

3.1 Emociones positivas y negativas en el trabajo

3.1.1 Modelo ortogonal del afecto

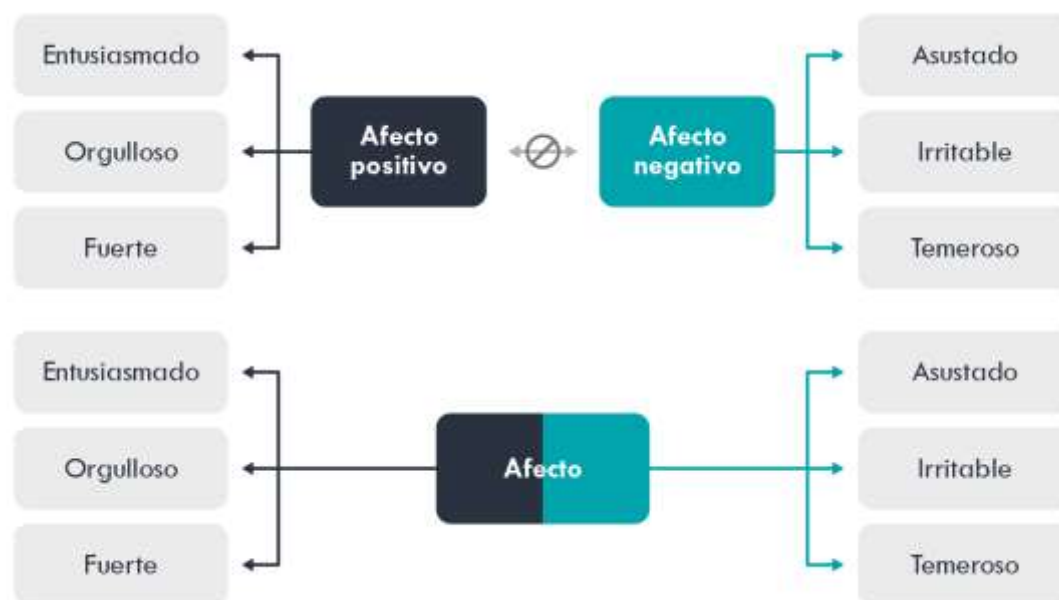
La definición conceptual del afecto, así como la determinación de su estructura es un tema de continuo debate entre los investigadores. Mientras algunos autores proponen diferenciar el estado de ánimo, las emociones y el afecto, otros optan por utilizar estos términos como sinónimos (Izard, 2011). Si bien estas experiencias afectivas se encuentran muy emparentadas, existen ciertas características que permiten diferenciarlas. Las emociones, por ejemplo, se caracterizan por ser eventos más intensos, breves y generalmente asociados a eventos concretos e inmediatos. Además, las respuestas fisiológicas y motoras, sobre todo de las emociones negativas, se caracterizan por ser altamente organizadas y estructuradas. En contraste, el estado de ánimo posee una mayor duración y se encuentra más influenciado por procesos internos, y en menor medida por objetos o eventos concretos. Asimismo, se caracteriza por una activación menos intensa y más difusa que una emoción. Finalmente, el afecto sería la “molécula” de las experiencias emocionales, el factor en común entre las emociones y los estados anímicos. Sería el elemento irreductible, el núcleo central de los fenómenos emocionales. Es por ello por lo que los autores suelen hacer un uso más generalizado del concepto afecto, para referirse de manera global a experiencias emocionales semejantes, aunque con características propias.

El afecto constituye la “molécula” de las experiencias emocionales. Este concepto, en ocasiones, se utiliza de manera global para referirse a las experiencias emocionales. No obstante, un uso más preciso del término consiste en utilizarlo para designar la “experiencia emocional” en función de su valencia (es decir, si se trata de una experiencia agradable o desagradable).

La evidencia empírica sustenta la existencia de una fuerte correlación entre diferentes emociones, y sugiere que estas pueden ser reducidas a un menor número de dimensiones afectivas (Lucas, Diener y Larsen, 2009).

En este punto, surge una nueva controversia, la definición de cuál sería la estructura de estas dimensiones afectivas. Uno de los primeros modelos fue propuesto por Bradburn (1969), según este autor el afecto podía ser descrito sobre la base de dos dimensiones unipolares independientes. De esta manera, las diferentes emociones se podrían agrupar en dos dimensiones afectivas. Por un lado, el afecto positivo y por otro el afecto negativo. Según este modelo, dichas dimensiones serían independientes entre sí, y no simplemente polos de una misma dimensión (Medrano, 2012). Ver figura 1.

Figura 1. Modelos rivales del afecto: modelo bidimensional vs. unidimensional



Fuente: elaboración propia.

Existe también un modelo teórico rival que conceptualiza al afecto sobre la base de un modelo dimensional bipolar. Según este modelo el afecto oscilaría entre un polo positivo y otro negativo [figura 1]. De esta forma cuanto más cercano se está de uno de los polos más alejado del otro. La evidencia empírica parece inclinarse a favor del modelo ortogonal, sugiriendo la existencia de dos dimensiones del afecto (Medrano, 2012)

Existen mayores evidencias a favor del modelo de dos dimensiones independientes, ya que se observan bajas correlaciones entre ítems de afecto positivo y afecto negativo. Sumado a ello, "las dos dimensiones del afecto correlacionan de manera diferente con otras variables" (Medrano, 2012), e

incluso bajo ciertas circunstancias puede observarse una coactivación del afecto positivo y negativo (Larsen, Hemenover, Norris y Cacioppo, 2008; Padrós Blázquez, Soriano-Mas y Navarro Contreras, 2012).

Para volver aún más compleja la controversia, dentro del modelo bidimensional del afecto se aprecian diferentes propuestas. Por ejemplo, Watson y Tellegen (1985) proponen la existencia de dos dimensiones independientes de afecto positivo y negativo (**modelo ortogonal**; figura 2), mientras que Russell (1980) que:

el afecto puede explicarse sobre la base de dos dimensiones: la valencia emocional y la activación (arousal). Según este modelo denominado “modelo circunplejo” [figura 3], habría emociones agradables de baja y alta activación (satisfecho y excitado, por ejemplo), y emociones desagradables de baja y alta activación (abatido y ansioso, por ejemplo). (Medrano, 2012, p.65).

Figura 2. Modelo ortogonal del afecto

Afecto negativo	Afecto positivo
Tenso	Alegre
Nervioso	Entusiasmado
Preocupado	Divertido
Abatido	Relajado
Aburrido	Sereno
Decepcionado	Satisfecho

Fuente: elaboración propia.

