros.	Transporte, comunicaciones.
65 y más.	Defensa, seguridad.	Intermediación financiera, actividades inmobiliarias.
Nivel de estudios	Obrero en producción industrial mecanizada.	Administración pública, educación.
Básicos.	Trabajador de la industria tradicional, artesano.	Actividades sanitarias, servicios sociales.
Medios.	Profesional derecho, CCSS, artes.	Otras actividades sociales y personales.
Universitarios.	Técnicos en ciencias, informáticos.	Tamaño de la plantilla del centro de trabajo
Antigüedad	Directivos de empresas o administraciones públicas.	Autónomos.
1 mes o menos.	Otras ocupaciones propias de estudios medios o superiores.	De 1 a 9.
Entre más de 1 y 3 meses.	Tipo de empresa	De 10 a 49.
Entre más de 3 y 6 meses.	Sector privado.	De 50 a 249.
Entre más de 6 meses y 1 año.	Sector público.	De 250 a 499.
Entre más de 1 año y 3 años.	Organización o empresa semipública.	500 o más.
Entre más de 3 años y 6 años.	Sector sin ánimo de lucro, ONG.	Pertenencia a empresa o subcontrata
Entre más de 6 años y 10 años.	Otro.	A la empresa.
Más de 10 años.	Tamaño de la plantilla de la empresa	A la subcontrata.
Tipo de contrato	Autónomos.	Relación laboral
Indefinido.	De 1 a 9.	Autónomo con empleados.
Temporal.	De 10 a 49.	Autónomo sin empleados.
Tipo de jornada	De 50 a 249.	Trabajador asalariado con alta SS.
A tiempo parcial.	De 250 a 499.	Trabajador asalariado sin alta SS.
A tiempo completo.	500 o más.	Otro.

Fuente: elaboración propia a partir de VI ENCT 2007.

exigencia emocional». Para las variables independientes, se ha elegido como categoría de referencia la más frecuente. En la tabla 1, se ha sombreado dicha categoría de referencia. El análisis estadístico se realizó con el programa IBM SPSS Statistics 19.

#### 4. Resultados

En 2007, el 37,6% de los ocupados españoles declaraba que su trabajo era bastante o muy exigente desde el punto de vista emocional. Este primer dato es relevante de por sí, dado el alto porcentaje de ocupados implicados. Así, se destaca desde el principio la importancia de la dimensión emocional en la realidad laboral de los individuos.

Tabla 2. ¿Considera su trabajo emocionalmente exigente?

	Frecuencia	Porcentaje
Bajo nivel de exigencia emocional	4.667	42,7
A veces	2.159	19,8
Alto nivel de exigencia emocional	4.105	37,6
Total	10.931	100,0

Fuente: elaboración propia a partir de VI ENCT 2007.

Los resultados de las pruebas de la  $\chi^2$ , que se realizaron para comprobar si hay relación entre el grado de exigencia emocional y cada una de las variables independientes, muestran que todas las variables analizadas tienen una asociación estadísticamente significativa con el nivel de exigencia emocional ( $p < 0,05$ ).

A continuación, se plantearon modelos univariantes de regresión logística multinomial para cada una de las variables independientes. Los resultados confirman que, efectivamente, existe una asociación entre el grado de exigencia emocional que manifiesta un trabajador y cada una de las variables independientes consideradas. La bondad de ajuste de cada modelo univariante se evaluó mediante el estadístico  $G$  de razón de verosimilitud y el pseudo- $R^2$  de Nagelkerke.

En particular, el modelo univariante que presenta un mejor ajuste es el que incluye como variable independiente a la ocupación ( $G = 1208,721$ ;  $p = 0,000$ ). Además, el valor del pseudo- $R^2$  de Nagelkerke = 0,119 también es el más alto, en concreto, la variable *ocupación* explica el 11,9% de la variabilidad del modelo. Desde el punto de vista de la capacidad o de la eficacia predictiva del modelo, el que consigue el mayor porcentaje de trabajadores clasificados correctamente es también el que considera a la ocupación como variable explicativa. Este modelo clasifica correctamente al 52,1% de los ocupados. El 78,8% de los trabajadores que perciben que su labor profesional no es exigente desde el punto de vista emocional son clasificados en el grupo correcto, y para la categoría de trabajadores con un alto grado de exigencia emocional, el porcentaje de clasificados correctamente es del 49,3%. Sin embargo, el modelo no logra identificar a los individuos que declaran que sólo a veces su trabajo es emocionalmente exigente.

Los siguientes modelos univariantes que se ajustan mejor a los datos son los que incluyen como variables independientes a la rama de actividad del centro de trabajo ( $G = 791,27$ ;  $p = 0,000$  y pseudo- $R^2$  de Nagelkerke = 0,08) y al nivel de estudios del trabajador ( $G = 685,747$ ;  $p = 0,000$  y pseudo- $R^2$  de Nagelkerke = 0,069).

Por último, se realizó una regresión logística multinomial considerando todas las variables independientes y el método de selección de variables hacia adelante de Wald para construir un modelo que explicara la mayor cantidad posible de variabilidad de la variable dependiente. Este método incluye en el modelo las variables una a una según sea la intensidad de la asociación, hasta

que la inclusión de una nueva variable no aumenta significativamente la del modelo final.

