



# **Facultad de Ciencias Jurídicas y Sociales**

## **Licenciatura en Psicología**

### **Trabajo de integración final**

*“Un estudio sobre la Inteligencia Emocional y la  
Regulación Emocional. Diferencias entre trabajadores de  
Call Center y empleados Administrativos”*

**Alumna:** Silvana Belén Maldonado    **L.U.:** 1036541

**Tutor:** Daniel Bogiaizian    **Firma del tutor:**

**Fecha de presentación:** Diciembre, 2016

### Agradecimientos:

Agradezco a mi hermana, mi mamá, Pablo y mi novio por haberme apoyado en este proyecto, a aquellas personas que me ayudaron con las dudas que tenía con mi TIF y a mi tutor, Daniel Bogiaizian, por haberme brindado sus conocimientos para poder corregir mi tesis.

A su vez quisiera agradecer a aquellas personas que participaron con la investigación, la cual no hubiera sido posible sin su dedicación y colaboración.

## Índice

<b>Presentación</b> .....	1
<b>Resumen</b> .....	4
<b>Desarrollo</b>	
Introducción.....	6
Objetivos.....	8
Marco Teórico	
Atención al Cliente .....	10
Adultos .....	11
Regulación Emocional .....	12
Inteligencia Emocional .....	15
Inteligencia y Regulación Emocional .....	18
Estado del Arte	
Inteligencia Emocional y Regulación Emocional .....	21
Inteligencia Emocional .....	23
Regulación Emocional .....	24
Metodología	
Diseño .....	29
Participantes .....	29
Instrumentos .....	29
Procedimiento .....	32
<b>Resultados</b>	
Caracterización de la muestra .....	33
Descriptivos y Correlaciones .....	38
Diferencias entre grupos .....	48
<b>Discusión</b> .....	59
<b>Conclusiones</b> .....	63
<b>Referencias Bibliográficas</b> .....	65
<b>Anexos</b>	
Presentación y Cuestionario Socio-demográfico.....	69
Escala del Estado de Ánimo Meta Rasgo 24 (Trait Meta Mood Scale 24). Autores: Pablo Fernández-Berrocal, Natalio Extrema & Natalia Ramos.....	71
Cuestionario de Regulación Emocional. Autores: Rosario Cabello, José M. Salguero, Pablo Fernández Berrocal & James J. Gross.....	72

## **Resumen**

El principal objetivo de este trabajo fue relacionar las variables de Inteligencia Emocional (Atención, Claridad y Reparación) y Regulación Emocional (Revaluación y Supresión). Los objetivos específicos propuestos analizaron la Inteligencia Emocional y Regulación Emocional individualmente, las diferencias significativas entre el grupo de Call Center en CABA y los Administrativos de Concesionario de Autos en Zona Sur, diferencias significativas según sexo y edad.

El presente trabajo se realizó mediante un diseño transversal correlacional con una finalidad aplicada y una orientación teórica metodológica cuantitativa, utilizando fuentes primarias para obtener los datos. La muestra utilizada fue no probabilística de 105 trabajadores entre 18 y 40 años, de los cuales 60 eran empleados de Call Center y 45 eran Administrativos. En dicha muestra, 73 eran mujeres y 32 eran hombres.

Los resultados demostraron que Atención, Claridad y Reparación tienen una relación positiva con Revaluación, Claridad y Reparación tienen una correlación negativa con Supresión. Hay una relación positiva entre Atención, Claridad y Reparación y una correlación negativa entre Supresión y Revaluación. Se encontraron también diferencias entre el Grupo de Call Center y Administrativos, siendo Claridad, Reparación y Revaluación mayores en Call Center. En los grupos de Hombres y Mujeres, se observó que Atención, Claridad, Reparación y Revaluación son mayores en mujeres y Supresión es mayor en hombres. En los Menores y Mayores de 30 años, se observó que Claridad, Reparación y Revaluación son Mayores en Menores de 30 años y Supresión es mayor en Mayores de 30 años.

En conclusión, se podría decir que este estudio brinda una evidencia que respalda estudios anteriores y permite obtener información sobre la Inteligencia Emocional y Regulación Emocional en población de empleados de Call Center en CABA y Administrativos de Concesionario de Autos en Zona Sur beneficiando a futuros estudios.

Palabras clave: Inteligencia Emocional; Regulación Emocional; Call Center; Administrativos.

## Abstract

The aim of this study was to relate variables Emotional Intelligence (Attention, Clarity, and Repair) and Emotional Regulation (Reappraisal and Suppression). The specific objectives proposed analyzed Emotional Intelligence and Emotional Regulation individually, significant differences between a group of Call Center in CABA and Administrative Car Dealers in South Zone, significant differences by sex and age.

This work was performed by a correlational cross design with an applied quantitative methodological purpose and theoretical orientation was used, using primary sources for the data. The sample was not probabilistic 105 workers between 18 and 40 years, from which 60 were employees of Call Center and 45 were administrative. In this sample, 73 were women and 32 were men.

The results showed that Attention, Clarity and Repair have a positive relationship with Reappraisal, Clarity and Repair are negatively correlated with Suppression. There is a positive relationship between Attention, Clarity and Repair and a negative correlation between Suppression and Reappraisal. Group differences between Call Center and Administration were also found, with Clarity, Repair and Reappraisal higher in Call Center. In groups of Men and Women, it was noted that Attention, Clarity, Repair and Reappraisal are higher in women and Suppression is higher in men. In the ones who are Younger and Older than 30 years old, it was noted that Clarity, Repair and Reappraisal are higher in the ones who are Younger than 30 years old and Suppression is higher in the others who are Older than 30 years old.

In conclusion, one could say that this study provides evidence supporting previous studies and provides information on Emotional Intelligence and Emotional Regulation in Call Center Employee in CABA and Administrative Car Dealers in South Zone benefiting future studies.

Keywords: Emotional Intelligence; Emotional Regulation; Call Center; Administrative.

## **Introducción**

El presente trabajo evaluó la relación entre Inteligencia Emocional y Regulación Emocional en empleados de Call Center y Administrativos en Julio de 2016. Para esto, se investigó la relación entre las variables de Inteligencia Emocional y Regulación Emocional en 60 empleados de Call Center y 45 Administrativos.

La Inteligencia Emocional se define como la habilidad para percibir, acceder y generar emociones para asistir en el pensamiento, entendimiento y conocimiento emocional, como así también reflejar la regulación de las emocionales para promover el crecimiento emocional e intelectual (Mayer & Salovey, 1997). En el ámbito laboral, es un concepto relevante ya que según Berrocal (2015, en Milukic, 2015) las organizaciones son conscientes de la importancia que tiene en la calidad de su servicio. Además, Sarangi y Vats (2015) encontraron que sus variables: Atención, Claridad y Reparación se relacionan positivamente con altos niveles de compromiso en trabajadores, siendo la correlación de Reparación la más alta.

La Regulación Emocional es un proceso mediante el cual las personas modifican las emociones que experimentan, cuando, como las experimentan y como expresan dichas emociones (Gross, 1998a). Es un concepto importante en dicho ámbito ya que Niven, Sprigg y Armitage (2013) demostraron que la variable, Revaluación, atenúa la relación entre la Agresión y la Tensión dentro del trabajo. Además, Cutuli (2014) relacionó un uso cotidiano de la variable Revaluación con patrones más saludables del afecto, funcionamiento social y bienestar que el uso cotidiano de la variable Supresión.

A pesar de la relevancia de estos conceptos, no hay estudios que relacionen la Inteligencia Emocional con la Regulación Emocional en el ámbito laboral. Sin embargo, Cabello, Salguero, Berrocal y Gross (2013) demostraron que Atención, Claridad y Reparación se relacionaron positivamente con Revaluación, Atención y Claridad negativamente con Supresión. Por lo cual, las variables de Inteligencia Emocional están relacionadas con las variables de Regulación Emocional y se consideró importante aportar información sobre la relación de dichas variables en el ámbito de trabajo.

Esta investigación es conveniente porque permite obtener información acerca de la relación que existe entre la Inteligencia Emocional y la Regulación Emocional en los trabajadores de Call Center y Administrativos en Julio de 2016.

Un estudio sobre la Inteligencia Emocional y la Regulación Emocional. Diferencias entre trabajadores de Call Center y empleados Administrativos. Silvana Maldonado Licenciatura en Psicología

Asimismo, se espera que su implicancia práctica permita a los empleados conocer su Inteligencia Emocional y su Regulación Emocional y que su valor teórico apoye las teorías.

Por último, este estudio posee una utilidad metodológica que ayudará a una mejor comprensión de la relación entre las variables Inteligencia Emocional y Regulación Emocional de dichos empleados.

## **Objetivos**

El objetivo general es describir la relación entre las variables de Inteligencia Emocional (Atención, Claridad y Reparación) y Regulación Emocional (Revaluación y Supresión) en los empleados de Atención al Cliente de un Call Center en CABA y los Administrativos de Concesionario de Autos en Zona Sur.

Los objetivos específicos son:

- Describir la Inteligencia Emocional y sus variables en empleados de Atención al Cliente de Call Center en CABA y los Administrativos de Concesionario de Autos en Zona Sur.
- Describir la Regulación Emocional y sus variables en empleados de Atención al Cliente de Call Center en CABA y los Administrativos de Concesionario de Autos en Zona Sur.
- Analizar la relación entre las variables de Inteligencia Emocional y Regulación Emocional en empleados de Atención al Cliente de Call Center en CABA y los Administrativos de Concesionario de Autos en Zona Sur.
- Analizar si existen diferencias significativas en la Inteligencia Emocional y Regulación Emocional según el grupo de empleados de Call Center de CABA y los Administrativos de Concesionario de Autos en Zona Sur.
- Analizar si hay diferencias significativas entre hombres y mujeres en relación con las variables de Inteligencia Emocional y Regulación Emocional en empleados de Atención al Cliente de Call Center en CABA y los Administrativos de Concesionario de Autos en Zona Sur.
- Analizar si hay diferencias significativas entre Inteligencia Emocional y Regulación Emocional entre menores y mayores de 30 años en empleados de Atención al Cliente de Call Center en CABA y los Administrativos de Concesionario de Autos en Zona Sur.

## **Hipótesis**

Atención, Claridad y Reparación de los Empleados de Atención al Cliente de un Call Center y un grupo de Administrativos están relacionadas positivamente con Revaluación y negativamente con Supresión.



Un estudio sobre la Inteligencia Emocional y la Regulación Emocional. Diferencias entre trabajadores de Call Center y empleados Administrativos. Silvana Maldonado Licenciatura en Psicología

### Problema de Investigación

¿Cuál es la relación que hay entre las variables de Inteligencia Emocional y Regulación Emocional en empleados de Atención al Cliente de Call Center en CABA y los Administrativos de Concesionario de Autos en Zona Sur?

## **Marco teórico**

### **Población**

#### **Atención al cliente**

Serna (1999, p.17, en Botero & Peña, 2006) definió el servicio al cliente como conjunto de estrategias diseñadas por una compañía para satisfacer las necesidades y expectativas de sus clientes de una mejor manera que sus competidores. Pudiendo así aumentar su productividad y competitividad (Najul, 2011).

El principal objetivo de una organización es conocer y comprender a sus clientes, que sus productos o servicios estén definidos y ajustados a sus necesidades para poder satisfacerlas (Najul, 2011).

Además, para poder lograr competitividad en una organización, es necesario identificar las posibles fallas que puede tener el sistema de Atención al Cliente, mejorar continuamente sus procesos, controlar su ejecución de manera óptima y evaluar la capacidad de sus recursos humanos. Un correcto diseño del plan estratégico del capital humano tendrá como resultado una excelente atención al cliente y logrará su objetivo corporativo (Najul, 2011). Esto es importante ya que la relación entre cliente y empresa se sostiene a través del empleado, quien con su atención representa a la empresa actuando como intermediario de contacto entre ambos, mediante actividades correspondientes a su servicio (Sanabria, Lucero, Pulido & Humberto, 2012).

Zeithaml y Parasuraman (2004, en Blanco & Rivero, 2009) definen la calidad del servicio como una diferencia entre las expectativas que tienen los clientes del servicio y sus percepciones del desempeño actual. Es una herramienta de mercadeo clave para la diferenciación competitiva y el crecimiento de la lealtad de los clientes. Es el nivel de excelencia elegido por la organización para conseguir satisfacer las necesidades de sus clientes, es una característica que se puede observar en el producto. El vocablo calidad tiene un significado similar a la excelencia y perfección, por lo cual, si lo vemos de esta forma la calidad es el grado en que un producto o servicio pueda satisfacer las necesidades de cliente (Najul, 2011).

## **Adultos**

Cronológicamente, el período adulto está comprendido entre los 20 y 60 años, esto es aproximadamente 40 años. Sin embargo, estos límites no son fijos por lo cual pueden variar dependiendo de la cultura (Muñoz, Gimeno & Macarro, 2001).

De acuerdo con Levinson (1986) el ciclo de la vida está compuesto por una sucesión de épocas, las cuales tienen su propio carácter biopsicosocial y hacen una contribución específica a la totalidad. Levinson identifica las siguientes eras:

**Preadulthood (Preadulthood)** época que comienza desde la concepción hasta aproximadamente los 22 años. En estos “años de formación, el individuo realiza una transición desde la infancia, una etapa donde es altamente dependiente, a la adolescencia hasta comienzos de la vida adulta donde es responsable y más independiente (Levinson, 1986).