Figura 3. Modelo circuplejo del afecto



Fuente: elaboración propia.

Tal como señalan Medrano (2012),

Una última aproximación que ha recibido especial atención en los últimos años es el “Modelo Dinámico del Afecto” (Reich, Zautra y Davis, 2003), el cual ha intentado conciliar las explicaciones de los defensores del modelo unidimensional bipolar y del modelo bipolar unidimensional. Según el mismo en situaciones de elevado estrés el afecto positivo y negativo presenta una estructura unidimensional, mientras que en las situaciones de bajo estrés existiría una estructura bidimensional. La justificación este modelo dinámico proviene de la psicología evolucionista, y consiste en suponer que en condiciones de estrés constituye una ventaja evolutiva un procesamiento simple que acelere los procesos de decisión y actuación (procesamiento congruente con el modelo unidimensional) (...) Este modelo posee evidencias alentadoras, aunque tampoco se encuentra exento de

críticas (Padrós Blázquez, Soriano-Mas y Navarro Contreras). (Medrano, 2012, p.35).

Un último modelo propone la existencia de una estructura jerárquica del afecto (Watson, 2000), donde el afecto negativo estaría integrado por dos dimensiones: **disgustado** (involucra emociones como, **irritado** y **hostil**) y **temeroso** (**ansioso** y **preocupado**, por ejemplo). Este modelo denominado de tres factores (aunque en rigor se trata de dos factores de primer orden, uno de los cuales se descompone en dos dimensiones), resulta más coherente con los circuitos cerebrales de la emoción reportados en el campo de la neurociencia afectiva (Pinker, 2012).

Más allá de las controversias existentes entre los diferentes modelos, existe consenso en señalar que las emociones pueden agruparse en dos dimensiones afectivas según su valencia: afecto positivo y afecto negativo.

3.1.2 Emociones positivas y negativas en el trabajo

En el marco de estudio de las organizaciones saludables,

se han desarrollado diferentes investigaciones tendientes a identificar factores que permitan promover empleados “positivos”. Tal como mencionan Castellano y colaboradores (2013), los estudios efectuados se focalizan predominantemente en variables cognitivas, por lo que resultaría provechoso estudiar además la contribución de variables emocionales. En efecto, en los últimos años se han desarrollado una gran cantidad de estudios que permiten verificar el importante rol de los factores emocionales, y especialmente de las emociones positivas en la predicción de los niveles de bienestar de las personas (Casullo, en Castellano et al., 2013, p.30).

Según Castellano y colaboradores (2013),

la emoción negativa más examinada en el campo laboral ha sido la ansiedad, observándose que la relación de esta variable con el rendimiento varía en función de las características de la tarea. La ansiedad no solo modula la conducta, sino que también influye sobre la atención y percepción de estímulos. Aunque niveles moderados de arousal facilitan el foco de la atención y la exclusión de estímulos irrelevantes, más allá del punto óptimo genera una reducción de la percepción y aumenta la probabilidad de distracción (Mannino y Robaza, 2004). La importancia de las respuestas de ansiedad ha llevado al desarrollo de una gran cantidad de técnicas y estrategias destinadas a controlar de manera eficiente los niveles de activación del organismo. Sin embargo, las importantes contribuciones en este campo contrastan con el pobre desarrollo en el estudio de otras emociones, como, por ejemplo, el entusiasmo, la inspiración o el miedo. En efecto, existe una amplia variedad de emociones que configuran el espacio afectivo de las personas (p. 30).

Además, según Castellano et al. (2013),

aunque no existe un acuerdo unánime respecto a la conceptualización de las emociones positivas, en general este constructo hace referencia a un conjunto de emociones tales como la alegría, la gratificación, el entusiasmo, la complacencia, entre otros, que, aunque son fenomenológicamente distintos comparten la propiedad de ampliar los repertorios de pensamiento y de acción de las personas, permitiendo aumentar los recursos físicos, psicológicos y sociales disponibles (Vecina Jiménez, 2006). Las emociones positivas cumplen una serie de funciones evolutivas que complementan a las funciones de las emociones negativas (Fredrickson, 2001). Mientras que las emociones negativas se ocupan de indicar los límites y peligros y favorecer nuestra supervivencia, por su parte las emociones positivas favorecen el crecimiento personal y la conexión social.

En un estudio meta-analítico desarrollado por Lyubomirsky, King y Diener (2005) se evaluó la evidencia disponible sobre la relación entre los niveles de felicidad (entendido como un estado emocional donde predominan las emociones positivas) y el éxito o rendimiento en diferentes dominios. Según estos autores, las emociones positivas llevan a las personas a pensar, sentir y actuar de una manera que promueve el desarrollo de sus recursos y la consecución de sus objetivos. La experiencia emocional positiva es considerada por las personas como un indicador de que sus metas se están cumpliendo, de que cuentan con recursos adecuados y de que su vida está “yendo bien” en términos generales. Al considerar que todo marcha satisfactoriamente las personas se proponen desarrollar comportamientos tendientes a ampliar sus recursos (por ejemplo, mediante conductas de exploración) o bien a restablecerlos (por ejemplo, mediante conductas de relajación). Más aún las personas que tienden a experimentar emociones positivas son propensas a aprovechar estos estados libres de peligros o pérdidas para buscar metas que aún no han alcanzado.

En el marco de la psicología laboral, la investigación empírica ha demostrado que las personas que experimentan emociones positivas en su trabajo presentan juicios de satisfacción más favorables y comunican mayor bienestar psicológico (Argyle, 1987). Sin embargo, también se postula que una actitud positiva extrema puede conllevar altas expectativas, las cuales resultan más difíciles de satisfacer, y con el tiempo se puede producir un rápido proceso de “desencanto” (Martínez, Cifre, Llorens y Salanova, 2002). (Castellano et al, 2013, p.30)

Según Castellano et al. (2013):

se ha observado que las emociones positivas poseen un efecto favorable sobre los trabajadores. De esta manera Garrosa Hernández, Moreno, Boada y Blanco (2010) señalan que las emociones positivas tienen un efecto deseable sobre la actividad en la tarea, la persistencia y el funcionamiento cognitivo de los trabajadores. Asimismo, los trabajadores con emociones positivas se benefician más de las acciones de otros