En este caso, las variables independientes entraron en el siguiente orden: ocupación, nivel de estudios, antigüedad en la empresa, tamaño de la plantilla, rama de actividad, tipo de jornada, tipo de empresa y, por último, edad del trabajador. Con respecto a la bondad de ajuste, se obtiene que el valor del estadístico  $G$  de razón de verosimilitud es de  $G = 1711,45$  ( $p = 0,000$ ) y el pseudo- $R^2$  de Nagelkerke alcanza el valor 0,165, lo cual indica que el porcentaje de variabilidad explicada por las variables incluidas en el modelo es del 16,5%.

Además, el modelo multivariante obtenido logra clasificar correctamente al 54,2% de las personas ocupadas. Para la categoría de individuos con bajo grado de exigencia emocional, el porcentaje de clasificación correcto es del 79,2% y para los trabajadores con alto nivel de exigencia emocional, del 53,7%. Sin embargo, el modelo no es bueno para identificar a los individuos que manifiestan que sólo a veces su trabajo es emocionalmente exigente, ya que, para esta categoría, el porcentaje de clasificados correctamente es sólo del 1%.

Atendiendo a los resultados obtenidos, en la percepción de que el trabajo es exigente desde el punto de vista emocional, se observa que la variable más importante es la ocupación. En la tabla 3, se muestran las estimaciones de los parámetros del modelo y se puede comprobar que las ocupaciones vinculadas a la sanidad y a la educación son las que más se asocian con el alto grado de exigencia emocional, pero también en menor medida las ocupaciones de defensa y seguridad, profesionales del derecho, ciencias sociales y artes, directivos de empresas o administraciones públicas y otros empleos propios de estudios medios y superiores. Por otro lado, no se observan diferencias significativas entre los profesionales de la construcción, de la minería, los mecánicos, los camioneros, los taxistas, los conductores, los agricultores, los ganaderos, los pescadores, los artesanos y los trabajadores de la categoría de referencia, que son los del servicio doméstico, de la limpieza, los cocineros, los camareros y los barrenderos. Estos profesionales tienen menor probabilidad de manifestar un alto grado de exigencia emocional. Los obreros que se dedican a la producción industrial mecanizada y los montadores son aún menos propensos a percibir que su trabajo es exigente desde el punto de vista emocional.

El segundo factor que resulta ser determinante en la explicación del grado de exigencia emocional es el nivel de estudios. Las personas ocupadas con un nivel de estudios alto son las más propensas a considerar su trabajo como exigente emocionalmente. También se observa que los trabajadores con más antigüedad en la empresa tienen mayor probabilidad de declarar un alto grado de exigencia emocional. En este último caso, presenta coherencia con las conclusiones de algunas investigaciones sobre el síndrome de desgaste profesional (Jenaro-Río et al., 2007).

Con respecto al tamaño de la plantilla, son los trabajadores de las empresas con una plantilla de 50 a 249 empleados los que perciben un menor grado de exigencia emocional, mientras que las empresas muy grandes o muy pequeñas

**Tabla 3.** Modelo de regresión logística multinomial para estudiar el nivel de exigencia emocional. Total de población ocupada. Grupo de referencia «bajo nivel de exigencia emocional». Categoría de referencia: modal