**La transición adulta temprana:** es la plena adultez de la era de preadulthood y una nueva era para la infancia. Esta etapa abarca desde los 17 años hasta los 45 años, se inicia con la Transición adulta temprana. Es una era donde los adultos poseen mayor energía, mayor contradicción y estrés. Biológicamente, los años de apogeo del ciclo de vida son los 20 y 30 años. En términos sociales y psicológicos, es la era para formar y perseguir las aspiraciones juveniles, establecer un nicho en la sociedad, poseer una familia y llegar a una posición alta en la sociedad adulta. Es un momento donde hay una amplia satisfacción en el amor, sexualidad, vida familiar, profesión, creatividad y el cumplimiento de los principales objetivos en la vida. A la vez, es una época de tensiones porque hay que tomar obligaciones financieras pesadas cuando el poder adquisitivo todavía es muy bajo. Incluso, hay que tomar decisiones realmente importantes con relación al matrimonio, familia, trabajo y estilo de vida. Adultez temprana es una época donde las personas tienen más exigencias por sus propias ambiciones y las exigencias de la familia, la comunidad y la sociedad. En esta época, tanto los beneficios como los costos son iguales o sus costos son más grandes que sus beneficios. La mitad de la vida de transición (desde los 40 a 45 años) finaliza la edad adulta y comienza a edad adulta media. Hay investigaciones que indican que el carácter de las personas puede variar entre la edad adulta temprana y la edad adulta media (Holt, 1980; Gooden, 1980; Levinson, 1978, 1984, en prensa, en Levinson, 1986). Una tarea importante es comenzar un nuevo paso en la individuación donde se llega a ser más pasivo, reflexivo, juicioso, menos severo en cuanto a los conflictos internos y las demandas externas, tener una mayor aceptación de nosotros mismos y los demás (Levinson, 1986).

**Edad adulta media:** tiene una duración de aproximadamente 25 años (desde los 40 años hasta los 65 años). Las capacidades biológicas en esta etapa son inferiores a la edad adulta temprana, pero aún son suficientes para tener una vida energética, satisfactoria personalmente y valiosa socialmente (Levinson, 1986).

En este estudio, se evaluarán individuos entre los 20 y 45 años por lo cual pertenecerán a la Transición adulta temprana.

## **Regulación Emocional**

La Regulación Emocional es un proceso mediante el cual las personas modifican las emociones que experimentan, cuando, como las experimentan y como expresan dichas emociones. (Gross, 1998a). Este proceso puede ser consciente o inconsciente, automático o controlado, y puede afectar el proceso de generación emocional (Gross, 1998a).

El modelo del proceso de Regulación Emocional posee 5 puntos en el tiempo que los individuos utilizan para modificar la trayectoria de la emoción (Gross, 2001). Dichos puntos son: "Selección de la situación, Modificación de la situación, Despliegue de la atención, Cambio cognitivo, y Modulación de la respuesta" (Gross, 1998a, p. 281).

**Selección de la situación:** elegir o evitar situaciones, lugares o personas en relación al impacto emocional previsto. Dicha selección posee dos estrategias: confrontación o evitación.

- Confrontación: dicha estrategia consta en elegir enfrentar la situación, aunque potencialmente podría provocar emociones negativas.
- Evitación: consiste en escapar de una situación total (Sarrionandia, Mikolajczak & Gross, 2015).

**Modificación de la situación:** radica en modificar la situación para modificar su impacto emocional. Está compuesta por tres estrategias: modificación directa de la situación, ayuda/ búsqueda de soporte y resolución del conflicto.

- Modificación directa de la situación: utilizar medidas prácticas para que impacten directamente en la circunstancia.
- Ayuda/ Búsqueda de soporte: pedir cooperación a otros para poder cambiar la situación.
- Resolución del conflicto: abarca una toma de medidas para modificar una situación que produzca conflicto (Sarrionandia, Mikolajczak & Gross, 2015).

**Despliegue de la atención:** modificar como nos sentimos al seleccionar la información. Hay tres formas: Distracción, Rumiación y Mindfulness.

- Distracción: cambio en la atención, puede ser alejándose de la situación o de los aspectos emocionales de dicha situación.
- Rumiación: enfocarse constantemente en pensamientos y sentimientos relacionados con una emoción negativa causada por un evento.
- Mindfulness: concentrarse en el presente de manera no crítica (Sarrionandia, Mikolajczak & Gross, 2015).

**Cambio cognitivo:** modificación de la forma de pensar, para cambiar la forma en que sentimos. Dicha modificación puede ser automática o con esfuerzo. Las cuatro formas de (re) evaluaciones son:

- La auto-evaluación de la eficacia: le da importancia a la confianza de la persona para poder enfrentar una situación (Bandura, 1997, en Sarrionandia, Mikolajczak & Gross, 2015).
- Evaluaciones de Reto y Amenaza: ganancias y pérdidas que se advierten de una circunstancia problemática (Lazarus and Folkman, 1984; Tomaka et al., 1997, en Sarrionandia, Mikolajczak & Gross, 2015).
- Revaluación positiva: reevaluar una circunstancia o una respuesta de una forma más positiva. Puede ser: buscar lo bueno de una circunstancia, ver otra perspectiva o reinterpretar una respuesta emocional negativa para responder de manera normal a la situación.
- Aceptación: aceptar la circunstancia o la incapacidad para manejarla (Sarrionandia, Mikolajczak & Gross, 2015).

**Modulación de la respuesta:** ocurre al final del proceso generativo emocional y hay cuatro formas:

- Compartir la emoción: expresión de uno con un lenguaje socialmente compartido en una determinada circunstancia (Rimé, 2007, en Sarrionandia, Mikolajczak & Gross, 2015).
- Agresión física/verbal: se utiliza para reducir la tensión corporal generada por una circunstancia emocional.
- El consumo de sustancias: estrategia que consiste en consumir exageradamente: alcohol, drogas o medicamentos para anestesiar pensamientos, sentimientos y la excitación.

- Supresión expresiva: inhibir la expresión de las emociones no deseadas (Sarrionandia, Mikolajczak & Gross, 2015).

Se consideró estudiar dos estrategias específicas de Regulación Emocional hacia abajo pertenecientes al proceso de Regulación Emocional: Revaluación cognitiva y Supresión expresiva (Gross, 2001). Para seleccionar dichas estrategias se tomaron en cuenta tres factores que son cumplidos por estas estrategias: a) Son de uso común en la vida cotidiana (John & Gross, 2004), es decir, ampliamente usadas (Gross, 2001). b) Puede manipularse tanto experimentalmente como en el análisis de las diferencias individuales y c) Porque es importante para el estudio distinguir entre estrategias de respuesta centrada en el antecedente y respuesta focalizada (John & Gross, 2004).

La Revaluación es un tipo de cambio cognitivo que consiste en interpretar las potenciales emociones que una situación puede provocar y así poder modificar su impacto emocional (Lazarus y Alfert, 1964, en Gross & John, 2003).

En el proceso de Regulación Emocional, la Revaluación es una estrategia enfocada en el antecedente porque cambia la trayectoria de la emoción tempranamente (Gross, 2001) y se presenta e interviene antes de que las tendencias de respuesta se hayan generado en su totalidad. Por lo tanto, puede modificar toda la trayectoria de la emoción subsiguiente. Más específicamente, cuando se realiza una regulación hacia abajo de emociones negativas, la Revaluación reduce exitosamente la experiencia y las conductas de la emoción negativa (Gross & John, 2003).

Además, es una estrategia de selección tardía ya que permite que la información emocional sea contemplada y dotada de significado antes de ser modificada por un filtro de selección tardía (Sheppes, & Gross, 2012).

Por ser una estrategia de selección tardía, la Revaluación es más sencilla en una respuesta con poca intensidad emocional y más costosa en una respuesta con alta intensidad emocional. Sin embargo, puede ser útil en el largo plazo dado que permite elaborar el procesamiento (Sheppes, & Gross, 2012).

La Supresión es un tipo de modulación de la respuesta que consiste en la inhibición de la expresión emocional en el comportamiento (Gross 1998, en Gross & John, 2003).

En el proceso de Regulación Emocional, la Supresión es una estrategia enfocada en la respuesta: ya que sucede después de que las tendencias de respuesta hayan acontecido (Gross, 2001) y se trata relativamente tarde en el proceso generador de la emoción, modificando fundamentalmente el aspecto del comportamiento de las tendencias de respuesta de la emoción. La Supresión de este modo debe ser eficaz en la disminución de la expresión conductual de la emoción negativa, pero podría tener el efecto secundario no deseado disminuyendo también hacia abajo la expresión de las emociones positivas. Al mismo tiempo, la Supresión no va a ser útil en la reducción de la experiencia de la emoción negativa, que no está dirigida directamente por la misma, por lo tanto, pueden continuar a quedarse y se acumulan sin resolver (Gross & John, 2003).

Gross y Tompson (2007, Sheppes, & Gross, 2012) explican que el modelo de Regulación Emocional sostiene que las estrategias de regulación antecedente se desarrollan de una manera más eficaz que las estrategias de regulación que se generan durante la estrategia. Por lo cual, las múltiples manifestaciones en apoyo de este modelo muestran que la Revaluación (una estrategia de respuesta antecedente) es más efectiva que la Supresión expresiva (respuesta que se centró en la estrategia).

## **Inteligencia Emocional**

Existen 3 modelos de Inteligencia Emocional:

- Modelo Mixto de Goleman (1995<sup>a</sup>): define la Inteligencia Emocional como habilidades, “que incluyen el autocontrol, entusiasmo y persistencia, además de la habilidad para automotivarse (Goleman, 1995<sup>a</sup>, p. XII, en Mayer, Salovey & Caruso, 2000). Hay una palabra para este conjunto de habilidades que representan la inteligencia emocional: Carácter” (Goleman, 1995<sup>a</sup>, p.28, en Mayer, Salovey & Caruso, 2000).
- Modelo Mixto de Bar on (1997): Inteligencia Emocional es un matriz de habilidades no cognitivas, competencias y habilidades que influyen en las propias habilidades para tener éxito en hacer frente a demandas ambientales y presiones (Bar on, 1995, p. 14, en Mayer, Salovey & Caruso, 2000).
- Modelo de Habilidades de Mayer y Salovey: Inteligencia Emocional es el conjunto de habilidades con los que cuentan las personas para entender como la percepción emocional y el entendimiento varía en su exactitud. Más formalmente, es la habilidad para percibir y expresar emoción, asimilar la emoción en el pensamiento, entender y razonar

la emoción, y regular la emoción en ellos y en otros (After Mayer y Salovey, 1997, en Mayer, Salovey & Caruso, 2000).

Entre los diferentes modelos sobre Inteligencia Emocional, uno de los más acertados es el propuesto por Mayer y Salovey que define la IE como una habilidad para procesar información emocional (Mayer y Salovey, 1997; Mayer y Cobb, 2000; Mayer, Caruso y Salovey, 2000, en Extrema & Berrocal, 2004). En un sentido amplio, la IE incluye el conocimiento tácito sobre el funcionamiento de las emociones y la habilidad para utilizar ese conocimiento en la propia vida (Salovey y Pizarro, 2003, en Extrema & Berrocal, 2004). En resumen, la definición más expandida define la IE como (Extrema & Berrocal, 2004) la habilidad para percibir, acceder y generar emociones para asistir en el pensamiento, entendimiento y conocimiento emocional, como así también reflejar la regulación de las emocionales para promover el crecimiento emocional e intelectual (Mayer & Salovey, 1997).

A diferencia de la Regulación Emocional, la Inteligencia Emocional hace hincapié en las diferencias individuales y no en los procesos (Sarrionandia, Mikolajczak & Gross, 2015), su objetivo es proporcionar un marco científico para investigar dichas diferencias en cuanto a cómo los individuos identifican, comprenden, expresan, regulan y utilizan sus emocionales y la de los demás (Mayer y Salovey, 1997; Petrides y Furnham, 2003; Brasseur et al, 2013, en Sarrionandia, Mikolajczak & Gross, 2015).

Entendemos la IE como un conjunto de cuatro habilidades relacionadas con: (a) percibir y expresar emociones de forma precisa, (b) usar la emoción para facilitar la actividad cognitiva, (c) comprender las emociones, y (d) regular las emociones para el crecimiento personal y emocional (Mestre, Bozal, Brackett & Salovey, 2008).

#### 1. Percepción y expresión emocional

Capacidad de identificar las emociones propias y las de otros individuos, incluyendo la capacidad de expresar las emociones en determinado lugar y forma adecuada (Berrocal & Díaz, 1999).

#### 2. La emoción facilita el pensamiento.

Las emociones se enfocan en la información importante, determinando la manera en la que enfrentamos los problemas y la forma en la cual procesamos la información (Berrocal & Díaz, 1999).



### 3. Conocimiento emocional

Comprender el significado emocional tanto de emociones sencillas como complejas, como también entender la evolución de los estados emocionales (Berrocal & Díaz, 1999).

### 4. Regulación de las emociones

Capacidad para estar dispuesto tanto a estados emocionales positivos como negativos, determinar si la información es útil sin reprimirla ni exagerarla, incluyendo la regulación de nuestras emociones y la de los otros (basado en Mayer y Salovey 97, en Berrocal & Díaz, 1999).

Desde la Inteligencia Emocional las creencias personales en las cuales se revelan sentimientos, son utilizadas directamente de información para nuestros juicios y toma de decisiones (Berrocal & Extrema, 2005).

Con el objetivo de medir las diferencias individuales más duraderas en lo que respecta a la experiencia del Estado de Ánimo. Salovey y sus Colegas (Salovey et al., 1995) desarrollaron el Trait Meta Mood Scale (Salovey, Stroud, Woolery & Epel, 2002). En el cual, hicieron una distinción terminológica con respecto al concepto que mide el TMMS y la Inteligencia Emocional. El TMMS obtiene puntuaciones que hacen referencia a las percepciones que tienen las personas sobre su propia Inteligencia Emocional y no a Índices reales de Inteligencia Emocional, por lo cual denominan a estas puntuaciones "Índice de Inteligencia Emocional Percibida".(Berrocal y Extrema, 2005) Es decir, el PEI es el metaconocimiento que las personas tienen sobre sus propias capacidades emocionales (Salovey, Mayer, Goldman, Turvey y Palfai, 1995; Goldman, Kraemer y Salovey, 1996; Salovey, Woolery y Mayer, 2001; Salovey, Stroud, Woolery y Epel, en prensa, en Berrocal, Salovey, Vera, Ramos & Extrema, 2001).