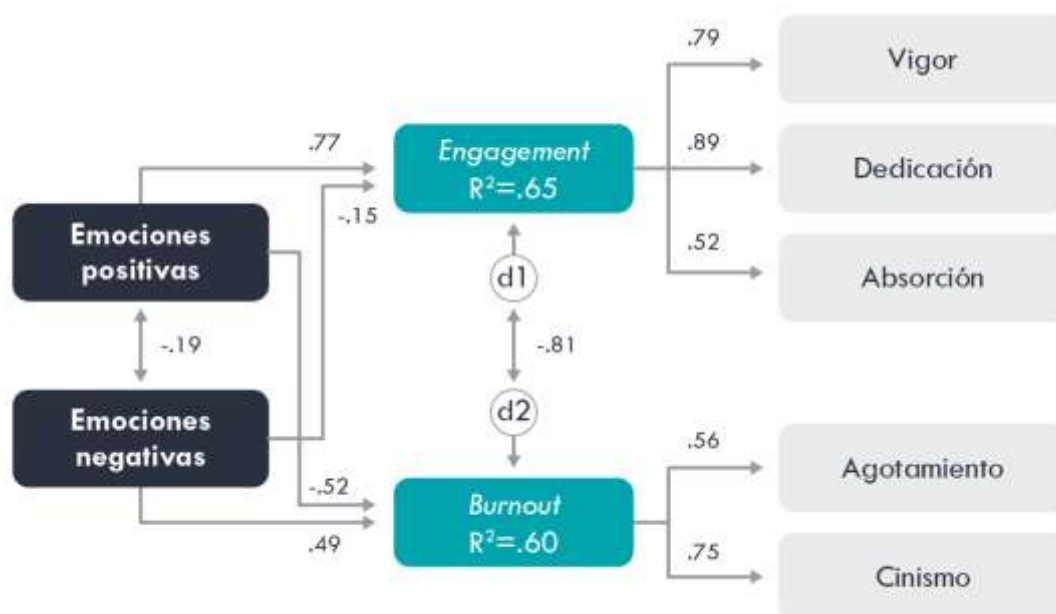
al verse influidos por ellos y muestran conductas más altruistas y de cooperación. Además de repercutir sobre su desempeño y comportamiento social, las emociones positivas conllevan un aumento en el bienestar laboral de los trabajadores y constituyen un predictor efectivo de los niveles de satisfacción con el trabajo y con la vida (Lent y Brown, 2008).

El inter-juego existente entre las emociones positivas y negativas observado a nivel evolutivo puede ser extrapolado al contexto organizacional para explicar la relación existente con el *burnout* y el *engagement* de los trabajadores. Tal como sugiere Fredrickson (2001) mientras que las emociones negativas se asocian a metas de evitación, las emociones positivas se asocian a metas de aproximación. De esta manera, los trabajadores que experimentan mayores niveles de emociones negativas en su puesto de trabajo generalmente tratan de eludir situaciones de riesgo o posible fracaso y simplemente aspiran a no obtener peor desempeño que sus compañeros. De manera complementaria los trabajadores con mayores emociones positivas buscan un mayor dominio de su trabajo y aspiran a la superación de su desempeño y el de sus compañeros (p. 31).

Si bien en términos generales existe un acuerdo en considerar que el afecto positivo se asocia al *engagement*, se han desarrollado diferentes modelos para explicar dicha asociación. En una investigación reciente desarrollada por Salanova, Llorens y Schaufeli (2011), se observó que las emociones positivas poseen un efecto sobre los recursos positivos de las personas, tales como las creencias de autoeficacia y el *engagement*. Aparentemente el afecto positivo facilita conductas que promueven el *engagement*. Dichos autores observaron a partir de un estudio longitudinal de tres tiempos que las emociones positivas se asocian con el *engagement*. Más concretamente, que las emociones positivas de alta activación (entusiasmo) poseen un mayor efecto predictivo sobre el *engagement* que las emociones positivas de baja activación (satisfacción y confort). Según el modelo examinado las emociones de baja activación podrían ser consideradas como consecuencias del *engagement* más que como predictores del mismo. (Castellano et al., 2013, p.32).

En una investigación conjuntamente realizada entre investigadores argentinos y españoles (Castellano et al., 2013), se analizó el papel de las emociones positivas y negativas sobre el *burnout* y *engagement* de 405 trabajadores argentinos. Los resultados obtenidos se presentan en la figura 4.

Figura 4. Contribución de las emociones positivas y negativas sobre el *burnout* y *engagement* de trabajadores argentinos



Fuente: elaboración propia en base a Castellano, Cifre, Spontón, Medrano y Maffei, 2013.

Los valores estadísticos de la figura 4 son coeficientes de regresión estandarizados. Su interpretación es bastante simple, dado que puede variar entre 0 y 1. Cuanto más cercano al 1, significa que el efecto es mayor, mientras que cuanto más se acerque al 0 significa que su efecto es menor. Por otra parte, cuando el valor es positivo (+) significa que la relación es directa (a medida que una variable aumenta la otra también lo hace), mientras que si el signo es negativo (-) significa que la relación es inversa (a medida que una variable aumenta la otra disminuye).

Tal como puede apreciarse, existe una relación directamente proporcional entre las emociones positivas y el *engagement*. Es decir, que a medida que un trabajador experimente mayores emociones positivas en su trabajo, mayores serán los niveles de *engagement*. Además, existe una relación inversa entre emociones positivas y *burnout*, lo cual significa que las emociones positivas disminuyen la probabilidad de experimentar *burnout*.

Por otra parte, cabe señalar que las emociones negativas son un predictor del *burnout*, pero no del *engagement*. Esto significa que disminuir los niveles de emociones negativas en el trabajo puede contribuir a disminuir los niveles de *burnout*, pero eso no aumentará los niveles de *engagement*.

Este trabajo de investigación

supone un avance teórico importante al mostrar que las emociones positivas presentan un mayor valor explicativo que las emociones negativas, tanto para el *engagement* como para el *burnout* de los trabajadores. Esto denota el importante papel que cumplen las emociones positivas, las cuales solo en la última década han sido consideradas por la literatura científica (Isen, 2007). En otras palabras, circunscribirse exclusivamente en las emociones negativas que experimentan los trabajadores, tal como tradicionalmente lo ha hecho la psicología organizacional, implica un abordaje parcial, fragmentado y de pobre valor explicativo. Estos resultados van en consonancia con los desarrollos teóricos de Fredrickson (2009). Según la autora, las emociones positivas serían las responsables de ampliar y desarrollar los recursos de las personas, en consecuencia, es razonable suponer que las personas con mayores recursos experimentarán mayores niveles de *engagement* mientras que las personas con menores recursos experimentarán mayores niveles de *burnout* (Castellano et al., 2013, p.36)

Este hallazgo deriva en una importante implicancia práctica.