Variable		A veces Exp(B)	Alto nivel de exigencia emocional Exp(B)
Tipo de jornada	NS/NC	1,039	1,207*
	A tiempo parcial	0,710**	0,749**
	A tiempo completo	Ref.	Ref.
Tipo de empresa	NS/NC	4,069**	2,548**
	Sector público	1,203	1,004
	Organización o empresa semipública	0,935	1,049
	Sector sin ánimo de lucro, ONG	0,168	1,128
	Otro	2,973**	1,451
	Sector privado	Ref.	Ref.
Tamaño de la empresa	Autónomo sin empleados	0,973	1,059
	De 10 a 49	824*	0,995
	De 50 a 249	0,745**	0,811**
	De 250 a 499	0,557**	1,007
	500 o más	0,802*	1,109
	De 1 a 9	Ref.	Ref.
Rama de actividad	Agricultura, ganadería, caza y pesca	1,196	0,702
	Industria manufacturera y extractiva	1,075	0,822
	Industria química	1,755*	1,059
	Metal	1,285	1,095
	Otras industrias	1,552**	1,247
	Construcción	1,015	1,002
	Transporte y comunicaciones	1,326*	1,292*
	Intermediación financiera, servicios empresariales	0,997	1,024
	Administración pública y educación	1,363	1,532**
	Actividades sanitarias, servicios sociales	1,566*	2,372**
	Otras actividades sociales y personales	1,018	1,074
	Comercio, hostelería	Ref.	Ref.
	Ocupación	NS/NC	1,152
Trabajadores de la construcción y la minería		0,952	0,962
Camioneros, repartidores, taxistas y otros		1,161	0,943
Personal sanitario		2,524**	4,179**
Personal docente		2,412**	5,222**
Vendedores, agentes comerciales y dependientes		1,368**	1,338**
Empleados administrativos		1,331*	1,234*
Agricultores, ganaderos, pescadores y marineros		0,796	0,891
Defensa y seguridad		1,596*	2,919**
Obrero en producción industrial, montador		0,688*	0,568**
Trabajador de la industria tradicional, artesano		0,973	0,825
Profesionales del derecho, las CCSS y las artes		1,593	2,946**
Técnicos en ciencias e informáticos		1,180	1,514**
Directivos de empresas o administraciones públicas		1,334	2,142**
Otras ocupaciones de estudios medios o superiores		1,401	2,015**
Servicio doméstico, limpieza; cocineros...	Ref.	Ref.	
Antigüedad	NS/NC	1,441	0,952
	1 mes o menos	0,782	0,584**
	Entre más de 1 mes y 3 meses	0,672**	0,458**
	Entre más de 3 meses y 6 meses	1,006	0,615**
	Entre más de 6 meses y 1 año	0,845	0,668**
	Entre más de 1 año y 3 años	0,866	0,714**
	Entre más de 3 años y 6 años	0,981	0,826*
	Entre más de 6 años y 10 años	1,046	0,887
	Más de 10 años	Ref.	Ref.
Edad	NS/NC	2,252	2,252
	16 a 24	1,011	0,844
	35 a 44	1,117	1,107
	45 a 54	0,886	1,135
	55 a 64	1,014	0,965
	65 y más	0,742	1,219
	25 a 34	Ref.	Ref.
		Ref.	Ref.
Nivel de estudios	NS/NC	0,811	0,810
	Básicos	0,777**	0,693**
	Universitarios	1,191*	1,569**
	Medios	Ref.	Ref.

\*\* Significatividad: < 1%.

\* Significatividad: < 5%.

Fuente: elaboración propia a partir de VI ENCT.

son las que más se asocian con el alto grado de exigencia emocional. Por otro lado, tener una jornada a tiempo completo aumenta la probabilidad de percibir el trabajo como emocionalmente exigente.

Así, del análisis de regresión multinomial, se puede concluir que los individuos de más edad, con mayor nivel de estudios, con más antigüedad, con contrato a tiempo completo y que trabajan para empresas o muy grandes o muy pequeñas son los que presentan mayor probabilidad de manifestar que su trabajo es emocionalmente exigente.

Como se comentó anteriormente, las pruebas de la  $\chi^2$  y los modelos univariantes de regresión logística demostraron que existe una asociación entre el grado de exigencia emocional y cada una de las variables independientes consideradas. Aún así, no todas han sido incluidas en el modelo multivariante al aplicar el método de selección de variables, ya que el considerarlas no mejoraría significativamente la explicación de la variable dependiente.

A partir de los modelos univariantes de regresión logística realizados para cada variable independiente, se puede concluir que los trabajadores indefinidos se asocian más con el alto nivel de exigencia emocional que los temporales. Por otro lado, los de una empresa subcontratada son menos propensos a considerar que su ocupación es emocionalmente más exigente que la de los individuos que trabajan para la propia empresa. Es decir, que las condiciones laborales que se asocian habitualmente con la precariedad, como la temporalidad y el hecho de pertenecer a una contrata, presentan menos asociación con las exigencias emocionales.

Dados los antecedentes establecidos por la literatura académica previa, parecía razonable separar la muestra por géneros. Las estimaciones de los parámetros de los modelos se muestran en las tablas 4 y 5. Para ambos modelos, nuevamente se obtuvo que la ocupación era el factor determinante en la percepción del grado de exigencia emocional; tanto en la submuestra de hombres como en la de mujeres, las ocupaciones más asociadas con el alto grado de exigencia emocional son sanidad y educación.

Sin embargo, debe señalarse la importancia de esta dimensión de género. Así, en la muestra de mujeres, al comparar sanidad y educación con el grupo de referencia, la probabilidad de manifestar un alto grado de exigencia emocional aumenta considerablemente. Además, en dicha submuestra, se obtiene que las ocupaciones de vendedores, agentes comerciales y dependientes, empleados administrativos, profesionales del derecho, de las ciencias sociales y las artes, técnicos en ciencias e informáticos, aparte de otras ocupaciones propias de grado medio o superiores, resultan ser más emocionalmente exigentes que la ocupación de referencia (trabajadores del servicio doméstico, limpieza, cocineros, camareros y barrenderos). Es más, incluso ocurre en el caso de los empleados de la construcción y la minería. Atendiendo a la submuestra masculina, vemos que el grado de exigencia emocional de estas ocupaciones mencionadas se puede considerar igual que el de las ocupaciones de la categoría de referencia, o incluso menor, como en el caso de los trabajadores de la construcción y la minería.