El TMMS se compone de 3 subescalas: a) Atención, b) Claridad y c) Reparación (Salovey, Stroud, Woolery y Epel, 2002). Salovey et. al., 1995, eligieron estas escalas porque son fundamentales para el dominio de la autorregulación de la Inteligencia Emocional. Así como también están basadas en factores que son fiables, así como suficientemente diferenciadas de otras construcciones relacionadas como Neurosis y Represión. Por otra parte, la escala de Claridad demuestra validez en la predicción de la calidad de las rumiaciones después de una experiencia estresante.

- La Atención: es la cantidad de atención que se presta a los propios estados emocionales. Esta subescala es básica de la experiencia del meta estado de ánimo y es clave para

comprender nuestro estado emocional. Incluso, evalúa la tendencia a prestar atención al estado de ánimo y a valorarlo (Berrocal & Extrema, 2008).

- La Claridad: es la comprensión de los propios estados emocionales. Este factor describe el grado en que la persona experimenta sus sentimientos con claridad o entiende cómo se siente. Es perdurable para dominar los sentimientos y percibirlos con lucidez (Salovey et al., 1995, en Berrocal & Extrema, 2008).
- La Reparación: es la capacidad para regular los propios estados emocionales. Explica la creencia del individuo sobre su habilidad para regular los estados emocionales negativos y aumentar los positivos. Es la subescala con la más alta nivel de complejidad del TMMS porque el individuo inicia, mientras presta atención a su estado de ánimo y entendió sus sentimientos, un grupo de estrategias para disminuir los estados de ánimos negativos, reconstruir la situación, pensar en situaciones agradables, calmarse, usar estrategias de distracción, entre otras (Berrocal & Extrema, 2008).

### **Inteligencia Emocional y Regulación Emocional**

La Inteligencia Emocional y la Regulación Emocional son conceptos que están relacionados debido a que, sin importar el tipo de modelo o medida, los individuos con altos puntajes en Test de Inteligencia Emocional regulan mejor sus emociones que personas con bajos puntajes (Sarrionandia, Mikolajczak & Gross, 2015).

La Inteligencia Emocional se relaciona con los distintos puntos en el tiempo que modifican la trayectoria en el Proceso de Regulación Emocional:

- *Selección de la situación e Inteligencia Emocional*

En el punto Selección de la situación, las personas con altas puntuaciones en Inteligencia Emocional producen pronósticos afectivos más exactos que aquellas personas con menores puntajes. Incluso, los individuos con alta Inteligencia Emocional Rasgo escogen confrontar una situación problemática, en vez de escapar, si esta circunstancia le proporciona más beneficios a largo plazo (Sarrionandia, Mikolajczak & Gross, 2015).

- *Modificación de la situación e Inteligencia Emocional*

Según Sarrionandia, et al. (2015) la conclusión a la que se ha llegado es que los individuos con alta IE tomarían medidas para cambiar una circunstancia desfavorable. Incluso, utilizan estrategias para solucionar un dilema directa e indirectamente.

- *Despliegue de la atención e Inteligencia Emocional*

Las personas con alta Inteligencia Emocional utilizan en gran medida el despliegue de la atención con la finalidad de regular las emociones. Según Schutte et al. (2009, en Sarrionandia, Mikolajczak & Gross, 2015), individuos con mayor IE rasgo utilizan mayor atención a las situaciones, ayudando a avivar o impedir las emociones según su criterio.

- *Cambio cognitivo e Inteligencia Emocional*

No hay relación entre la IE y la Capacidad cognitiva general (CI; por ejemplo, Mikolajczak et al., 2007<sup>a</sup>, en Sarrionandia, Mikolajczak & Gross, 2015). Pero se demostró que los individuos con mayor Inteligencia Emocional están más predispuestos a modificar su forma de pensar para obtener un estado emocional deseado (Schutte et al., 2009, en Sarrionandia, Mikolajczak & Gross, 2015). Incluso, algunos estudios demostraron que los individuos con alta IE tienen un mayor empleo de estrategias de Revaluación que las personas con baja IE (Totterdell y Holman, 2003; Bastian et al, 2005; Velascoetal, 2006; Mikolajczak et al, 2008; Shah and Thingujam, 2008; Schutte et al., 2009; Moradi et al, 2011; Cabello et al, 2013 a pesar de ver Kafetsios y Loumakou de 2007, las correlaciones no significativas, en Sarrionandia, Mikolajczak & Gross, 2015).

- *Modulación de la respuesta e Inteligencia Emocional*

Diversos estudios han investigado la relación entre la IE y la Supresión expresiva, agresión y abuso de sustancias. La Inteligencia emocional se correlaciona negativamente con la agresión y el abuso de sustancias. Respecto a la Supresión expresiva, las personas con alta IE suprimen menos sus emociones (Sarrionandia, Mikolajczak & Gross, 2015).

Como ya se mencionó, se tomara en cuenta la relación de Revaluación y Supresión compara con la Atención, Reparación y Claridad.

### Supresión:

Las personas con altos puntajes en Inteligencia Emocional utilizan la Supresión con una menor frecuencia que las personas con baja IE (Mikolajczak et al., 2007) debido a que han logrado un estado emocional deseado o una valoración genuina de la expresión emocional (Sarrionandia, Mikolajczak & Gross, 2015). Pero que dichas personas utilicen menos la Supresión no significa que estén menos calificados para emplearla, (Mikolajczak et al., Datos no publicados, en Sarrionandia, Mikolajczak & Gross, 2015) sino que tienen una menor necesidad de utilizarla (Sarrionandia, Mikolajczak & Gross, 2015).

En lo que respecta a las variables de Inteligencia Emocional, la Supresión mostró correlaciones negativas con la Atención, Claridad y Reparación. La correlación negativa más alta fue con la Atención (Cabello, Salguero, Berrocal & Gross, 2013).

### Revaluación:

El aumento de la Inteligencia Emocional se relacionó con un uso frecuente de la Revaluación (Smieja, 2011), por lo tanto, los individuos con mayor IE utilizan una mayor Revaluación (Mikolajczak et al., 2007b, en Sarrionandia, Mikolajczak & Gross, 2015) que las personas con menor IE (Sarrionandia, Mikolajczak & Gross, 2015). Incluso, las medidas sanas de Inteligencia Emocional se correlacionaron de manera compleja con el uso de la Revaluación (Marino et. al., 2014).

En relación a los componentes de Inteligencia Emocional, la Revaluación se relaciona positivamente con Atención Claridad y Reparación. Pero la correlación positiva más alta fue con la Reparación (Cabello, Salguero, Berrocal & Gross, 2013) ya que la Reparación tiene un claro significado de Regulación Emocional (Marino et. al., 2014).

## **Estado del Arte**

### **Inteligencia Emocional y Regulación Emocional**

La Inteligencia Emocional y la Regulación Emocional son dos conceptos que han sido estudiados por varios autores en diferentes investigaciones:

Śmieja, Kobylińska, y Mrozowicz (2011) investigaron si una mayor Inteligencia Emocional afecta las estrategias de Regulación Emocional y si hay diferencias entre la Regulación Emocional de hombres y mujeres. Para lograr sus objetivos, emplearon una muestra de 349 estudiantes de pregrado de una edad media de 19,6 años (227 mujeres y 122 hombres) a los cuales se les administró el Test de Inteligencia Emocional y el Cuestionario de Regulación Emocional (versión polaca) en una sola sesión. Los resultados de su estudio mostraron que hay una relación significativa entre las Habilidades Emocionales y las Estrategias de Regulación Emocional. Estos resultados probaron que “un aumento en la Inteligencia Emocional está relacionado con un uso frecuente de la Revaluación y uno menos frecuente de la Supresión” (Śmieja, Kobylińska, & Mrozowicz, 2011, p. 61). Además, los hombres y las mujeres difieren significativamente en la Supresión. Los hombres suprimen más que las mujeres, pero esto se podría atribuir solo a los hombres con baja Inteligencia Emocional (Śmieja, Kobylińska, & Mrozowicz, 2011). Para llegar a estas conclusiones se utilizaron las escalas de ERQ (Emotional Regulation Questionnaire) y el TEI (Trait Emotional Intelligence). En lo que respecta a la ERQ, las puntuaciones demostraron que los hombres utilizan más frecuentemente la Supresión que las mujeres (Śmieja, Kobylińska, & Mrozowicz, 2011) y la Revaluación no posee diferencias significativas (Śmieja, Kobylińska, & Mrozowicz, 2011). En relación al TEI: Las mujeres tuvieron un puntaje más alto que hombres en los siguientes subescalas: Percepción, Facilitación, Entendimiento, Gestión y el total de puntuación de TIE (Śmieja, Kobylińska, & Mrozowicz, 2011). También, las puntuaciones totales de Inteligencia Emocional se relacionaron positivamente con la Revaluación y negativamente con la Supresión (Śmieja, Kobylińska, & Mrozowicz, 2011).

Marino, Silva, Luna y Mesas (2014) realizaron una tarea experimental que evaluó las estrategias de Regulación Emocional: Revaluación y Supresión, a través de videos de asco, diversión y emoción neutra en los cuales utilizaron un diseño entre grupos, quedando conformados 3 grupos que ejecutarían Supresión, Revaluación y Atención al estímulo. Los objetivos de esta tarea eran: analizar la relación entre la Revaluación y Supresión y su relación con el Procesamiento Ejecutivo-Semántico e Inteligencia Emocional Autopercebida, evaluar las cualidades en CES

mediante la tarea de resolución de problemas emocionales con acontecimientos semánticos. Incluso, analizar la relación entre el Procesamiento Ejecutivo Semántico (Fluidez Verbal, CES) y la Inteligencia Emocional Autopercebida (Atención, Claridad y Reparación), examinar la correlación entre la Ansiedad- Rasgo y el desempeño en el CES y contribuir con evidencias sobre la relación entre las estrategias de Regulación Emocional y la filmación objetiva de la expresión emocional. Para poder cumplir sus objetivos utilizaron una muestra de 54 estudiantes de sexo femenino de la Universidad Nacional de Córdoba, de edades entre 18 y 25 años a los cuales se les aplicaron medidas dependientes de auto-informes afectivos categoriales y dimensionales y el registro fílmico de las expresiones faciales. Además, se les aplicó el TMMS-24, una tarea experimental de Regulación Emocional, pruebas de Procesamiento Ejecutivo-Semántico (pruebas de Fluidez Verbal, la tarea de Control Ejecutivo Semántico Emocional), el ERQ y el STAI-R. Los resultados probaron una diferencia significativa entre la habilidad efectiva y medida para la Regulación Emocional y el ERQ. El uso de estrategia de Regulación Emocional y la capacidad autopercebida del control emocional se relacionan con menor ansiedad-rasgo, la Inteligencia Emocional podría ser moderadora en la regulación hacia abajo de las emociones negativas y la habilidad para la Revaluación se relacionó con los procesamientos Ejecutivo-Semántico en mayor medida que la Supresión.

Thory (2013) realizó un estudio cuyo objetivo era investigar como las Estrategias de Regulación Emocional son enseñadas a managers en tres cursos de entrenamiento de Inteligencia Emocional, mediante los cuales se intentaba entender las perspectivas de los participantes y sus experiencias en estos cursos. Para cumplir con dicho objetivo, se utilizó una muestra de 30 participantes (27 delegados en entrenamiento y 3 consultantes en entrenamiento) a los cuales se los observó, se les hicieron entrevistas semiestructuradas y se les analizaron los documentos de entrenamiento. Luego, se evaluaron 8 estrategias de Regulación Emocional que tenían relación con las Estrategias de Desarrollo Atencional (Mindfulness y técnica de STOP), Cambio cognitivo (ABCDE, tomando perspectiva y aceptación) y Modulación de la respuesta (técnica de lápiz, supresión de la emoción y relajación). Los resultados manifestaron que los managers usan las Estrategias de Regulación Emocional en conflictos interpersonales, interacciones interpersonales, cambios organizacionales, con el objetivo de aliviar el aburrimiento y cuando tienen sobrecarga de trabajo. Además, combinaron exitosamente los modelos de Autoconciencia Emocional con la técnica del lápiz y Mindfulness pero no se vieron Estrategias de Regulación Emocional. Incluso, las Estrategias de Cambio cognitivo no son muy utilizadas en los entrenamientos de Inteligencia Emocional en managers y el método ABCD fue el menos popular

porque lleva mucho tiempo y esto es un impedimento para aprender habilidades. Por último, los entrenamientos de Inteligencia Emocional tuvieron ganancias que se observaron en las entrevistas pero eran difíciles de cuantificar. Las limitaciones fueron dos, en primer lugar, no se les enseñó la Selección de la Situación ni la Modificación de la Situación y, en segundo lugar, la muestra estuvo conformada solo por managers.