Diseñar intervenciones para disminuir los niveles de emociones negativas probablemente permita disminuir los niveles de *burnout*, pero esto no permitirá aumentar la dedicación, el vigor y las experiencias de absorción de los trabajadores. Por el contrario, efectuar intervenciones para aumentar las emociones positivas no solo disminuirá considerablemente el *burnout* de los trabajadores, sino que aumentarán sus niveles de *engagement* (Castellano et al., 2013, p.36).

3.1.3 Emociones positivas y motivación

La motivación y las emociones están estrechamente vinculados. Las vías de relación son tanto directas como indirectas. En primer lugar, existe una relación directa con la motivación, dado que al lograr un objetivo experimentamos un estado emocional placentero, mientras que sentimos ira o frustración si no conseguimos la recompensa que esperábamos. Básicamente tendemos a aproximarnos a objetos o situaciones que generen estados placenteros, mientras que tendemos a evitar o escapar de situaciones que generen emociones displacenteras. Esto ocurre en prácticamente todos los organismos, pero en los seres humanos ocurre además otro fenómeno. Nuestra capacidad para anticipar y predecir acontecimientos (agradables o desagradables) va a influir en la decisión de emprender o no una conducta concreta. Cuando anticipamos una recompensa nuestro cerebro libera **dopamina**, un neurotransmisor asociado al placer, que brinda la energía necesaria a nuestro organismo para que efectuemos las acciones para lograr una determinada meta. Como señala Sapolsky (2007) “la dopamina alimenta la conducta” (p. 75), sin ella no dispondremos de la energía para llevar a cabo los cursos de acción necesarios para el logro de un objetivo.

Existe otra vía de interacción entre emoción y motivación. Las emociones influyen indirectamente en nuestra motivación a través de su influencia sobre procesos cognitivos. La interrelación entre afecto y cognición tendría un sentido evolutivo, los procesos cognitivos superiores adquiridos más recientemente se encontrarían asentados sobre estructuras subcorticales más arcaicas fuertemente implicadas en los fenómenos afectivos. El estado emocional inmediato genera sesgos en nuestra memoria que predisponen a la elaboración de juicios cognitivos congruentes con el estado emocional. Por ejemplo, diversos estudios demuestran que las personas pueden sentirse más o menos confiadas en función de si se induce experimentalmente un estado emocional positivo o negativo. En una investigación desarrollada por Medrano, Muñoz-Navarro y Cano-Vindel (2016). se observó que un grupo de estudiantes disminuía sus niveles de confianza para rendir un examen luego de ver un documental sobre desnutrición. De la misma forma, se observa que los juicios de satisfacción suelen ser más bajos si se induce un estado emocional negativo, mientras que suelen ser más elevados si se induce un estado emocional positivo (utilizando, por ejemplo, estímulos musicales). En el siguiente módulo se desarrollará en profundidad el papel de los procesos cognitivos en la motivación.

3.1.4 Emociones positivas y salud

La idea de que las emociones positivas contribuyen a mejorar la salud de las personas ha sido ampliamente demostrada. En una revisión realizada por Diener y Chan (2011), se ha observado, por ejemplo, que las emociones positivas se asociaban con la longevidad tanto en población sana como en poblaciones con enfermedades médicas (HIV, enfermedades coronarias, personas trasplantadas y diabéticos, entre otros). Asimismo, estudios longitudinales concluyen que las personas con mayor bienestar emocional tenían menores probabilidades de enfermarse (sobre todo de problemas cardiovasculares menores) y mayores probabilidades de recuperarse con éxito de una enfermedad o padecimiento (fracturas, por ejemplo). Las personas con mayor bienestar emocional viven más años, tienen menores problemas de salud y menor riesgo de mortalidad, incluso controlando el efecto de variables intervinientes como el nivel socioeconómico o los estados emocionales negativos (Medrano et al., 2016).

Por otra parte, investigaciones centradas en las consecuencias fisiológicas de las emociones positivas corroboran el efecto beneficioso de esta variable sobre la salud. Se observa que las personas con menores emociones positivas presentan mayor presión sanguínea (lo cual se asocia con mayor riesgo cardiovascular), mientras que, en situaciones de estrés, las personas con mayores emociones positivas manifiestan menor presión sanguínea, menor cortisol y mayor velocidad en la recuperación cardiovascular (Diener y Chan, 2011). En su estudio meta-analítico, Chida y Steptoe (2008) señalan que los estados emocionales positivos influirían en factores de inflamación y coagulación de la sangre, factores involucrados en las enfermedades cardiovasculares.

Finalmente, resta hay que señalar que las emociones positivas también se asocian a un buen funcionamiento en el sistema inmune (Segerstrom y Sephton, 2010), concretamente se observa que incrementos en las emociones positivas predicen incrementos en las células mediadoras de inmunidad (Cell-Mediated Immunity, CMI).

3.2 Regulación emocional en el trabajo

3.2.1 Introducción a la regulación emocional

Las emociones constituyen una reacción psicofisiológica ante situaciones relevantes desde un punto de vista adaptativo. Tanto las emociones positivas como negativas son indispensables para un adecuado funcionamiento psicosocial. Sin embargo, pueden afectar la salud y calidad de vida si se tornan excesivamente intensas, frecuentes, crónicas, o bien si ocurren de manera desajustada al contexto (Rodríguez, Linares, González y Oblitas, 2009). Es por ello que la forma en que una persona regula sus emociones constituye un factor clave para su bienestar y salud.

Este fenómeno de modulación de las emociones ha sido denominado como **regulación emocional** y es considerado como un proceso por el cual la persona puede moldear qué emoción experimentar y cómo expresarla. Se trata de un proceso que puede activarse automáticamente o de manera intencionada frente a un suceso o experiencia emocional con el fin de modular reacciones emocionales que no son adecuadas a la situación en donde se encuentra la persona (Hervás & Vázquez, 2006).

Aunque los procesos de regulación emocional desarrollados por el individuo apuntan a modificar la intensidad y valencia de un estado emocional, no todas las estrategias de regulación son igualmente eficaces. Según refieren Medrano, Muñoz-Navarro y Cano-Vindel (2016):

[Las] fallas en estos procesos de regulación emocional están involucrados en la aparición y mantenimiento de diferentes trastornos mentales y físicos. Se ha observado que tanto en adultos como en adolescentes un proceso de regulación emocional deficiente explica en parte el desarrollo de procesos psicopatológicos y dificultades emocionales (Garnefski, Kraaij y Spinhoven, 2001, p.32).