**Tabla 4.** Modelo de regresión logística multinomial para estudiar el nivel de exigencia emocional en las mujeres. Grupo de referencia «bajo nivel de exigencia emocional». Categoría de referencia: modal

Variable		A veces Exp(B)	Alto nivel de exigencia emocional Exp(B)
Tipo de jornada	NS/NC	0,049	4,932
	A tiempo parcial	0,551**	0,690**
	A tiempo completo	Ref.	Ref.
Tipo de empresa	NS/NC	3,990**	3,626**
	Sector público	1,080	0,792
	Organización o empresa semipública	1,231	0,900
	Sector sin ánimo de lucro, ONG	0,104	0,646
	Otro	1,583	0,318
	Sector privado	Ref.	Ref.
Tamaño de la empresa	Autónomo sin empleados	1,087	1,051
	De 10 a 49	0,870	0,972
	De 50 a 249	0,631**	0,772*
	De 250 a 499	0,666*	1,057
	500 o más	0,764	1,097
	De 1 a 9	Ref.	Ref.
Rama de actividad	Agricultura, ganadería, caza y pesca	0,534	0,244**
	Industria manufacturera y extractiva	0,843	0,757
	Industria química	0,656	1,313
	Metal	0,770	0,773
	Otras industrias	1,311	0,609
	Construcción	0,784	0,802
	Transporte y comunicaciones	1,634*	1,575*
	Intermediación financiera, servicios empresariales	0,993	0,878
	Administración pública y educación	1,257	1,614*
	Actividades sanitarias, servicios sociales	1,855*	3,203**
	Otras actividades sociales y personales	0,759	1,033
	Comercio, hostelería	Ref.	Ref.
	Ocupación	NS/NC	0,514
Trabajadores de la construcción y de la minería		1,547	2,464*
Camioneros, repartidores, taxistas y otros cond.		0,417	0,554
Personal sanitario		3,399**	5,361**
Personal docente		2,703**	7,371**
Vendedores, agentes comerciales y dependientes		1,464**	1,331*
Empleados administrativos		1,444*	1,487**
Agricultores, ganaderos, pescadores y marineros		1,719	2,055
Defensa y seguridad		3,130**	2,747**
Obrero en producción industrial mecanizada		0,883	0,569
Trabajador de la industria tradicional, artesano		1,389	1,113
Profesionales del derecho, CCSS y las artes		3,050**	6,015**
Técnicos en ciencias e informáticos		1,264	1,939*
Directivos de empresas o de administraciones públicas		1,333	3,079**
Otras ocupaciones propias de estudios medios o superiores		2,174	3,494**
Servicio doméstico, limpieza; cocineros...		Ref.	Ref.
Edad	NS/NC	6,765	8,149
	16 a 24	0,949	0,821
	35 a 44	1,040	1,031
	45 a 54	0,894	1,200
	55 a 64	0,805	1,404*
	65 y más	1,211	1,019
	25 a 34	Ref.	Ref.
Tipo de contrato	NS/NC	19,562	0,255
	Indefinido	1,062	1,163
	Temporal	Ref.	Ref.
Nivel de estudios	NS/NC	0,807	0,682
	Básicos	0,781*	0,714**
	Universitarios	1,012	1,493**
	Medios	Ref.	Ref.

\*\* Significatividad: < 1%.

\* Significatividad: < 5%.

Fuente: elaboración propia a partir de VI ENCT.

**Tabla 5.** Modelo de regresión logística multinomial para estudiar el nivel de exigencia emocional en los hombres. Grupo de referencia «bajo nivel de exigencia emocional». Categoría de referencia: modal

Variable		A veces Exp(B)	Alto nivel de exigencia emocional Exp(B)
Tipo de empresa	NS/NC	5,3**	1,766
	Sector público	1,220	1,255
	Organización o empresa semipública	0,701	1,197
	Sector sin ánimo de lucro, ONG	0,331	3,171
	Otro	5,295**	3,342*
	Sector privado	Ref.	Ref.
Tamaño de la empresa	Autónomo sin empleados	1,010	1,225*
	De 10 a 49	0,758**	0,950
	De 50 a 249	0,772*	0,762**
	De 250 a 499	0,456**	0,911
	500 o más	0,788	1,034
	De 1 a 9	Ref.	Ref.
Rama de actividad	Agricultura, ganadería, caza y pesca	1,921*	1,061
	Industria manufacturera y extractiva	1,424	0,924
	Industria química	2,832**	0,935
	Metal	1,802**	1,320
	Otras industrias	1,997**	1,535**
	Construcción	1,360	1,249
	Transporte y comunicaciones	1,455*	1,283
	Intermediación financiera, servicios empres.	1,171	1,314*
	Administración pública y educación	1,865*	1,532
	Actividades sanitarias, servicios sociales	0,840	1,048
	Otras actividades sociales y personales	2,012**	1,314
	Comercio, hostelería	Ref.	Ref.
	Ocupación	NS/NC	2,857
Trabajadores de la construcción, minería		0,714*	0,708*
Camioneros, repartidores, conductores		1,012	0,817
Personal sanitario		1,568	3,833**
Personal docente		1,499	3,069**
Vendedores, comerciales, dependientes		1,057	1,222
Empleados administrativos		1,022	0,987
Agricultores, ganaderos, pescadores		0,466*	0,583
Defensa y seguridad		1,056	2,222**
Obrero en producción industrial mecanizada		0,491**	0,477**
Trabajador de la industria tradicional		0,666	0,606*
Profesionales del derecho, las CCSS y las artes		0,689	1,537
Técnicos en ciencias e informáticos		0,874	1,080
Directivos de empresas, administraciones públicas		1,102	1,651**
Otras ocupaciones de estudios medios o superiores		0,940	1,251
Servicio doméstico, limpieza, cocineros		Ref.	Ref.
Antigüedad		NS/NC	0,615
	1 mes o menos	0,674	0,455**
	Entre más de 1 mes y 3 meses	0,630*	0,360**
	Entre más de 3 meses y 6 meses	0,858	0,468**
	Entre más de 6 meses y 1 año	0,747*	0,521**
	Entre más de 1 año y 3 años	0,793	0,614**
	Entre más de 3 años y 6 años	0,897	0,746**
	Entre más de 6 años y 10 años	0,913	0,730**
	Más de 10 años	Ref.	Ref.
Edad	NS/NC	1,419	1,119
	16 a 24	1,006	0,816
	35 a 44	1,190	1,191*
	45 a 54	0,882	1,140
	55 a 64	1,108	0,829
	65 y más	0,473	1,159
	25 a 34	Ref.	Ref.
Nivel de estudios	NS/NC	0,832	0,947
	Básicos	0,781**	0,694**
	Universitarios	1,409**	1,665**
	Medios	Ref.	Ref.