### Inteligencia Emocional

Luque- Reza, Augusto- Landa y Pulido-Martos (2014) realizaron una investigación cuyo objetivo era evaluar si la Inteligencia Emocional se relacionaba con los niveles de Estrés Percibido y el papel del Estrés Percibido en la relación entre la Inteligencia Emocional Percibida y los niveles de Salud Mental de directivos y mandos medio . Para ello se uso una muestra de 72 directivos y 38 mandos medios de empresas privadas de España (57.3 % de mujeres y 42.7% hombres) a los cuales se les aplicó un cuestionario sociodemográfico, el Inventario de Salud Mental (MHI-5), Escala de Estrés Percibido (PSS) y la Escala del Estado de Ánimo Meta Rasgo (TMMS). Los resultados probaron que Inteligencia Emocional Percibida se relaciona con bajos niveles de estrés percibido y altos niveles de Salud Mental. El estrés produjo la relación entre la Claridad Emocional y la Salud Mental e intervino parcialmente la relación de la Reparación Emocional y la Salud Mental. En conclusión, el Estrés explica el lugar de las Habilidades Emocionales Percibidas en la predicción de la Salud Mental. Sin embargo, Luque- Reza, Augusto- Landa y Pulido-Martos (2014) descubrieron ciertas limitaciones en su estudio: no se evaluaron las estrategias de afrontamiento de Estrés que mediaban la relación entre el Estrés, la Inteligencia Emocional Percibida y la Salud Mental y no se utilizaron medidas de Ejecución de Inteligencia Emocional para poder conocer las contribuciones de las Habilidades Emocionales en los niveles de Salud Mental. Los autores explican que en futuras investigaciones, deberían utilizar otro tipo de análisis para comprobar el ajuste a un modelo mediacional con todas las variables implicadas simultáneamente.

Çekmecelioğlu, Günsel, y Ulutaş (2012) realizaron una investigación cuyo objetivo principal era investigar la relación entre la Inteligencia Emocional y la Satisfacción Laboral en un contexto de Call Center. Para ello se utilizó una población de 147 (75,5% mujeres y 24,5 de hombres) empleados de Call Center de un Banco, a los cuales se les administró la Escala de Wong y Law de Inteligencia Emocional (WLEIS) y la Escala de Satisfacción Laboral de Minnesota. Los resultados probaron que hay una relación positiva significativa entre el Reconocimiento Emocional y la Satisfacción Interna pero no hubo una evidencia empírica que sustentase la

relación entre el Reconocimiento Emocional y la Satisfacción Externa. La Regulación Emocional no tuvo evidencia empírica que sostenga su relación con la Satisfacción Interna y Externa pero puede haber una relación con la Satisfacción Interna debido a que dicha Satisfacción tiene relación con el Reconocimiento Emocional. Por lo cual, se demostró que los empleados con alta Inteligencia Emocional tienen una mayor Satisfacción Interna. Sin embargo, el estudio tuvo las siguientes limitaciones: utilizaron un área local y puede ser diferente para otras áreas, se basa en un Call Center de Banco lo cual reflejará los atributos de este Call Center y puede haber resultados diferentes para otras industrias.

Shamsuddin y Rahman (2014) realizaron una investigación cuyo objetivo era relacionar la Inteligencia Emocional y el Desempeño Laboral en empleados de Call Center y como el género afecta dicha relación. Para ello, se les administró el WLEIS (Escala de Wong y Law de Inteligencia Emocional) e Indicadores de Desempeño Laboral a 118 empleados de dos Call Center de Kuala Lumpur. Los resultados demostraron que hay una fuerte relación positiva entre la Inteligencia Emocional y el Desempeño laboral, la variable de Inteligencia Emocional con la relación positiva más alta fue el Uso de Emoción. La segunda relación positiva más fuerte fue entre la Evaluación de la Regulación de la Emoción y el Desempeño Laboral. Incluso, hubo una fuerte relación positiva entre la Evaluación de la Autorregulación y el Desempeño Laboral. Por último, el género no tuvo una influencia relevante en la relación. Los autores hacen las siguientes recomendaciones para futuras investigaciones: que se use una población más amplia, usar el WLEIS para evaluar determinadas variables, adaptar las medidas de Inteligencia Emocional como el WLEIS para los potenciales candidatos psicológicos y los Call Center deberían tener un entrenamiento en desarrollo personal.

### Regulación Emocional

Niven, Sprigg y Armitage (2013) realizaron una investigación que tuvo como objetivo indagar si la Regulación Emocional aumenta o disminuye los efectos negativos de la exposición a la Agresión en el trabajo en la experiencia de Tensión de los trabajadores sociales y del personal de servicio de emergencias. Los tipos de Agresión (físicos y no físicos) que la Regulación Emocional puede moderar y los tipos de Regulación Emocional (Supresión y Revaluación) que tienen un rol moderador en la Agresión en el trabajo. Para ello se usaron dos muestras: la primera muestra fue de trabajadores sociales y terapeutas del consejo regional, la segunda, personal de servicio de emergencias del servicio de ambulancia.



En el primer estudio se centraron en la Agresión no Física, el objetivo era estudiar si la relación entre tensión y Agresión no Física, fuera y dentro de la oficina, podía ser moderada por la Revaluación. La muestra utilizada fue de 77 participantes (60 mujeres y 17 hombres) trabajadores sociales y terapeutas ocupacionales a los cuales se les aplicó un Cuestionario de Actos Negativos (NAQ), Cuestionario de Salud General (GHQ-12) y una Medida del Ítem de Revaluación y variables Demográficas. Los resultados demostraron que la Agresión no Física estaba relacionada con la Agresión, la correlación entre la Tensión y la Agresión no Física fuera de la oficina fue significativa con altos niveles de Revaluación, la relación entre Tensión y Agresión no Física dentro de la oficina fue significativa con altos y bajos niveles de Revaluación. Las limitaciones de la investigación tuvieron que ver con que la mayoría de participantes en la muestra eran mujeres, sólo estudia como la Regulación Emocional protege o agrava los efectos negativos de la Agresión no Física y solo consideran una Estrategia de Regulación Emocional.

El segundo estudio, tuvo por objetivo estudiar:

- Relación entre experiencias de Agresión Física de los empleados y Tensión.
- Revaluación en relación al aumento de los efectos negativos de la Agresión Física fuera de la oficina.
- Revaluación en relación a la protección de los efectos negativos de la Agresión Física dentro de la oficina.
- Como el uso de la Supresión aumenta los efectos negativos de la Agresión Física y no Física fuera de la oficina.

Para ello se usó una muestra de 70 participantes (40 hombres y 30 mujeres) paramédicos y técnicos médicos de emergencia a los cuales se les aplicó la Escala de Violencia en el Trabajo (VWS) y una Medida de un solo ítem de Supresión.

Los resultados obtenidos demostraron que:

- Los actos de Agresión no Física originados fuera y dentro de la oficina se relacionaron positivamente con la Tensión.
- Revaluación modera significativamente la relación entre la Agresión no Física y Física con la Tensión.
- El uso de la Supresión modera la relación entre la Agresión Física y no Física de afuera de la oficina y la Tensión.

- La Agresión de afuera está relacionada significativamente con la Tensión con altos niveles de Regulación Emocional.
- La relación entre la Agresión no Física dentro y la Tensión es significativa con niveles bajos y altos de Revaluación.
- La relación entre la Violencia Física dentro y la Tensión es significativa con bajos niveles de Revaluación.
- La Revaluación atenúa la relación entre la Agresión dentro y la Tensión.

Según los investigadores las limitaciones de este estudio fueron las siguientes: no estudió la interacción entre las dos variables porque son definidas separadamente una de otra en la literatura y recomiendan que para futuros estudios se estudiará la interacción entre estas dos variables sobre la Agresión en el trabajo.

El estudio de Niven, Sprigg y Armitage (2013) en general tuvo las siguientes limitaciones: el diseño de investigación correlacional provoca que la dirección de la causalidad no es unívoca, el uso de instrumentos de auto-reporte puede provocar relaciones artificiales entre las variables, las medidas de Regulación Emocional son limitadas y los dos estudios poseen muestras muy pequeñas. En futuras investigaciones se debería: usar un estudio longitudinal para controlar la exposición percibida a la Agresión en el trabajo, aplicar medidas que no sean de auto-informe, utilizar una medida de Regulación Emocional multi-item, emplear una mayor cantidad de participantes y explorar el papel de la Regulación Emocional en la exacerbación de la Agresión en el trabajo.

Brummer, Stopa y Bucks (2014) realizaron un estudio cuyo objetivo fue examinar si la Revaluación o la Supresión difieren según la edad y como estas Estrategias de Regulación Emocional influyen en el Distrés. También, se investigó las diferencias de género en los patrones de Regulación Emocional. Para cumplir con dichos objetivos, se utilizó una muestra dividida en tres grupos: 317 jóvenes, 175 adultos y 85 adultos mayores a los cuales se les aplicó la Escala de Regulación Emocional (ERQ) y la Escala de Depresión Ansiedad y Estrés (DASS-21). Los resultados demostraron que los adultos mayores tenían un mayor uso de la Supresión que los jóvenes y los adultos pero no se encontraron diferencias significativas de Revaluación en los tres grupos. Los jóvenes demostraron mayor Ansiedad que los adultos y los adultos mayores, que no difieren entre sí. Mientras que los adultos mayores tuvieron menores niveles de Estrés que los jóvenes, no hubo diferencias significativas con el grupo de adultos. Además, se encontró una relación positiva entre la Supresión y los tres índices de Distrés para jóvenes y una correlación

positiva entre Depresión y Estrés en adultos. Por último, no hubo correlaciones significativas entre la Supresión o Ansiedad y Estrés o Depresión en adultos mayores, no hubo diferencias de edad en los grupos respecto a la Depresión.

Sin embargo, el estudio tuvo las siguientes limitaciones:

- Se utilizó un diseño transversal y con gran cantidad de participantes que provoca que el estudio sea vulnerable a los efectos de cohorte.
- Hubo correlaciones intra-clase entre los formularios de instrumentos mediante la Web o escritos en papel.
- Se utilizó una muestra no clínica y hay limitaciones en las conclusiones.
- Pueden haber limitaciones con respecto a los niveles de estudios alcanzados.
- La muestra estuvo sesgada porque estaba compuesta generalmente por mujeres y jóvenes.

En futuros estudios, los autores recomiendan utilizar una muestra clínica y evaluar las características de un factor de Estrés, relacionar la edad con el uso de la Supresión y su efecto negativo, validar la ERQ para adultos mayores y explicar el porque la Supresión es importante para los adultos mayores.

Liraz y Yagil (2013) realizaron una investigación que tuvo como objetivo relacionar el Comportamiento agradecido de los trabajadores de servicio con las Estrategias de Regulación Emocional de los clientes ya que estas estrategias a su vez están relacionadas con la Satisfacción al cliente y la lealtad. Se utilizaron 131 diadas cliente y empleado de Israelí (banco, servicios de telefonía celular y de comunicación, servicios de salud comunitarios, escuelas, universidades, restaurantes, hoteles, Call Centers y tiendas de conveniencia). A los empleados se les administraron Escalas de Gratitud y a los clientes Escalas de Regulación Emocional, Satisfacción y Lealtad. Los resultados demostraron que el Agradecimiento de los empleados estaba relacionado con la Actuación Profunda (Regulación Emocional) de los clientes pero no con la Actuación Superficial (Regulación Emocional). La Actuación Profunda del cliente estaba relacionada con la Satisfacción y hubo una relación entre Satisfacción y Lealtad. Sin embargo, el estudio fue limitado al ser un estudio transversal, se enfocó en la interacción cara a cara, la decisión de Actuación Profunda y Superficial tienen que ver con variables personales (extroversión, neuroticismo, automonitoreo manipular las emociones de las otras personas) y aunque los administradores hayan dicho que la participación era anónima, los empleados y los clientes tenían miedo de ser reconocidos. En futuras investigaciones se debería: estudiar la

influencia de Presión de los empleados de servicio en las estrategias de trabajo Emocional de los clientes en las tácticas de influencia o los resultados del servicio y, por otro lado, explorar otras variables que afecten la Actuación Superficial y Profunda.

Gilsa, Zapf, Ohly, Trumpold y Machowski (2014) realizaron un estudio cuyos objetivos eran describir los tipos de Emociones que existen en la Regulación Emocional de las interacciones con clientes e investigar como las motivaciones se relacionan con las cuatro Estrategias de Regulación Emocional. Para ello se utilizó una muestra de 49 empleados de servicio que completaron los protocolos de 421 interacciones con clientes a los cuales se les aplicó las medidas de Motivaciones y las Estrategias de Regulación Emocional. Los resultados probaron que los Motivos Instrumentales se relacionaron positivamente con la Actuación Superficial, los Motivos de Placer se correlacionaron positivamente con la Actuación Profunda y la Regulación Automática, los Motivos de Placer se relacionaron negativamente con la Actuación Superficial y la Desviación Emocional, Motivos de Prevención relacionados positivamente con Actuación Profunda y Desviación Emocional, los Motivos de Prevención se relacionaron positivamente con la Actuación Superficial y negativamente con la Regulación Automática.

Sin embargo, el estudio tuvo ciertas limitaciones, el procedimiento de búsqueda de Motivos fue solo exploratoria, la muestra era pequeña ya que solo participaron 49 empleados y se utilizaron empleados de servicio de categorías bajas. Para futuros estudios se recomienda: examinar grupos de empleados de servicio con categorías más altas y una distribución equilibrada de poder y los Motivos para la Regulación Emocional deben ser analizados posteriormente.

## **Metodología**

### Diseño

Se trata de un Diseño Transversal Correlacional porque el objetivo del trabajo es describir la relación entre Inteligencia Emocional y Regulación Emocional en trabajadores de Atención al Cliente en un Call Center en CABA y Administrativos de Concesionario en Zona Sur. Asimismo, el diseño de investigación será con una finalidad aplicada y una orientación teórica metodológica cuantitativa. Además, el grado de control será no experimental por encuestas y se utilizarán fuentes primarias.

La muestra fue no probabilística de sujetos voluntarios ya que los participantes formaron parte del estudio por propia voluntad y se accedió a ellos por medio de un contacto.

### Participantes

La muestra consistió en un grupo de 60 empleados de Call Center y un grupo de 45 administrativos, entre 18 y 40 años, residentes de GBA y CABA. Los criterios inclusión que se utilizaron para la muestra fueron: que atiendan al cliente por teléfono y que sean residentes de Buenos Aires. El único criterio de exclusión era que no tengan gente a cargo. Pero para el grupo de administrativos además de este criterio, tenían otro criterio de exclusión que era que no atiendan al público.