El déficit en la capacidad para regular el propio afecto puede alterar el funcionamiento social del individuo y contribuir a la manifestación de diferentes trastornos psicológicos. Diversos estudios sugieren que la desregulación emocional empobrece el funcionamiento social y calidad de vida, ya que reducen las emociones positivas y aumentan las negativas, lo que podría culminar en generar un cuadro de depresión (Kimhy, Vakhrusheva, Jobson-Ahmed, Tarrier, Mlaspina, Gross, 2012).

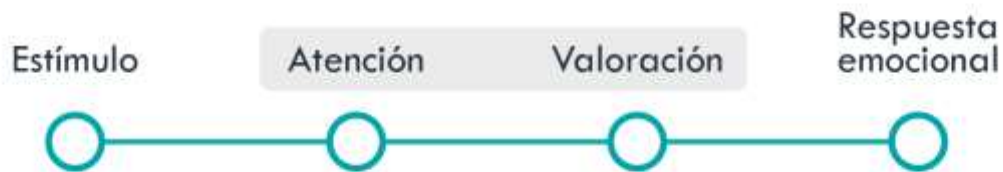
A pesar de la gran cantidad de estudios, aún persisten fuertes controversias entorno al concepto de **regulación emocional**. Se observa poco consenso y muchas variaciones según el modelo de base que se adopte. Existen al menos tres modelos de regulación de las emociones que han recibido considerable atención en la literatura científica (Hervás y Vázquez, 2006): el modelo de Larsen, el modelo Homeostático de Forgas y el modelo de regulación emocional de Gross.

En cuanto **modelo cibernético de Larsen**, hace referencia a la activación de procesos, tanto externos como internos, por parte del sujeto cuyo objetivo es modificar su estado de ánimo para disminuir la discrepancia entre el estado de ánimo actual y al cual desea llegar. Cabe destacar que este modelo se centra en procesos controlados para la autorregulación.

El **modelo homeostático de Forgas** es similar al de Larsen, ya que plantea que el estado de ánimo funciona a partir de un proceso homeostático en el cual los mecanismos se activan cuando el estado de ánimo se aleja significativamente de un valor específico. Sin embargo, la diferencia de los modelos radica en que Forgas propone que estos procesos que regulan el estado de ánimo son espontáneos.

El **modelo de regulación emocional de Gross** explica la estrategia de **regulación emocional** en función del momento en el que toma lugar el proceso de generación de la emoción. Para comprender este modelo es necesario aclarar que este autor plantea la existencia de un proceso emocional. Este proceso (figura 5) se inicia a partir de un estímulo externo o interno (mi jefe me mira de forma extraña, por ejemplo), en segundo lugar la persona presta atención a dicho estímulo y lo valora cognitivamente (interpretar que su jefe está disconforme, por ejemplo) y finalmente, se desencadena una respuesta emocional que involucra cambios fisiológicos (frecuencia cardíaca y respiratorio, por ejemplo), subjetivos/cognitivos (sensación de malestar y pensamientos negativos, por ejemplo) y conductuales (expresión verbal de enojo, por ejemplo).

Figura 5. El proceso emocional según Gross



Fuente: elaboración propia en base a Gross, 1999

A partir de este modelo, las estrategias de regulación emocional se dividen en dos. La primera, centrada en los antecedentes, el cual ocurre antes de que cualquier emoción sea generada y decrece tanto la experiencia como la expresión; y la segunda, basada en la respuesta emocional, que toma lugar antes que la emoción sea generada dando a lugar la supresión emocional del comportamiento, lo que puede producir pequeños o ningún cambio en la experiencia emocional y además incrementa la activación del sistema nervioso simpático (Gross, 1999).

Este último modelo ha sido el más citado a modo de explicación de los procesos de regulación emocional y, por lo tanto, considerado como primordial para ese fin, ya que, según Koole (2009) ha sido el modelo que mayores contribuciones ha proporcionado al entendimiento de la regulación emocional, en tanto que identifica los sistemas de respuesta clave que hay que tener en cuenta en este proceso; describe las diferentes estrategias de regulación emocional que se pueden llevar a cabo; provee una explicación de porqué algunas estrategias son más efectivas que otras según la emoción en cuestión y; por último, reporta que las estrategias de regulación emocional son más efectivas y con menos esfuerzo cuando se realizan antes que después del proceso generacional de la emoción.

El modelo de Gross (1999) da cuenta de cinco procesos de regulación emocional: **la selección situacional, la modificación de la situación, el despliegue atencional, el cambio cognitivo y la modulación de respuesta.** En primer lugar, la selección situacional hace referencia a que el individuo puede elegir acercarse como evitar ciertos objetos, lugares o personas para poder influenciar en sus propias emociones. En segundo lugar, la modificación de la situación hace alusión a los esfuerzos que realiza la persona para modificar directamente una situación y alterar su impacto emocional. El despliegue atencional implica focalizarse sobre ciertos aspectos de una situación y dejar de lado otros, para fomentar algunas emociones en

detrimento de otras. Ejemplos de este tipo de estrategias son la rumiación (focalizar la atención sobre sentimientos y sus consecuencias) y la distracción (focalizar la atención en aspectos no emocionales). Los procesos de cambio cognitivo refieren a cómo la persona elige interpretar el significado de un evento aminorando o aumentando el impacto de este sobre la experiencia subjetiva. Estos últimos cuatro procesos responden a la regulación emocional focalizada en los antecedentes, mientras que la modulación de la respuesta se incluye en la regulación emocional focalizada en la respuesta. La modulación de la respuesta ocurre cuando el proceso de generación emocional ya ha sido iniciado y refiere a la influencia en las respuestas fisiológicas, subjetivas y conductuales de la emoción.

Aunque este modelo resulta interesante, presenta algunas dificultades. Sobre todo, al momento de explicar por qué se desencadenan fallas en el proceso de regulación emocional. Por ejemplo, ¿por qué las personas tienden a prestar más atención a los estímulos negativos? ¿Por qué solemos interpretar de manera negativa estímulos que quizás no lo son? ¿Por qué pensamos cosas negativas que ya pasaron a pesar de que eso mantiene un estado emocional negativo? Seguramente las personas no realizan estas acciones de forma voluntaria. A partir de estos interrogantes Medrano, Muñoz-Navarro y Cano-Vindel (2016) plantearon un modelo para comprender la regulación cognitiva de las emociones.