\*\* Significatividad: < 1%.

\* Significatividad: < 5%.

Fuente: elaboración propia a partir de VI ENCT.

Por otra parte, se repite en los dos modelos el efecto del nivel de estudios, ya que, tanto en la muestra de hombres como en la de mujeres, a mayor nivel de estudios, más probable es que se considere que el trabajo es emocionalmente exigente. Igualmente, la conclusión sobre el tamaño de la plantilla de la empresa se reproduce en los dos grupos, es decir, en ambos modelos tiene lugar en las empresas medianas, de entre 50 y 249 empleados, donde se percibe un nivel de exigencia emocional más bajo.

Con respecto a la antigüedad, uno de los factores determinantes en la muestra total lo sigue siendo en el caso de los hombres. Se detecta que los trabajadores con más de 10 años de antigüedad son los que tienen más probabilidad de manifestar que su ocupación es emocionalmente exigente; sin embargo, este factor no aparece en el modelo de regresión de las mujeres. Por el contrario, el hecho de que la jornada a tiempo completo aumente la probabilidad de percibir el trabajo como exigente emocionalmente se mantiene para las mujeres, pero no aparece en el modelo de los hombres.

Otra diferencia se refiere a la edad, que resulta ser significativa en ambos modelos, pero con conclusiones distintas para cada grupo. Para el caso de los hombres, los que manifiestan un grado más elevado de exigencia emocional son los de edades comprendidas entre los 35 y los 40 años. Sin embargo, son las mujeres entre 55 y 64 años las que tienen mayor probabilidad de declarar que su trabajo es exigente desde el punto de vista emocional.

Así, aunque la ocupación es la variable que más importancia tiene en la percepción de exigencia emocional, la condición de género también influye, y mucho, en dicha percepción.

## 5. Reflexiones finales

En primer lugar, un porcentaje muy importante de los ocupados españoles declaraba, en 2007, que su trabajo era exigente desde un punto de vista emocional, lo que viene a situar a la dimensión emocional entre los aspectos psicosociales más importantes de las condiciones laborales. En segundo lugar, los resultados de las pruebas de la  $\chi^2$ , que se realizaron para comprobar si hay relación entre el grado de exigencia emocional y cada una de las variables independientes, mostraron que todas las variables analizadas tenían una asociación estadísticamente significativa con el nivel de exigencia emocional ( $p < 0,05$ ).

En tercer lugar, a partir de la regresión logística multinomial realizada, puede concluirse que percibir el trabajo como emocionalmente exigente tiene mucho que ver con las funciones desarrolladas. Sanidad y educación son las que más se asocian con el alto grado de exigencia emocional. Y se entiende que la abundancia de investigaciones sobre trabajo emocional o sobre síndrome de desgaste profesional se concentre en estas actividades. Así, el primero de los supuestos se confirma, pero también el segundo de ellos, es decir, el interés de abordar el análisis de las exigencias emocionales desde su contexto y no únicamente desde su proceso de producción, puesto que atender a las características sociodemográficas de los individuos y de su ocupación ha apor-



tado información complementaria sobre la presencia o no de las exigencias emocionales.

El siguiente factor determinante en la explicación del grado de exigencia emocional es el nivel de estudios. Las siguientes variables que más información nos aportan a la hora de explicar el grado de exigencia emocional serían la antigüedad en el puesto, el tamaño de la empresa y el tipo de jornada realizada. Otras variables como el tipo de contrato, o si el individuo trabaja para la propia empresa o para una subcontrata no aparecen finalmente en el modelo de regresión multivariante, porque su inclusión no logra mejorar la explicación del grado de exigencia emocional. Se confirma que las ocupaciones donde se atiende a personas son las que muestran más relación con las declaraciones de que el trabajo es emocionalmente exigente, aunque con matices que ahora veremos.