Resultó un total de 105 participantes, de los cuales 73 eran mujeres y 32 eran hombres, representando el 69,52% y 30,48% respectivamente. La media de edad fue de 25,57 (DT. 5,52) Se administraron las encuestas personalmente por medio de un contacto, dando a conocer la confidencialidad y los requisitos para llevarla a cabo. La muestra es de sujetos voluntarios ya que se elaboran conclusiones sobre sujetos elegidos aleatoriamente.

### Instrumentos

- 1) Cuestionario Sociodemográfico desarrollado específicamente para este trabajo y posee los siguientes datos: si atiende al cliente por teléfono, sexo, edad, estado civil, nacionalidad, lugar de residencia, nivel de estudios y si tiene gente a cargo.
- 2) Escala del Estado de Ánimo Meta Rasgo 24 (Trait Meta Mood Scale 24). Autores: Pablo Fernández-Berrocal, Natalio Extrema y Natalia Ramos. La Escala del Estado de Ánimo Meta Rasgo 24 posee 24 reactivos y un formato de respuesta Likert de 1 a 5, donde 1 es totalmente

en desacuerdo y 5 es totalmente de acuerdo. Además, se divide en 3 subescalas: Atención que consta de 8 ítems y se refiere a lo que los individuos observan y piensan de sus sentimientos y humores; Claridad consta de 8 ítems y evalúa el entendimiento de los estados emocionales; y Reparación que consta de 8 ítems, hace referencia a las creencias de los individuos respecto de su habilidad para regular emociones. (Berrocal, Extrema, & Ramos, 2004) Respecto a la forma de administración, los participantes reciben la escala autoadministrada y deben responder a cada ítem: si están de acuerdo o desacuerdo con dicho ítem, donde 1 es totalmente en desacuerdo y 5 es totalmente de acuerdo. (Berrocal, Extrema, & Ramos, 2004) La duración de la administración es de 15 minutos.

Con respecto a sus propiedades psicométricas:

#### Confiabilidad

La consistencia interna de las escalas fue más alta que los estudios previos de confiabilidad en la versión de inglés ya que los resultados del Alfa de Cronbach estuvieron por encima del .85. (Berrocal, Extrema, & Ramos, 2004) Por otro lado, las correlaciones de Pearson de Test-retest fueron satisfactorias: Atención ( $r=.60$ ); Claridad ( $r=.70$ ) y Reparación ( $r=.83$ ). (Berrocal, Extrema, & Ramos, 2004)

#### Validez

Los criterios de las variables de la versión en español de la Escala del Estado de Ánimo Meta Rasgo 24 fueron parecidos a los obtenidos en la versión en inglés. (Berrocal, Extrema, & Ramos, 2004)

La escala de Reparación se relacionó positivamente con la de Claridad, pero no con la de Atención. Atención se relacionó positivamente con el Inventario de Depresión de Beck y la Escala de Respuestas Rumiativas. Claridad y Reparación tuvieron correlaciones similares y se correlacionaron negativamente con el Inventario de Depresión de Beck y positivamente con la Escala de Satisfacción en la Vida. Por último, Reparación fue relacionada negativamente con la Escala de Respuestas Rumiativas. (Berrocal, Extrema, & Ramos, 2004) Asimismo, "El TMMS-24 ha sido revisado por expertos, y se ha considerado apto para la aplicación en nuestro medio". (Marino, et al., 2014, p. 59)

3) Cuestionario de Regulación Emocional. (ERQ) Autores: Rosario Cabello, José M. Salguero, Pablo Fernández Berrocal y James J. Gross. El cuestionario de Regulación Emocional posee

10 reactivos y un formato de respuesta Likert de 7 puntos (1= totalmente en desacuerdo, 7= totalmente acuerdo). Posee 2 dimensiones: Revaluación cognitiva (6 ítems) y Supresión expresiva (4 ítems). (Cabello, Salguero, Berrocal, & Gross, 2013) Respecto a la forma de administración, los participantes reciben la escala autoadministrada y deben responder a cada ítem si están de acuerdo o desacuerdo, donde 1 es totalmente en desacuerdo y 5 es totalmente de acuerdo. (Cabello, Salguero, Berrocal, & Gross, 2013) La duración de la administración es de 10 minutos.

Con respecto a las propiedades psicométricas

#### Confiabilidad

El alfa de Cronbach fue de .75 para Supresión, donde las relaciones de los ítems en total fueron de .51 a .56, y para Revaluación de .79, donde las correlaciones de los ítems en total fueron de .41 a .62. (Cabello, Salguero, Berrocal, & Gross, 2013) Además, la Confiabilidad test-retest de 3 meses fue, para Supresión .66 y Revaluación .64. (Cabello, Salguero, Berrocal, & Gross, 2013).

#### Validez

Se midió la validez convergente analizando las relaciones entre Supresión y Revaluación, y otras medidas relacionadas con la Regulación Emocional como la Escala del Estado de Ánimo Meta Rasgo y las Estrategias Emocionales de Afrontamiento. Revaluación fue correlacionada positivamente con todas las variables de Regulación Emocional. Las correlaciones más altas fueron del Proceso Emocional y la Reparación del Estado de Ánimo. En cambio, Supresión mostró correlaciones negativas con Atención, Claridad y Estrategias Emocionales de Afrontamiento, la más fuerte fue la correlación negativa con Expresión Emocional. (Cabello, Salguero, Berrocal, & Gross, 2013) Por otro lado, para la validez discriminante se evaluó la relación entre Supresión y Revaluación con 5 grandes Rasgos de Personalidad. Las relaciones entre las escalas de Regulación Emoción y Personalidad fueron desde .06 a .36. La correlación más fuerte fue entre Supresión y Extroversión. (Cabello, Salguero, Berrocal, & Gross, 2013)

## **Procedimiento**

Luego de la administración de las encuestas, se ha utilizado el software estadístico SPSS (Statistical Package for the Social Sciences) V. 22.0 para comprobar la hipótesis y los objetivos.

El nivel de significación utilizado en todo el estudio fue  $\alpha=0.05$ .

Las variables cuantitativas se describieron mediante la media, desviación típica, mediana, mínimo y máximo. Las variables categorías se describieron con frecuencia y porcentajes.

De forma previa a la aplicación de las pruebas de hipótesis se comprobó la normalidad de las variables con la prueba de Kolmogorov-Smirnov ( $n \geq 30$ ) y sus supuestos de aplicación.

Para estudiar la relación entre variables cuantitativas se aplicó el Coeficiente de Correlación de Pearson y la Rho de Spearman para variables no normales.

Para estudiar la relación entre variables cuantitativas y categóricas se utilizó la t de Student (T-Test) y la prueba no paramétrica de Mann-Whitney.

Para estudiar las diferencias entre variables cuantitativas en diseños de medidas repetidas se utilizó t de Student (T-Test) y la prueba no paramétrica de Wilcoxon.



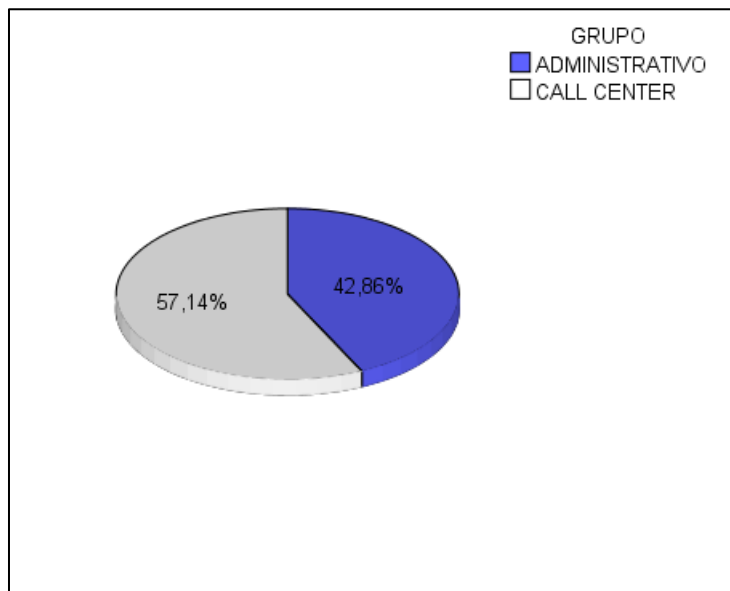
## **Resultados**

### **Caracterización de la muestra**

Se utilizó una muestra de 105 participantes para evaluar la relación entre la Inteligencia Emocional y Regulación Emocional.

Gráfico 1

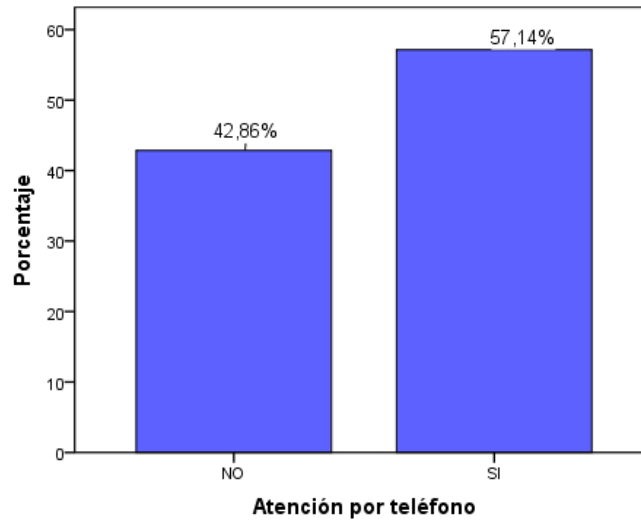
*Distribución según Ocupación.*



El 57,14 % de la muestra eran empleados de Call Center (n=60) y el 42,86% administrativos (n=45).

Gráfico 2

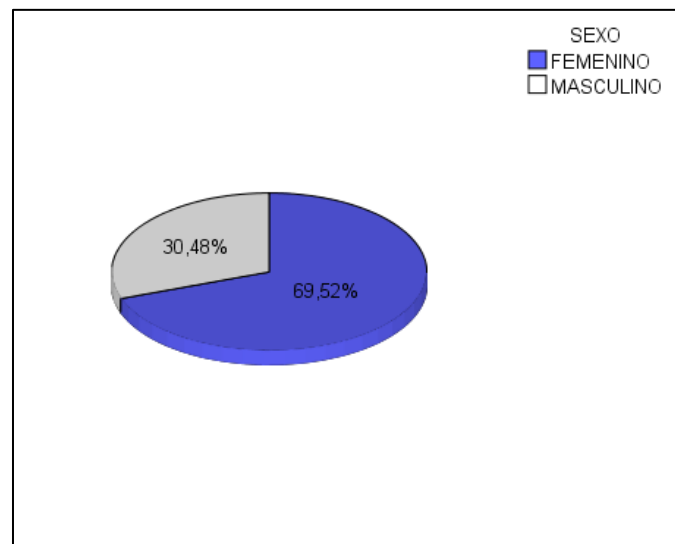
*Distribución por Atención al Cliente por teléfono.*



El 57,14% (n= 60) atiende al cliente por teléfono y el 42,86%(n= 45) no atiende al cliente por teléfono.

Gráfico 3

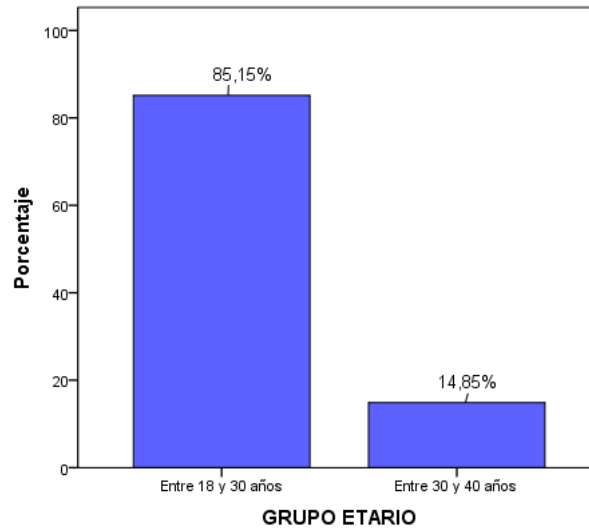
*Distribución según Sexo.*



La muestra estaba compuesta por 69,52% (n=73) mujeres y 30,48% (n=32) hombres.

Gráfico 4

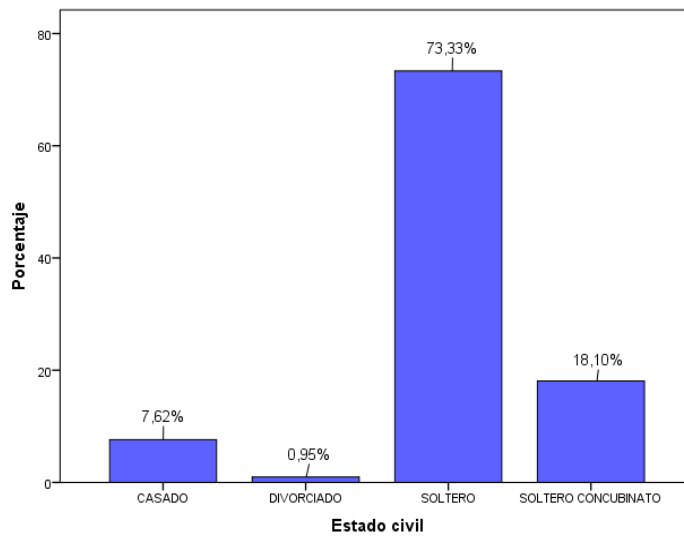
*Distribución según Rango Etario*



La muestra estuvo compuesta por participantes entre los 18 y 40 años, el 85% eran menores de 30 años y el 15% eran mayores de 30 años.