3.2.2 Regulación cognitiva de las emociones

Aunque existen muchas maneras de regular una emoción se ha observado que los procesos cognitivos implicados durante un episodio emocional poseen un papel clave (Medrano et al., 2016). En efecto, la manera en que atendemos e interpretamos estímulos determina en gran medida nuestra experiencia emocional.

La teoría de la psicología evolucionista (evo-psi de ahora en adelante) sugiere que la selección natural no solo “ha generado cambios morfológicos en los seres humanos, como por ejemplo en sus manos u ojos, sino que también ha dado forma a su cerebro y comportamiento” (Medrano, Muñoz-Navarro y Cano-Vindel, 2016, p.23). De esta manera, la psicología evolucionista “intenta comprender cómo evolucionó la mente a través de la selección natural y cómo esta evolución afecta a nuestro comportamiento moderno” (Medrano, Muñoz-Navarro y Cano-Vindel, 2016, p.23).

Desde la evo-psi se plantea que todos los organismos vivientes, incluidos los seres humanos, evolucionaron a partir de la adopción de comportamientos que favorecían su supervivencia. Es decir, los diferentes organismos lograron sobrevivir gracias al desarrollo de diferentes respuestas que suponían “ventajas evolutivas”. Los humanos “antiguos” (nuestros antepasados) no se mantuvieron ajenos a este proceso, y los seres humanos modernos hemos heredado mecanismos cerebrales preparados para responder de forma adaptativa a las demandas que debieron afrontar nuestros antepasados (Medrano, Muñoz-Navarro y Cano-Vindel, 2016, p.27).

Para Medrano, Muñoz-Navarro y Cano-Vindel, 2016:

La aproximación evo-psi nos brindaría elementos para explicar el funcionamiento de los procesos cognitivos implicados en la regulación de las emociones. Desde este modelo se plantea que existen ciertos procesos cognitivos que en algún momento constituyeron una ventaja evolutiva y favorecieron la supervivencia de la especie. Por ejemplo, la rumiación (tendencia a perseverar en pensamientos negativos y preocupaciones excesivas) y la magnificación o catastrofización (tendencia a exagerar o ampliar las consecuencias negativas de un evento) son tipos de cogniciones que en la actualidad no favorecen nuestra estabilidad emocional pero que, en algún momento constituyeron una ventaja evolutiva para nuestra especie. Así pues, como ejemplo, la tendencia a pensar de manera excesiva, repetitiva, en eventos negativos o de percibir consecuencias negativas graves probablemente favoreció a nuestros antepasados en la detección de amenazas y a reaccionar en consecuencia, aumentando la seguridad y las posibilidades de supervivencia.

Desde la evo-psi se plantea que los seres humanos hemos desarrollado a lo largo de nuestra historia evolutiva diferentes sistemas para detectar amenazas y reaccionar en consecuencia, aumentando las probabilidades de seguridad y supervivencia del organismo. De esta manera, existirían una serie de patrones cognitivos primitivos y arcaicos que se activarían cada vez que

una persona detecta la existencia de una amenaza. Estos procesos cognitivos, al ser evolutivamente antiguos, se encontrarían asentados sobre estructuras subcorticales del cerebro, lo cual genera que sean automáticos, simples, rápidos, motivacionalmente intensos y en gran medida fuera del control voluntario (LeDoux, 2012). En contraposición, a medida que la especie humana fue evolucionando adquirió la capacidad de desplegar cogniciones más complejas, racionales y controladas. Estas funciones cognitivas se asentarían sobre los tejidos corticales, los cuales son más recientes en términos evolutivos, complejos, lentos y difusos en términos motivacionales.

De manera semejante a como lo plantean Clore y Ortony (2000), el modelo cognitivo de RE sugiere que existirían al menos dos sistemas de procesamiento de información relacionados con la amenaza y la seguridad. Un primer sistema denominado “automático”, se caracterizaría por ser automático, preconsciente, consumir escasos recursos atencionales, ser rápido y difícil de regular. La existencia de este sistema se debe a que en algún momento resultó una ventaja evolutiva para la especie, y continúa siéndolo en situaciones de amenaza o peligro real. De esta manera, procesos cognitivos tales como la catastrofización y la rumiación permiten maximizar la seguridad y evitar o manejar toda situación que presente una amenaza inmediata. Sin embargo, contribuyen a aumentar y mantener las respuestas de ansiedad o alerta del organismo.

Un segundo sistema de procesamiento denominado “elaborativo” se caracteriza por ser voluntario, totalmente consciente, consumir altos recursos atencionales y ser lento. Este sistema implica el manejo y la elaboración consciente de la información, permite realizar un procesamiento más racional y complejo de la misma, facilitando interpretaciones más realistas y contribuyendo a disminuir la intensidad de las respuestas de ansiedad. Dentro de los procesos cognitivos elaborativos se encontrarían la reinterpretación cognitiva, la focalización en los planes y la aceptación emocional, entre otros. Así, el aceptar que el acontecimiento ha ocurrido, encontrar un significado positivo al evento negativo o tener pensamientos referidos a cómo puede volver a planificarse la acción que desencadenó el evento negativo, facilitarían una disminución de la respuesta de

ansiedad y aumentarían las probabilidades de llevar a cabo comportamientos más adaptativos que promuevan el bienestar psicológico y el crecimiento personal.

La disposición de dichos sistemas en nuestro cerebro provoca que los procesos cognitivos automáticos sean más rápidos, intensos y difíciles de regular dado que se ubican a un nivel subcortical. Los fallos en la regulación cognitiva de las emociones se explicarían sobre la base de este hecho, es decir, que al ser procesos difíciles de regular muchas personas pueden experimentar fuertes obstáculos para lograr un procesamiento cognitivo más elaborado y en consecuencia sucumbir a procesos automáticos tales como la rumiación y la catastrofización, los cuales aumentarían las respuestas de ansiedad y la probabilidad de desarrollar trastornos de ansiedad. (p.28).

Tabla 1. Procesos cognitivos implicados en la regulación emocional

Procesos cognitivos automáticos	Procesos cognitivos elaborativos
Automático	Voluntario
Preconsciente	Consciente
Consume escasos recursos atencionales	Consume altos recursos atencionales
Rápido	Lento
Difícil de regular	Flexible
Simple en términos cognitivos	Mayor complejidad en términos cognitivos
Arcaico en términos evolutivos	Reciente en términos evolutivos
Asentado en estructuras subcorticales	Asentado en estructuras corticales

Fuente: elaboración propia.