En cuarto lugar, en el análisis de las submuestras de hombres y mujeres, nuevamente el factor determinante en la percepción del grado de exigencia emocional es la ocupación. Pero atender a la dimensión de género cambia el mapa de distribución de las exigencias emocionales, porque hay más diferencias internas en el grupo femenino que en el masculino, y también las diferencias son más grandes. Incluso las mujeres declaran alto nivel de exigencia emocional en ocupaciones no caracterizadas por trabajar con usuarios (como en el caso de trabajadores de la construcción, de la minería y mecánicos). Con respecto a estas descripciones, se podría pensar que la reducida presencia femenina en ciertas ocupaciones podría influir en este mapa desigual, pero esto sólo ocurre en algunas de dichas ocupaciones.

En los dos modelos, se repite también la importancia del nivel de estudios, aunque la antigüedad, el tipo de jornada laboral y la edad tienen pesos distintos en las dos submuestras. En cualquier caso, la atención a la dimensión de género afecta al mapa de exigencias emocionales, tal como se había supuesto.

Y considerar la dimensión de género y el mapa desigual de exigencias emocionales resultante plantea nuevas dudas, al sugerir el abordaje de dos aspectos. Por un lado, las percepciones diferenciadas de los individuos según género acerca de los contenidos y de las exigencias de su labor profesional. Quizá las mujeres perciben su trabajo como más exigente emocionalmente que los hombres. Esta idea sería coherente con los resultados de algunos análisis previos. En uno de ellos, se destacan distintas estrategias de afrontamiento de las exigencias emocionales según géneros; así, en las mismas condiciones laborales, los hombres muestran conductas de afrontamiento activas en mayor medida que las mujeres (Salanova et al., 2005). En otro estudio, se detectó que hay diferencias entre hombres y mujeres en cuanto a los riesgos de sufrir estrés, entre otras razones, por su diferente percepción sobre los elementos causantes del mismo (Rivera-Torres et al., 2013). En estos casos, las diferencias entre hombres y mujeres tendrían su origen en procesos «intrapersonales» sobre los que habría indagar con mayor profundidad.

Otro aspecto se refiere a las agrupaciones de ocupaciones. Planteamientos como el de Riviere (2009) sobre las limitaciones del uso de la ocupación como variable tienen interés aquí: «[...] la agregación de ocupaciones en categorías

que incluyen a grupos ocupacionales diferentes supone naturalmente la suma de la diversidad interna de las distintas ocupaciones, de modo tal que los tipos de tarea son internamente más diversos en las categorías agrupadas en clases más amplias que entre las categorías ocupacionales especificadas en un nivel más bajo». Quizá esto supone que, para determinados objetivos de investigación, deben realizarse agrupaciones de ocupaciones distintas a las actuales, de tal modo que resulten en agrupaciones más homogéneas. Relacionado con esto, estaría la pregunta de si las mujeres y los hombres, ocupando los mismos puestos, reciben las mismas demandas o si éstas son distintas, lo cual cambiaría las percepciones sobre el trabajo que realizan. Así, mientras que, en el caso anterior, las diferencias entre los dos sexos se deben a procesos intrapersonales, en éste estarán vinculadas a dinámicas laborales diferenciadas. Sólo investigaciones más detalladas podrán responder a estas nuevas dudas que plantean las diferencias entre hombres y mujeres en cuanto a las exigencias emocionales.

En quinto lugar, aunque la ocupación ha resultado ser la variable más importante en la afirmación de ellos y ellas relativa a las exigencias emocionales en su trabajo, el nivel de estudios también es importante. Y cabe reflexionar sobre el valor de esta variable. Las percepciones pueden estar condicionadas por empleos a los que los individuos acceden con un alto grado académico y donde se desarrollan prácticas formativas o culturas empresariales que facilitan una mayor visibilidad de la presencia de las emociones en la vida de dichas personas. En este caso, las exigencias emocionales tendrían importancia en colectivos que han aprendido a percibir las emociones como tales y que les dan una visibilidad quizá inexistente en otros grupos, pese a la posible presencia de las mismas en su cotidianidad laboral. Lo que sí se deriva de toda esta reflexión es que atender a las condiciones del entorno profesional de los individuos y a sus características sociodemográficas ha resultado interesante en una aproximación exploratoria de las exigencias emocionales en el trabajo, tal como se suponía previamente.

Todavía queda mucho recorrido en la investigación de las condiciones laborales. Para el caso del mapa que se ha presentado aquí, falta profundizar en los mecanismos que conducen a los ocupados en la sanidad y en la educación con mayor nivel de estudios y antigüedad a declarar que su empleo implica un alto nivel de exigencia emocional. Por otro lado, en próximas investigaciones, sería deseable una mayor desagregación de los grupos de ocupaciones. Y, finalmente, el carácter ambiguo del surgimiento y la gestión de las emociones en el trabajo obligaría a matizar esta cuestión con más preguntas.