Gráfico 5

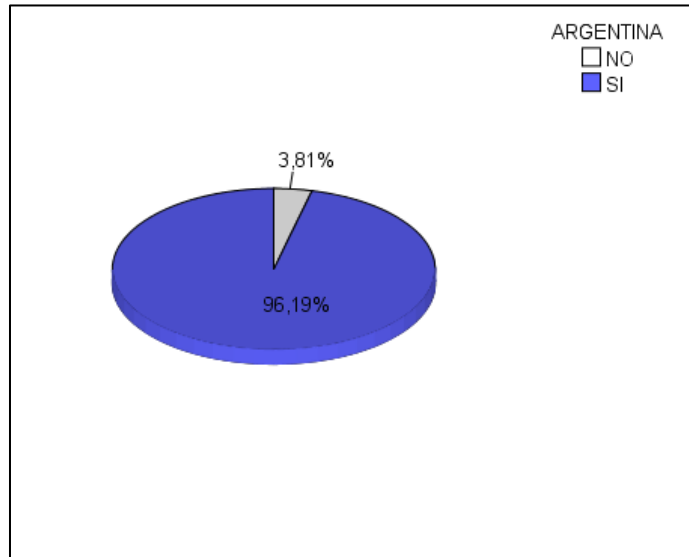
*Distribución según Estado Civil*



El 73,33 % (n=77) eran solteros, el 18,10% (n= 19) eran solteros concubinato, el 7,62% (n=8) casados y el 0,95% (n= 1) divorciados.

Gráfico 6

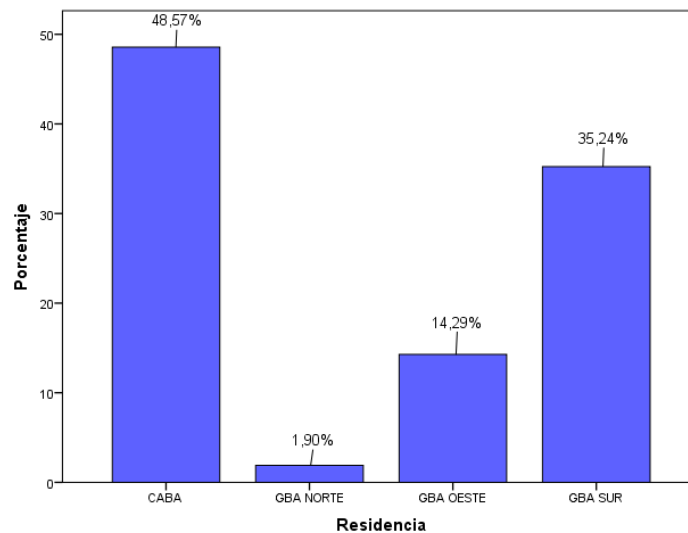
*Distribución según Nacionalidad Argentina.*



El 96,19% de la muestra eran Argentinos (n= 101) y el 3,81% eran extranjeros (n=4).

Gráfico 7

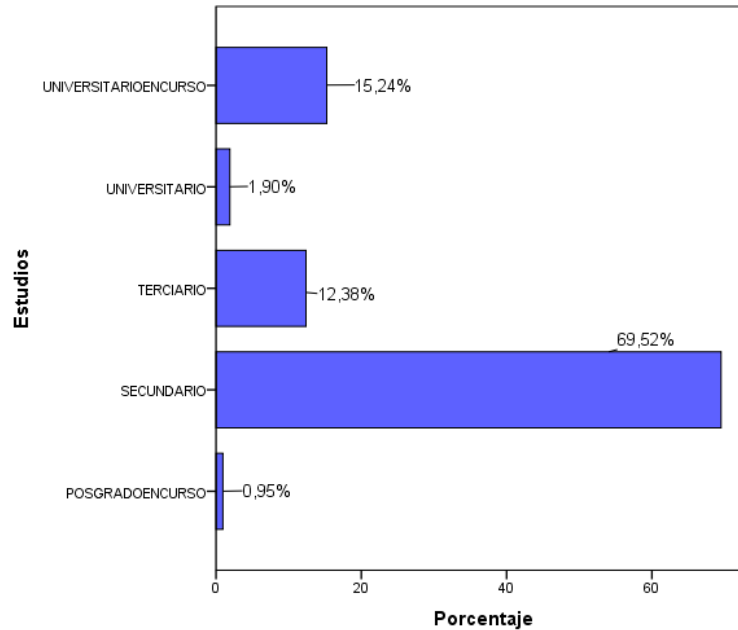
*Distribución según Lugar de Residencia.*



La muestra era de 48,57% residentes de CABA (n=51), 35,24% residentes de GBA Sur (n=37), 14,29% de GBA Oeste (n=15) y 1,90% de GBA Norte (n=2).

Gráfico 8

*Distribución según Estudios Alcanzados.*



Con respecto a los estudios alcanzados, 69,52% habían terminado el secundario (n=73), el 15,24% estaban realizando sus estudios universitarios (n= 16), el 12,38% habían terminado un terciario (n=13), el 1,90% terminó la universidad (n=2) y el 0,95 estaba realizando un posgrado (n=1).

Objetivo 1: Analizar la Inteligencia Emocional y sus variables en empleados de Atención al Cliente de Call Center en CABA y los Administrativos de Concesionario de Autos en Zona Sur.

**Estadísticos descriptivos de las variables de Inteligencia Emocional**

Tabla 1

*Estadístico descriptivo de Atención, Claridad y Reparación.*

		Atención	Claridad	Reparación
N	Válido	105	105	105
	Perdidos	0	0	0
Media		26,54	29,66	30,08
Mediana		27	30	30
Moda		32	31	26
Desviación estándar		6,41	4,93	5,59
Mínimo		13	18	16
Máximo		39	40	40

La muestra en relación a la frecuencia en la utilización de las estrategias de Inteligencia Emocional, ha demostrado un mayor uso de Reparación con una media de 30,08(SD= 5,59), seguida de Claridad con una media 29,66 (SD=4,93), y un menor uso de Atención con una media de 26,54 (SD= 6,41).

Gráfico 9

Media y Desviación estándar de Atención, Claridad y Reparación.

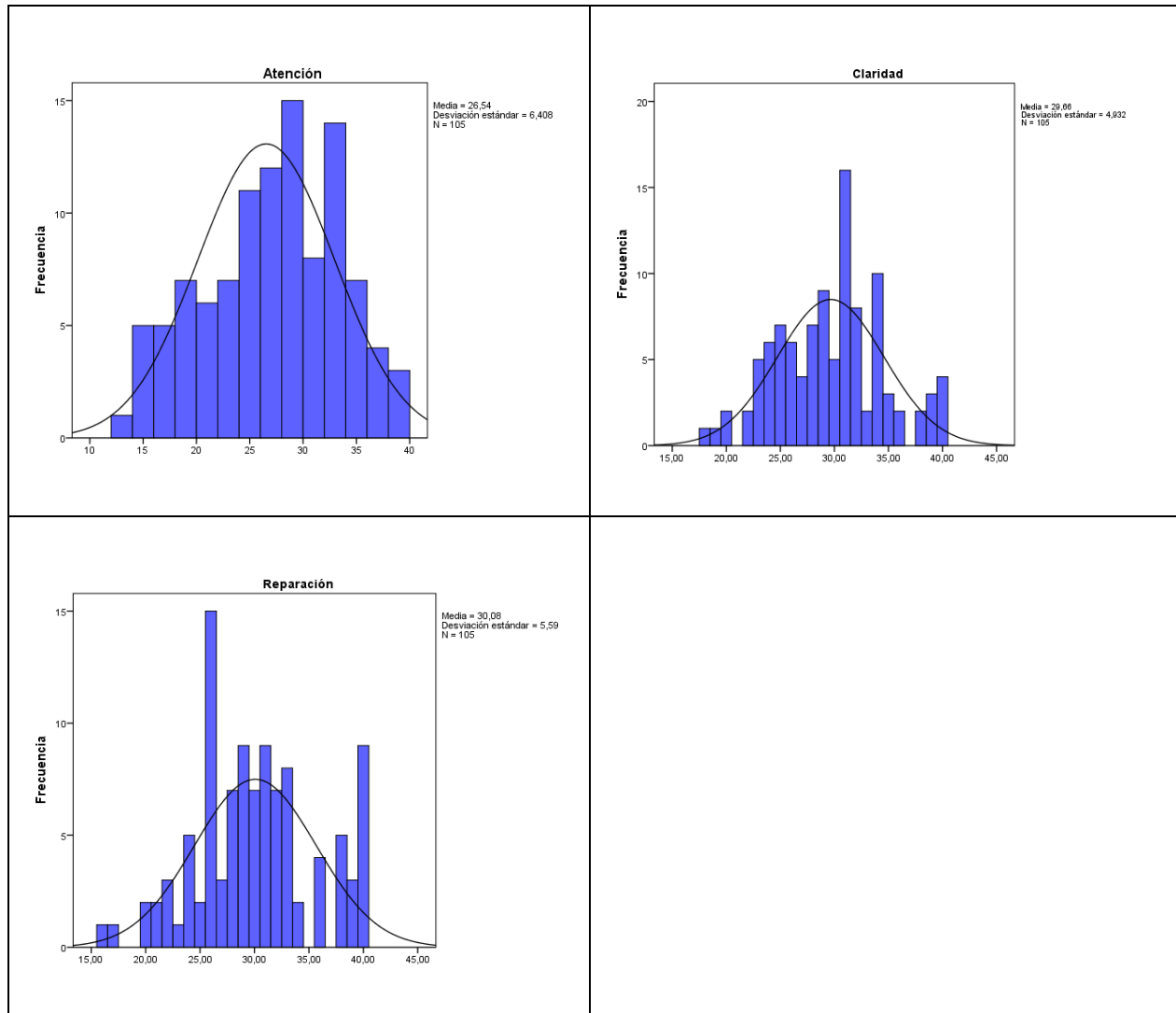


Tabla 2

*Estadísticos descriptivos de Atención, Claridad y Reparación en el grupo femenino y masculino.*

		SEXO		
		FEMENINO	MASCULINO	
<b>Atención</b>	N válido	73	32	
	Perdidos	0	0	
	Media	28,30	22,53	
	Mediana	29	21,5	
	Moda	32	19	
	Desviación estándar	5,78	6,03	
	Mínimo	13	14	
	Máximo	39	39	
	<b>Claridad</b>	N válido	73	32
		Perdidos	0	0
Media		30,45	27,84	
Mediana		31	28	
Moda		31	31	
Desviación estándar		5,14	3,92	
Máximo		40	36	
<b>Reparación</b>	N válido	73	32	
	Perdidos	0	0	
	Media	31,12	27,69	
	Mediana	31	28	
	Moda	40	26	
	Desviación estándar	5,8	4,27	
	Máximo	40	38	

En mujeres, se ha demostrado un mayor uso de Atención con una media de 28,30 (SD= 5,78), Claridad con una media de 30,45 (SD= 5,14) y Reparación con una media de 31,12 (SD= 5,8) que en los hombres con Atención con una media de 22,53 (SD= 6,03), Claridad con una media de 27,84 (SD=3,92) y Reparación con una media de 27,69 (SD= 4,27).



## Correlaciones

Tabla 3

*Prueba de Kolmogorov-Smirnov para Inteligencia Emocional y Regulación Emocional.*

		Atención	Claridad	Reparación	Revaluación	Supresión
N		105	105	105	105	105
Parámetros normales <sup>a,b</sup>	Media	26,54	29,66	30,08	5,07	3,63
	Desviación estándar	6,41	4,93	5,59	,95	1,00
Máximas diferencias extremas	Absoluta	,08	,08	,08	,11	,09
	Positivo	,05	,07	,08	,11	,07
	Negativo	-,08	-,08	-,08	-,09	-,09
Estadístico de prueba		,08	,08	,08	,11	,09
Sig. asintótica (bilateral)		,162 <sup>c</sup>	,069 <sup>c</sup>	,067 <sup>c</sup>	,003 <sup>c</sup>	,035 <sup>c</sup>

a. La distribución de prueba es normal.

b. Se calcula a partir de datos.

c. Corrección de significación de Lilliefors.