De esta forma, para Medrano, Muñoz-Navarro y Cano-Vindel (2016):

A lo largo de nuestra historia evolutiva hemos desarrollado procesos cognitivos que nos permiten detectar amenazas y reaccionar en consecuencia, aumentando así las probabilidades de seguridad y supervivencia del organismo. Procesos como la catastrofización y la rumiación serían antiguos en términos evolutivos, y por ello involucrarían fundamentalmente estructuras subcorticales del cerebro, mientras que los procesos elaborativos más complejos se asentarían sobre estructuras más modernas que involucran fundamentalmente la neo-corteza (LeDoux, 2012). Esta disposición en el cerebro explicaría por qué algunos procesos cognitivos disfuncionales para la regulación de emociones se activan de manera automática, y por qué resulta difícil desactivarlos. Básicamente, se debería a que al involucrar estructuras subcorticales se encontrarían en gran medida fuera del control voluntario (Medrano, Muñoz-Navarro y Cano-Vindel, 2016, p.28).

De esta manera, a partir de este modelo se explicaría con mayor claridad las fallas en los procesos de regulación emocional. Básicamente, existirían patrones cognitivos automáticos difíciles de inhibir que contribuirían a aumentar la frecuencia e intensidad de un estado emocional negativo. Ahora bien, ¿el uso de estas estrategias de regulación emocional tendrá algún impacto en el entorno laboral?

3.2.2 Regulación cognitiva de las emociones en el trabajo

En el modelo anteriormente expuesto se planteó que existen estrategias cognitivas que se despliegan automáticamente frente a un evento negativo que pueden llevar a que un estado emocional displacentero se intensifique o se mantenga en el tiempo. Al mismo tiempo, se plantea que en otra región de nuestro cerebro podemos llevar a cabo procesos de pensamiento voluntarios que pueden llevar a regular el estado emocional displacentero de una manera más funcional y acorde a las demandas de la situación. En la tabla 2 se exponen algunos ejemplos de dichas estrategias.

Tabla 2. Ejemplos de procesos cognitivos automáticos y elaborativos implicados en la regulación emocional

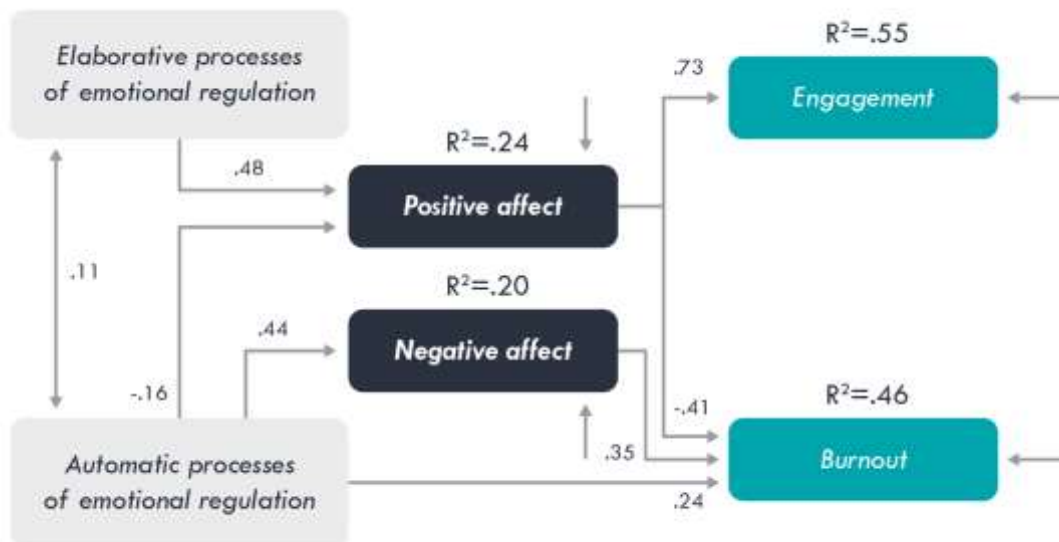
Procesos cognitivos automáticos	Procesos cognitivos elaborativos
Catastrofización, incluye pensamientos que magnifican lo negativo.	Poner en perspectiva, refiere a pensamientos que minimizan la gravedad de la situación enfatizando la relatividad de lo ocurrido cuando se lo compara a otros eventos.
Rumiación, refiere a tener pensamientos reiterativos sobre las emociones negativas e ideas asociadas al evento estresante.	Reinterpretación positiva, brindar una interpretación alternativa buscando una connotación positiva o un significado en términos de crecimiento personal.
Autoculparse, refiere a pensamientos en donde la persona se echa la culpa por lo vivenciado.	Refocalización en los planes, refiere a pensar sobre cómo manejar o qué pasos seguir para resolver la situación problemática.

Fuente: elaboración propia.

Recientemente, se analizó si el uso de estrategias cognitivas automáticas de regulación emocional se asocia a mayores emociones negativas (y en consecuencias mayor *burnout* y menor *engagement*) y si el uso de estrategias elaborativas de regulación emocional se asocia a mayores emociones positivas (y consecuentemente, mayor *engagement* y menor *burnout*).

Los resultados obtenidos (figura 6) corroboran las hipótesis planteadas. Concretamente, se observa que el uso de estrategias automáticas de regulación emocional (como la catastrofización), se asocian a mayores emociones negativas y *burnout*. Por su parte, el uso de estrategias elaborativas predice mayores niveles de emociones positivas y *engagement*. Sumado a ello, las emociones positivas disminuyen los niveles de *burnout*, mientras que una disminución en las emociones negativas no aumenta los niveles de *engagement*. Nuevamente se corrobora que la promoción de emociones positivas en el trabajo no solo aumenta el *engagement*, sino que protege a los trabajadores del estrés crónico.

Figura 6. Regulación cognitiva de las emociones en el trabajo



Fuente: elaboración propia en base a Castellano, Muñoz-Navarro, Toledo, Spontón y Medrano, 2019.

3.2.2 Regulación conductual de las emociones

Como se mencionó con anterioridad, la regulación de emociones no se circunscribe solamente a procesos cognitivos (la forma en que pensamos). Las personas también podemos llevar a cabo conductas (acciones) para regular un estado emocional. Algunas de ellas pueden resultar estrategias funcionales ya que permiten regular un estado emocional que interfiere con el logro de una meta (modificar la situación), otras, en cambio, pueden resultar disfuncionales ya que, si bien pueden disminuir el malestar de forma transitoria, pueden llevar a mantener el problema a largo plazo (por ejemplo, la distracción). No obstante, la funcionalidad o no de una estrategia dependerá fundamentalmente del contexto.