## Referencias bibliográficas

- AMABLE, M.; BENACH, J. y GONZÁLEZ, S. (2001). «La precariedad laboral y su repercusión sobre la salud: Conceptos y resultados preliminares de un estudio multimétodos». *Archivos de Prevención y Riesgos Laborales*, 4 (4), 169-184.
- ARIAS, R. M. y PUELLES CASENAVE, C. de (2010). «Exigencia emocional de trabajo en las unidades de intervención policial». *Psicopatología Clínica Legal y Forense*, 10, 91-128.

- ARIELY, D. (2008). *Predictably irrational: The hidden forces that shape our decisions*. Nueva York: HarperCollins Publishers.
- ASHKANASY, N. M. et al. (2002). «Diversity and emotion: The new frontiers in organizational behavior research». *Journal of Management*, 28 (3), 307-338.  
<<http://dx.doi.org/10.1177/014920630202800304>>
- BELT, V. et al. (2002). «Women, social skill and interactive service work in telephone call centers». *New Technology, Work and Employment*, 17 (1), 20-34.  
<<http://dx.doi.org/10.1111/1468-005X.00091>>
- BERICAT, E. (2000). «La sociología de la emoción y la emoción en la sociología». *Papers*, 62, 145-176.
- BOLTANSKI, L. y CHIAPELLO, E. (2002). *El nuevo espíritu del capitalismo*. Madrid: Akal.
- BOLTON, S. (2006). «Una tipología de la emoción en el lugar de trabajo». *Sociología del Trabajo*, 57, 3-30.
- 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.  
<<http://dx.doi.org/10.1177/0950017003017002004>>
- BROWNELL, J. (1990). «Perceptions of effective listeners: A management study». *International Journal of Business Communication*, 27 (4), 401-415.  
<<http://dx.doi.org/10.1177/002194369002700405>>
- CALDERÓN, J. Á. (2008). «Trabajo, subjetividad y cambio social: Rastreado el trabajo emocional de las teleoperadoras». *Cuadernos de Relaciones Laborales*, 26 (2).
- ESCRIBÀ-AGÜIR, V. y BERNABÉ-MUÑOZ, Y. (2002). «Estrategias de afrontamiento frente al stress y fuentes de recompensa profesional en médicos especialistas de la Comunidad Valenciana: Un estudio con entrevistas semiestructuradas». *Revista Española de Salud Pública*, 76 (5).  
<<http://dx.doi.org/10.1590/S1135-57272002000500019>>
- GIL-MONTE, P. R. (2009). «Algunas razones para considerar los riesgos psicosociales en el trabajo y sus consecuencias en la salud pública». *Revista Española de Salud Pública*, 83 (2).  
<<http://dx.doi.org/10.1590/S1135-57272009000200003>>
- GLOMB, T. M. y TEWS, M. J. (2004). «Emotional labor: A conceptualization and scale development». *Journal of Vocational Behavior*, 64, 1-23.  
<[http://dx.doi.org/10.1016/S0001-8791\(03\)00038-1](http://dx.doi.org/10.1016/S0001-8791(03)00038-1)>
- GLOMB, T. M.; KAMMEYER-MUELLER, J. D. y ROTUNDO, M. (2004). «Emotional labor demands and compensating wage differentials». *Journal of Applied Psychology*, 89 (4), 700-714.  
<<http://dx.doi.org/10.1037/0021-9010.89.4.700>>
- GOLEMAN, D. (1997). *Inteligencia emocional*. Barcelona: Kairós.
- GUEDES GONDIM, S. M.<sup>a</sup> y ÁLVARO ESTRAMIANA, J. L. (2010). «Naturaleza y cultura en el estudio de las emociones». *Revista Española de Sociología*, 13, 31-47.
- GUERRIER, Y. y ADIB, A. (2003). «Work at leisure and leisure at work: A study of the emotional labour of tour reps». *Human Relations*, 56 (11), 1399-1417.  
<<http://dx.doi.org/10.1177/00187267035611006>>
- HANCER, M. y GEORGE, R. T. (2003). «Job satisfaction of restaurant employees: An empirical investigation using the Minnesota satisfaction questionnaire». *Journal of Hospitality and Tourism Research*, 27 (1), 85-100.  
<<http://dx.doi.org/10.1177/1096348002238882>>
- HOCHSCHILD, A. R. (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*. Madrid: Katz Ediciones.
- HUGHES, J. (2005). «Bringing emotion to work: Emotional intelligence, employee resistance and the reinvention of character». *Work, Employment and Society*, 19 (3), 603-625.  
<<http://dx.doi.org/10.1177/0950017005055675>>
- ILLOUZ, E. (2007). *Intimidaciones congeladas: Las emociones en el capitalismo*. Madrid: Katz Ediciones.
- JENARO-RÍO, C. et al. (2007). «Síndrome de burnout y afrontamiento en trabajadores de acogimiento residencial de menores». *International Journal of Clinical and Health Psychology*, 7 (1), 107-121.
- KORCZYNSKI, M. (2002). *Human resource management in service work*. Palgrave: MacMillan.
- (2005). «Skills in service work: An overview». *Human Resource Management Journal*, 15 (2).  
<<http://dx.doi.org/10.1111/j.1748-8583.2005.tb00143.x>>
- LUCAS, R. (2004). *Employment relations in the hospitality and tourism industries*. Londres-Nueva York: Routledge.  
<<http://dx.doi.org/10.4324/9780203644553>>
- MABABU MUKIUR, R. (2012). «El constructo de trabajo emocional y su relación con el síndrome del desgaste profesional». *International Journal of Psychology and Psychological Therapy*, 12 (2), 219-244.
- MARTÍNEZ ARIAS, R. y PUELLES CASENAVE, C. (2010). «Exigencia emocional de trabajo en las unidades de intervención policial». *Psicopatología Clínica Legal y Forense*, 10, 91-128.
- MCBRIDE, A. et al. (2005). «How the “customer” influences the skills of the front-line worker». *Human Resource Management Journal*, 15 (2).  
<<http://dx.doi.org/10.1111/j.1748-8583.2005.tb00145.x>>
- MILLER, K. I. et al. (2007). «“Let me tell you about my job”: Exploring the terrain of emotion in the workplace». *Management Communication Quarterly*, 20 (3), 231-260.  
<<http://dx.doi.org/10.1177/0893318906293589>>
- MONCADA, S. et al. (2005). «ISTAS21: Versión en lengua castellana del cuestionario psicosocial de Copenhague (COPSOQ)». *Archivos de Prevención de Riesgos Laborales*, 8 (1), 18-29.
- (2008). «Exposición a riesgos psicosociales entre la población asalariada en España (2004-05): Valores de referencia de las 21 dimensiones del cuestionario COPSOQ ISTAS21». *Revista Española de Salud Pública*, 82 (6), 667-675.  
<<http://dx.doi.org/10.1590/S1135-57272008000600007>>
- MORENO JIMÉNEZ, B. G. et al. (2003). «El desgaste profesional o burnout en los profesionales de oncología». *Boletín de Psicología*, 79 (noviembre), 7-20.
- PEIRÓ, J. M. (2004). «El sistema de trabajo y sus implicaciones para la prevención de los riesgos psicosociales en el trabajo». *Universitas Psychologica*, 3 (2), 179-186.
- REPETTO TALAVERA, E. y PÉREZ GONZÁLEZ, J. C. (2007). «Formación en competencias socioemocionales a través de las prácticas en empresas». *Revista Europea de Formación Profesional*, 40, 92-112.
- RILEY, M.; LADKIN, A. y SZIVAS, E. (2002). *Tourism employment: Analysis and planning*. Clevedon: Channel View Publications.
- RITZER, G. (1996). *La McDonalización de la sociedad: Un análisis de la racionalización en la vida cotidiana*. Barcelona: Ariel.