## Correlaciones de las variables de Inteligencia Emocional

Tabla 4

*Correlación de Atención, Claridad y Reparación.*

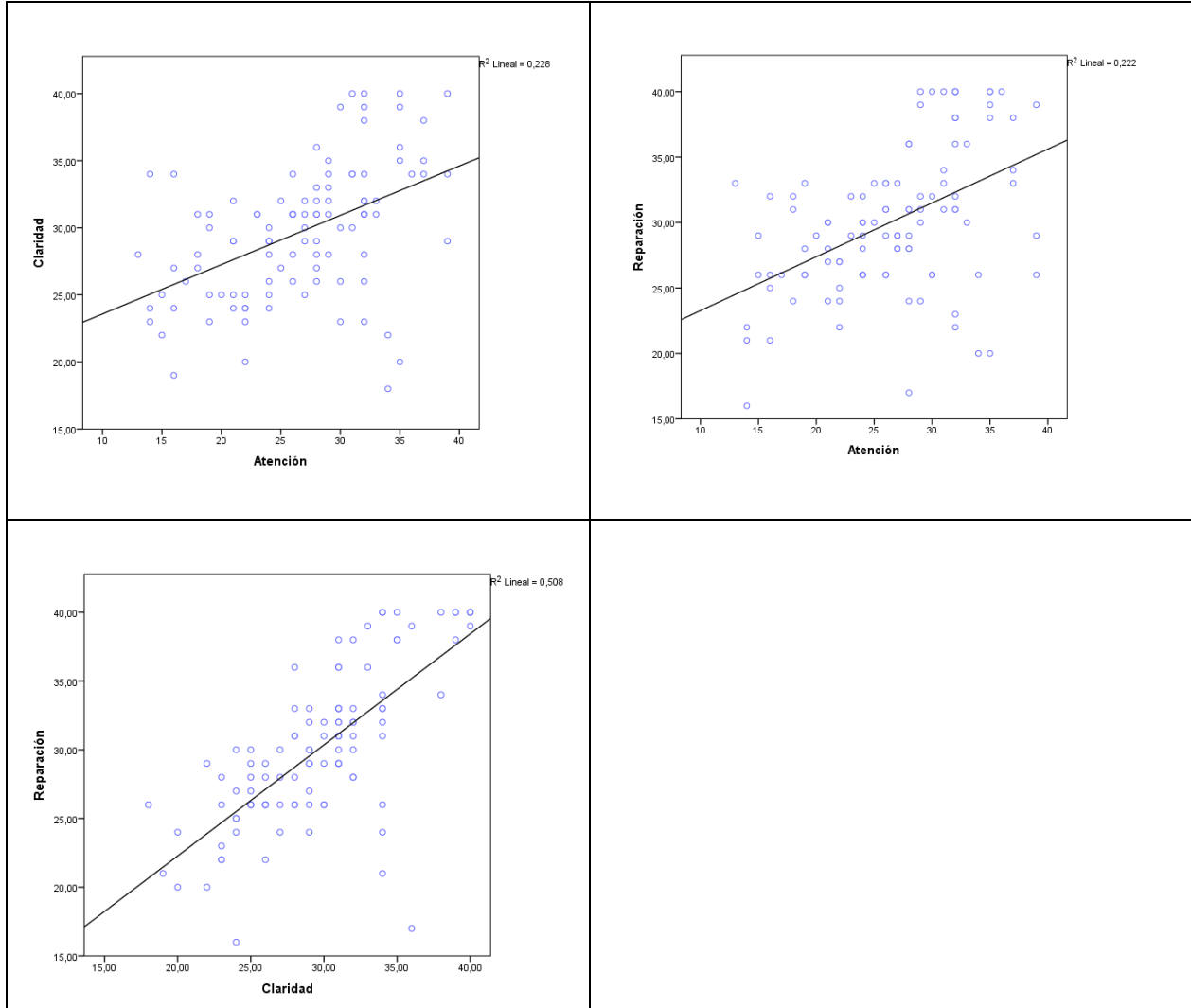
		Claridad	Reparación
<b>Atención</b>	Correlación de Pearson	,478**	,472**
	Sig. (bilateral)	0	0
	N	105	105
<b>Claridad</b>	Correlación de Pearson		,713**
	Sig. (bilateral)		0
	N		105

**\*\*.** La correlación es significativa en el nivel 0,01 (2 colas).

Se observa que Atención tiene una correlación positiva moderada con Claridad (0,48) y Reparación (0,47). Además, Claridad tiene una correlación positiva alta con Reparación (0,71).

Gráfico 10

*Correlación de Atención y Claridad, Atención y Reparación y Claridad y Reparación.*



Se observa en la gráfica que la nube de puntos tiene una tendencia hacia la correlación positiva moderada entre Atención y Claridad, Atención y Reparación. Se observa en la gráfica que la nube de puntos tiene una tendencia hacia la correlación positiva alta entre Claridad y Reparación.

Objetivo 2: Analizar la Regulación Emocional y sus variables en empleados de Atención al Cliente de Call Center en CABA y los Administrativos de Concesionario de Autos en Zona Sur.

**Estadísticos descriptivos**

Tabla 5

*Estadísticos descriptivos de Revaluación y Supresión.*

		Revaluación	Supresión
<b>N</b>	Válido	105	105
	Perdidos	0	0
<b>Media</b>		5,07	3,63
<b>Mediana</b>		5	3,75
<b>Moda</b>		5	4
<b>Desviación estándar</b>		0,95	1
<b>Mínimo</b>		2	1
<b>Máximo</b>		7	5,75

La muestra ha reportado un mayor uso de Revaluación con una media de 5,07 (SD=0,95) y un menor uso de Supresión con una media de 3,63 (SD=1).

Gráfico 11

*Media y Desviación estándar de Revaluación y Supresión.*

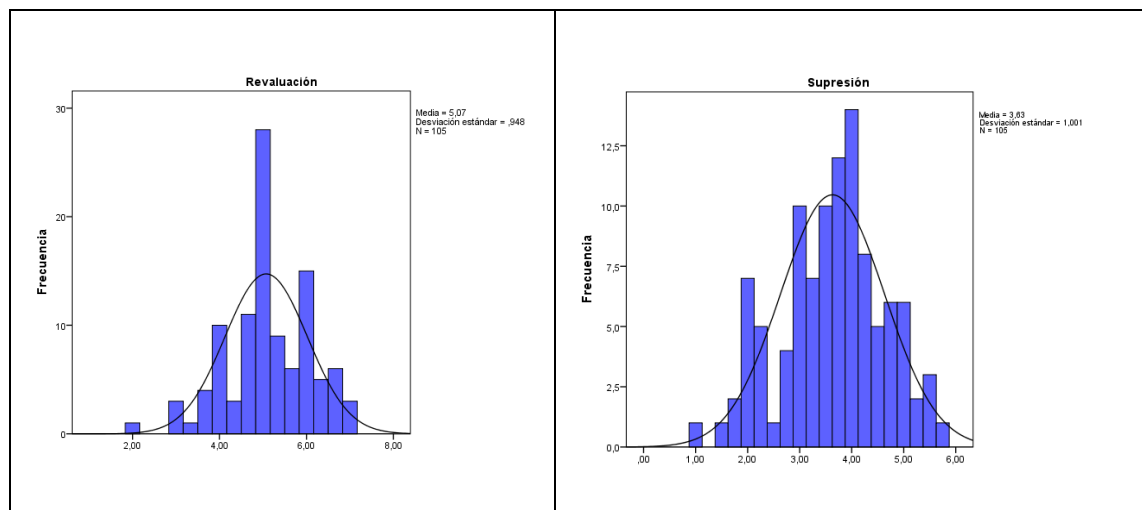


Tabla 6

*Estadísticos descriptivos de Revaluación y Supresión en el grupo Femenino y Masculino.*

		<b>SEXO</b>	
		FEMENINO	MASCULINO
<b>Revaluación</b>	N válido	73	32
	Perdidos	0	0
	Media	5,19	4,81
	Mediana	5,17	4,83
	Moda	6	5
	Desviación estándar	1,02	0,70
	Mínimo	2	3
	Máximo	7	6,83
	<b>Supresión</b>	N válido	73
Perdidos		0	0
Media		3,51	3,90
Mediana		3,50	4
Moda		3,75	4
Desviación estándar		1,01	0,94
Mínimo		1,50	1
Máximo		5,50	5,75

En el grupo Femenino, se ha demostrado un mayor uso de Revaluación con una media de 5,19 (SD= 1,02) que en el grupo de hombres con una media de 4,81 (SD=0,70).

En el grupo Masculino, se ha demostrado un mayor uso de Supresión con una media de 3,90 (SD= 0,94) que en el grupo de mujeres con una media de 3,51 (SD=1,01).

## Correlaciones de las variables de Regulación Emocional

Tabla 7

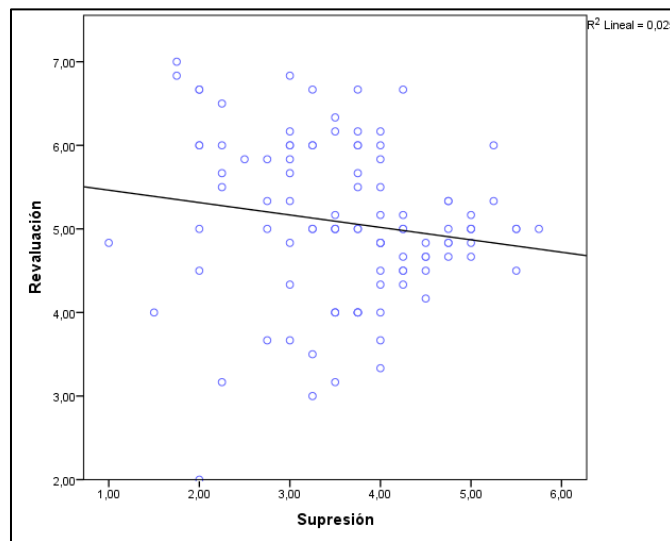
*Correlación de Supresión y Revaluación.*

		Revaluación
Rho de Spearman	Supresión	
	Coefficiente de correlación	-,213*
	Sig. (bilateral)	,029
N		105

\*. La correlación es significativa en el nivel 0,05 (2 colas).

Se observó una correlación negativa baja de  $-0,21$  entre la Supresión y Revaluación.

Gráfico 12  
*Correlación de Supresión y Revaluación.*



Se observa en la gráfica que la nube de puntos tiene una tendencia hacia la correlación negativa baja.

Objetivo 3: Analizar la relación entre las variables de Inteligencia Emocional y Regulación Emocional en empleados de Atención al Cliente de Call Center en CABA y los Administrativos de Concesionario de Autos en Zona Sur y verificar la hipótesis: Atención, Claridad y Reparación están relacionadas positivamente con Revaluación y negativamente con Supresión.

### Correlaciones de las variables de Inteligencia Emocional y Regulación Emocional

Tabla 8

*Correlación de Atención, Claridad y Reparación con Revaluación y Supresión.*

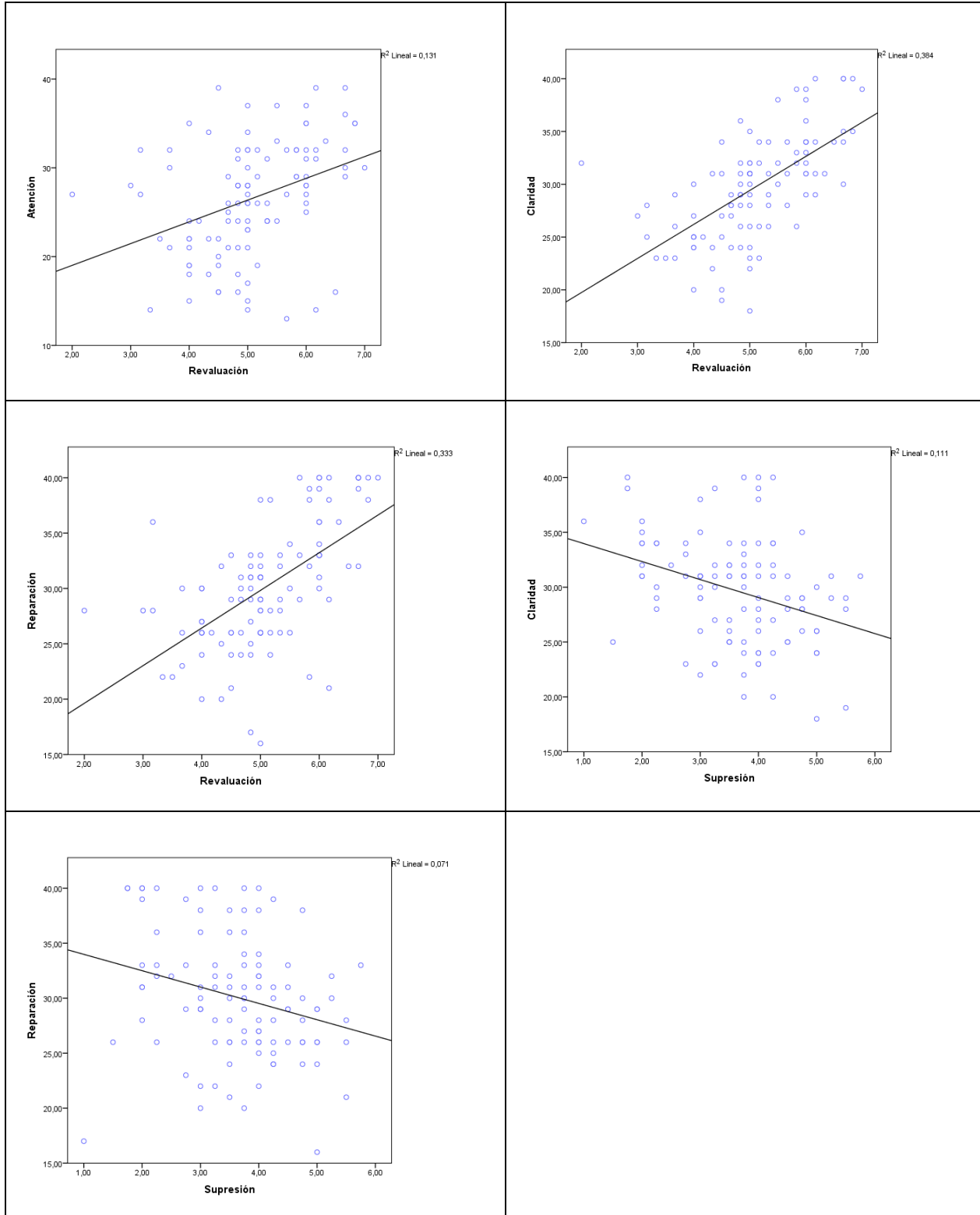
		Atención	Claridad	Reparación
Rho de Spearman	Revaluación			
	Coeficiente de correlación	,422**	,665**	,608**
	Sig. (bilateral)	0,00	0,00	0,00
	N	105	105	105
Supresión	Supresión			
	Coeficiente de correlación	-0,179	-,324**	-,293**
	Sig. (bilateral)	0,067	0,001	0,002
	N	105	105	105

\*\* . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (2 colas).

\* . La correlación es significativa en el nivel 0,05 (2 colas).

La Revaluación tiene una correlación positiva moderada con la Atención (0,42) y una correlación positiva alta con Claridad (0,67) y Reparación (0,61). La Supresión tiene una correlación negativa baja con la Claridad (-0,32) y la Reparación (-0,29).