A continuación, se exponen algunas estrategias conductuales que habitualmente se utilizan para regular emociones displacenteras:

- **Modificación de la situación:** involucra comportamientos orientados a modificar activamente la situación que genera una emoción negativa (por ejemplo, cuando surge un problema que me preocupa lo afronto inmediatamente).

- **Inhibición/supresión:** implica contener la expresión de una emoción negativa (por ejemplo, cuando discuto o me enojo con un compañero, me contengo y no manifiesto lo que pienso).
- **Descarga/ventilación:** esta categoría comprende diferentes acciones realizadas para eliminar o descargar la tensión fisiológica asociada a una emoción negativa (hacer actividad física un día de mucha sobrecarga o tensión, por ejemplo).
- **Distracción conductual:** esta estrategia implica cambiar el foco de atención mediante el desarrollo de actividades constructivas o placenteras (leer algo o mirar una película para desestresarme, por ejemplo).

Las estrategias conductuales de regulación emocional no solo se limitan a regular estados emocionales displacenteros, también se pueden desarrollar acciones para aumentar emociones positivas. Algunas de las estrategias más habituales son:

- **Autorreforzamiento positivo:** involucra comportamientos que implican recompensarse a uno mismo (por ejemplo, cuando algo me sale bien en el trabajo, me voy de shopping).
- **Celebración o capitalización:** compartir o celebrar experiencias positivas con otras personas (por ejemplo, llamo a mi marido y le cuento que me fue bien o salgo a festejar cuando algo sale realmente bien en mi trabajo).
- **Diversión-gratificación:** realizar actividades que resultan divertidas o gratificantes (por ejemplo, trato de hacer cosas divertidas cuando salgo del trabajo).
- **Saboreo:** implica apreciar, atender y disfrutar de las experiencias positivas presentes (por ejemplo, me tomo el tiempo para disfrutar y apreciar un logro o tomar conciencia de todo lo que hemos logrado como equipo).

Referencias

Castellano, E., Muñoz-Navarro, R., Toledo, M. S., Spontón, C., y Medrano, L. A. (2019). Cognitive processes of emotional regulation, burnout and work engagement. *Psicothema*, 31(1), pp. 73-80.

Castellano, E.; Cifré, E.; Spontón, C.; Medrano, L. & Maffei; L. (2013). Emociones Positivas y Negativas en la predicción del Burnout y Engagement en el Trabajo. *Revista Peruana de Psicología y Trabajo Social*, 2(1), pp. 75-88.

Chida, Y., & Steptoe, A. (2008). Positive psychological well-being and mortality: a quantitative review of prospective observational studies. *Psychosomatic medicine*, 70(7), 741-756

Diener, E., & Chan, M. Y. (2011). Happy people live longer: Subjective well-being contributes to health and longevity. *Applied Psychology: Health and Well-Being*, 3(1), 1-43

Gross, J. J. (1999). Emotion regulation: Past, present, future. *Cognition & emotion*, 13(5), 551-573

Hervás, G. & Vázquez, C. (2006). La regulación afectiva: modelos, investigación e implicaciones para la salud mental y física. *Revista de psicología general y aplicada*, 59(1-2), 9-36

Izard, C. E. (2011). Forms and functions of emotions: Matters of emotion-cognition interactions. *Emotion Review*, 3(4), 371-378

Kimhy, D., Vakhrusheva, J., Jobson-Ahmed, L., Tarrier, N., Malaspina, D., Gross, J.J. (2012). Emotion awareness and regulation in individuals with schizophrenia: implications for social functioning. *Psychiatry Research* 200, 193-201

Koole, S. L. (2009). The psychology of emotion regulation: An integrative review. *Cognition and emotion*, 23(1), 4-41

Larsen F.T., Hemenover S.H., Norris C.J., Cacioppo, J.T. (2008) Turning adversity to advantage: on the virtues of the coactivation of positive and negative emotions. (s.d.) 211-225

Lucas, R. E., Diener, E., and Larsen, R. J. (2009). Measuring positive emotions, volume 39 of Social Indicators Research Series, pages 139–155. Dordrecht, The Netherlands: Springer Science+Business Media B.V

Lyubomirsky, S., King, L., & Diener, E. (2005). The benefits of frequent positive affect: Does happiness lead to success?. Psychological bulletin, 131(6), 803

Medrano, L. (2012). Emociones y Regulación Emocional en el contexto Universitario y Organizacional. Alemania: Editorial Académica Española.

Medrano, L. A., Muñoz-Navarro, R., y Cano-Vindel, A. (2016). Procesos cognitivos y regulación emocional: aportes desde una aproximación psicoevolucionista. Ansiedad y estrés, 22(2-3), pp. 47-54.

Padrós Blazquéz, F., Soriano-Mas, C., Navarro Contreras, G. (2012) Afecto positivo y negativo: ¿Una dimensión bipolar o dos dimensiones unipolares independientes? Interdisciplinaria, vol. 29, núm. 1, 2012, pp. 151-164 Centro Interamericano de Investigaciones Psicológicas y Ciencias Afines Buenos Aires, Argentina

Pinker, S. (2012). The better angels of our nature: A history of violence and humanity. London: Penguin Books

Rodríguez, J. A. P., Linares, V. R., González, A. E. M., & Guadalupe, L. A. O. (2009). Emociones negativas y su impacto en la salud mental y física. Suma psicológica, 16(2), 85-112

Russell, J. A. (1980). A circumplex model of affect. Journal of personality and social psychology, 39(6), 1161

Sapolsky, R. (2007). ¿Por qué las cebras no tienen úlcera?: la guía del estrés. Alianza Editorial: Madrid

Segerstrom, S. C., & Sephton, S. E. (2010). Optimistic expectancies and cell-mediated immunity: The role of positive affect. Psychological science, 21(3), 448-455

Spontón, C., Medrano, L., Castellano, E., Spontón, M. y Maffei, L. (2012). Adaptación del Cuestionario de Autoeficacia Profesional (AU-10) a la población de Trabajadores Cordobeses. Pensamiento Psicológico, 10 (1), 51-62.

Spontón, C., Medrano, L., Maffei, L., Spontón, M. y Castellano, E. (2012). Validación del Cuestionario de Engagement UWES a la población de trabajadores de Córdoba, Argentina. *Liberabit*, 18 (2), 147-154.

Watson, D. (2000). Basic problems in positive mood regulation. *Psychological Inquiry*, 11(3), 205-209

Watson, D., & Tellegen, A. (1985). Toward a consensual structure of mood. *Psychological bulletin*, 98(2), 219