- RIVERA-TORRES, P.; ARAQUE-PADILLA, R. A. y MONTERO-SIMÓ, M. J. (2013). «Job stress across gender: The importance of emotional and intellectual demands and social support in women». *International Journal of Environmental Research and Public Health*, 10, 375-389.  
<<http://dx.doi.org/10.3390/ijerph10010375>>
- RIVIERE, J. (2009). «La complejidad de tarea de las ocupaciones». *Empiria: Revista de Metodología de Ciencias Sociales*, 17, 91-121.  
<<http://dx.doi.org/10.5944/empiria.17.2009.1988>>
- SALANOVA, M. et al. (2005). «Demandas laborales y conductas de afrontamiento: El rol modulador de la autoeficacia profesional». *Psicothema*, 17 (3), 390-395.
- SEYMOUR, D. y SANDIFORD, P. (2005). «Learning emotion rules in service organizations». *Work, Employment and Society*, 19 (3), 547-564.  
<<http://dx.doi.org/10.1177/0950017005055674>>
- SUÁREZ VÁZQUEZ, A. y TRESPALACIOS GUTIÉRREZ, J. A. (2011). «Competencias emocionales de los directivos de PYMES de servicios españolas y su influencia en el aprendizaje organizativo». *Revista Europea de Dirección y Economía de la Empresa*, 20 (2), 87-100.
- THEODOSIUS, C. (2006). «Recovering emotion to emotion management». *Sociology*, 40 (5).  
<<http://dx.doi.org/10.1177/0038038506067512>>
- TOERIEN, M. y KITZINGER, C. (2007). «Emotional labour in action: Navigating multiple involvements in the beauty salon». *Sociology*, 41 (4), 645-662.  
<<http://dx.doi.org/10.1177/0038038507078918>>
- TURNER, J. H. y STETS, J. E. (2006). «Sociological theories of human emotions». *Annual Review of Sociology*, 32, 25-52.  
<<http://dx.doi.org/10.1146/annurev.soc.32.061604.123130>>
- WHARTON, A. S. (2009). «The sociology of emotional labor». *Annual Review of Sociology*, 35 (1), 147-165.  
<<http://dx.doi.org/10.1146/annurev-soc-070308-115944>>
- WOLKOWITZ, C. (2002). «The Social Relations of body Work». *Work Employment Society*, 16 (3), 497-501.  
<<http://dx.doi.org/10.1177/095001702762217452>>