Gráfico 13  
Correlación de Revaluación y Atención, Revaluación y Claridad, Revaluación y Reparación, Supresión y Claridad y Supresión y Reparación.



Se observa en la gráfica que la nube de puntos tiene una tendencia hacia la correlación positiva moderada entre Atención y Revaluación, una tendencia hacia la correlación positiva alta entre Revaluación y Claridad y Revaluación y Reparación y una tendencia hacia la correlación negativa baja entre Supresión y Claridad, Supresión y Reparación.

Objetivo 4: Analizar si existen diferencias significativas en la Inteligencia Emocional y Regulación Emocional según el grupo de empleados de Call Center de CABA y los Administrativos de Concesionario de Autos en Zona Sur.

Tabla 9

*Prueba t de Student para Atención, Claridad y Reparación en Call Center y Administrativos. Estadísticas de grupo.*

GRUPO		N	Media	Desviación estándar	Media de error estándar
<b>Atención</b>	ADMINISTRATIVO	45	25,89	6,8	1,01
	CALLCENTER	60	27,03	6,11	0,79
<b>Claridad</b>	ADMINISTRATIVO	45	27,58	4,63	0,69
	CALLCENTER	60	31,22	4,6	0,59
<b>Reparación</b>	ADMINISTRATIVO	45	26,82	4,79	0,71
	CALLCENTER	60	32,52	4,88	0,63



Tabla 10

*Prueba t de Student para Atención, Claridad y Reparación en Call Center y Administrativos. Prueba de muestras independientes.*

	Prueba de Levene de calidad de varianzas		prueba t para la igualdad de medias						
	F	Sig.	t	gl	Sig. (bilateral)	Diferencia de medias	Diferencia de error estándar	95% de intervalo de confianza de la diferencia	
								Inferior	Superior
<b>Atención</b>	,19	,66	-0,91	103	,37	-1,14	1,27	-3,65	1,36
<b>Claridad</b>	,3	,58	-4	103	,00	-3,64	0,91	-5,44	-1,84
<b>Reparación</b>	,33	,57	-5,96	103	,00	-5,69	0,96	-7,59	-3,8

Existen diferencias significativas entre las medias de Claridad en los grupos de Administrativos y Call Center. La media de Claridad observada en el grupo de Call Center es superior ( $P < 0,001$ ). Existen diferencias significativas entre las medidas de Reparación en los grupos de Administrativos y Call Center. La media de Reparación en el Grupo de Call Center es superior ( $P < 0,001$ ). En la medida de Atención no se observan diferencias significativas entre los grupos de Call Center y Administrativos.

Gráfico 14

*Media de Atención, Claridad y Reparación en Administrativo y Call Center*

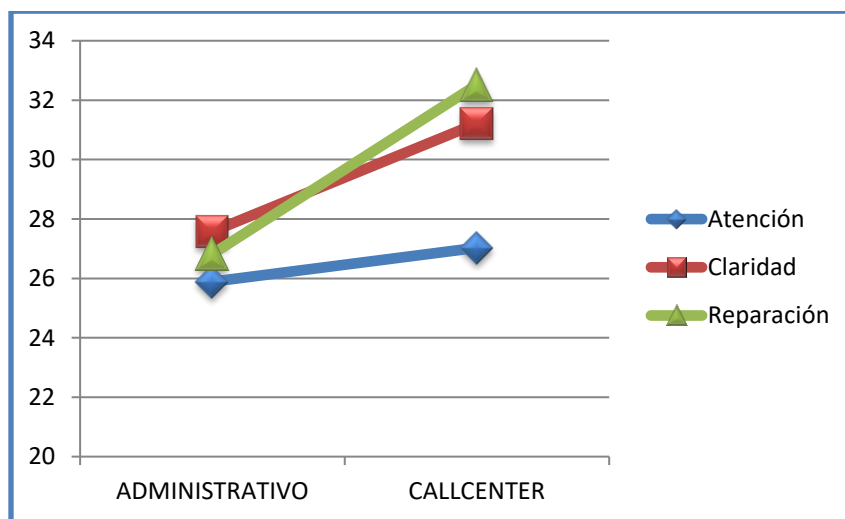


Tabla 11

*Prueba de Mann Whitney para Revaluación y Supresión en Call Center y Administrativos. Rangos.*

<b>GRUPO</b>		N	Rango promedio	Suma de rangos
<b>Revaluación</b>	ADMINISTRATIVO	45	43,54	1959,5
	CALLCENTER	60	60,09	3605,5
	Total	105		
<b>Supresión</b>	ADMINISTRATIVO	45	58,47	2631
	CALLCENTER	60	48,9	2934
	Total	105		

Tabla 12

*Prueba de Mann Whitney para Revaluación y Supresión en Call Center y Administrativos. Estadísticos de prueba.*

	Revaluación	Supresión
<b>U de Mann-Whitney</b>	924,5	1104
<b>W de Wilcoxon</b>	1959,5	2934
<b>Z</b>	-2,767	-1,599
<b>Sig. asintótica (bilateral)</b>	,006	,11

a. Variable de agrupación: GRUPO

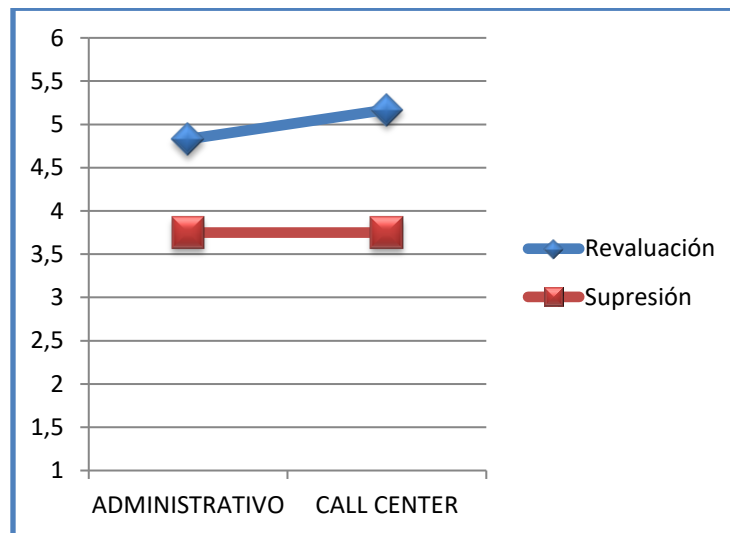
Los valores de Revaluación observados en Call Center son superiores a los observados en el grupo de Administrativos (P=0,006). No se observan diferencias significativas en los valores de Supresión.

Tabla 13

*Mediana y Rango Intercuartil de Revaluación y Supresión en Call Center y Administrativo.*

GRUPO		N	Mediana	Rango Intercuartil
<b>Revaluación</b>	ADMINISTRATIVO	45	4,83	1,25
	CALL CENTER	60	5,17	1,17
<b>Supresión</b>	ADMINISTRATIVO	45	3,75	1,75
	CALL CENTER	60	3,75	1

Gráfico 15  
*Mediana de Revaluación y Supresión en Call Center y Administrativo.*



Objetivo 5: Verificar si hay diferencias significativas entre hombres y mujeres en relación con las variables de Inteligencia Emocional y Regulación Emocional en empleados de Atención al Cliente de Call Center en CABA y los Administrativos de Concesionario de Autos en Zona Sur.

Tabla 14

*Prueba t de Student para Atención, Claridad y Reparación en Mujeres y Hombres. Estadísticas de grupo.*

	SEXO	N	Media	Desviación estándar	Media de error estándar
<b>Atención</b>	FEMENINO	73	28,3	5,78	0,68
	MASCULINO	32	22,53	6,03	1,07
<b>Claridad</b>	FEMENINO	73	30,45	5,14	0,6
	MASCULINO	32	27,84	3,92	0,69
<b>Reparación</b>	FEMENINO	73	31,12	5,8	0,68
	MASCULINO	32	27,69	4,27	0,75

Tabla 15

*Prueba t de Student para Atención, Claridad y Reparación en Mujeres y Hombres. Prueba de muestras independientes.*

	Prueba de Levene de calidad de varianzas		prueba t para la igualdad de medias						
	F	Sig.	t	gl	Sig. (bilateral)	Diferencia de medias	Diferencia de error estándar	95% de intervalo de confianza de la diferencia	
								Inferior	Superior
<b>Atención</b>	0,06	,81	4,65	103	,00	5,77	1,24	3,31	8,23
<b>Claridad</b>	2,29	,13	2,56	103	,01	2,61	1,02	0,59	4,63
<b>Reparación</b>	6,36	,01	3,39	79,15	,00	3,44	1,02	1,42	5,46

Existen diferencias significativas entre las medias de Atención en el grupo femenino y masculino. La media de Atención observada en el grupo femenino es superior ( $P < 0,001$ ). Existen diferencias significativas entre las medias de Claridad en el grupo femenino y masculino. La media de Claridad observada en el grupo femenino es superior ( $P < 0,001$ ). Existen diferencias significativas entre las medias de Reparación en el grupo femenino y masculino. La media de Reparación observada en el grupo femenino es superior ( $P < 0,001$ ).

Gráfico 16  
Media de Atención, Claridad y Reparación en Mujeres y Hombres.

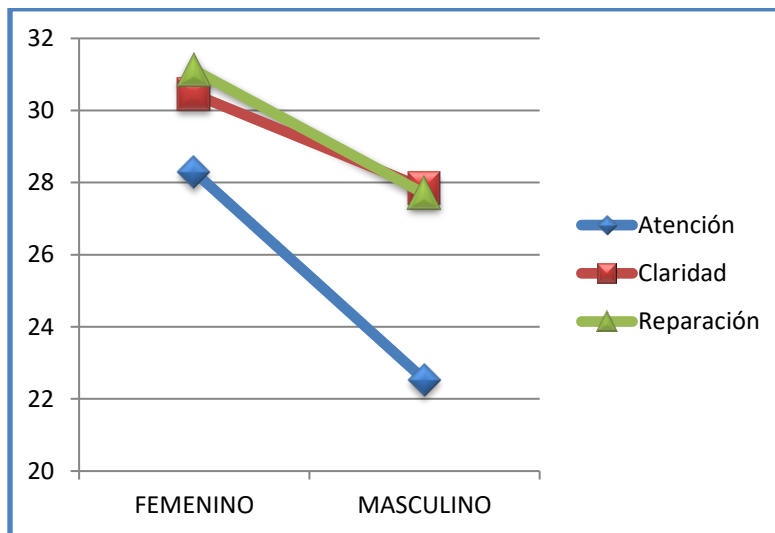


Tabla 16

*Prueba de Mann Whitney para Revaluación y Supresión en Mujeres y Hombres. Rangos.*

SEXO	N	Rango promedio	Suma de rangos	
<b>Revaluación</b>	FEMENINO	73	57,65	4208,5
	MASCULINO	32	42,39	1356,5
	Total	105		
<b>Supresión</b>	FEMENINO	73	49,11	3585
	MASCULINO	32	61,88	1980
	Total	105		

Tabla 17

*Prueba de Mann Whitney para Revaluación y Supresión en Mujeres y Hombres. Estadísticos de prueba.*

	Revaluación	Supresión
<b>U de Mann-Whitney</b>	828,50	884
<b>W de Wilcoxon</b>	1356,50	3585
<b>Z</b>	-2,37	-1,984
<b>Sig. asintótica (bilateral)</b>	,018	,047

**a. Variable de agrupación: SEXO**

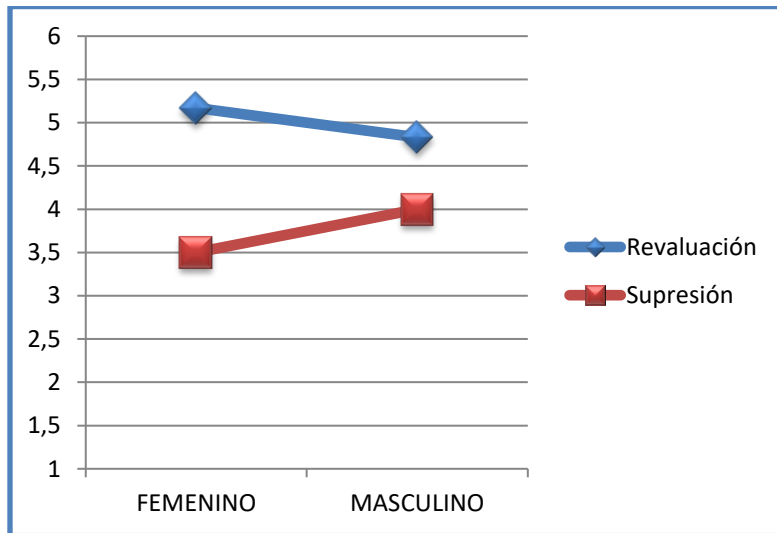
Los valores de Revaluación observados en el grupo Femenino son superiores a los observados en el grupo Masculino ( $P=0,018$ ). Los valores de Supresión observados en el grupo Masculino son superiores a los observados en el grupo Femenino ( $P=0,047$ ).

Tabla 18

*Mediana y Rango Intercuartil de Revaluación y Supresión en Mujeres y Hombres.*

GRUPO		N	Mediana	Rango Intercuartil
<b>Revaluación</b>	FEMENINO	73	5,17	1,38
	MASCULINO	32	4,83	0,5
<b>Supresión</b>	FEMENINO	73	3,5	1,31
	MASCULINO	32	4	1

Gráfico 17  
 Mediana de Revaluación y Supresión en Mujeres y Hombres.



Objetivo 6: Verificar si hay diferencias significativas entre Inteligencia Emocional y Regulación Emocional entre menores y mayores de 30 años en empleados de Atención al Cliente de Call Center en CABA y los Administrativos de Concesionario de Autos en Zona Sur.

Tabla 19

*Prueba t de Student para Atención, Claridad y Reparación en Menores y Mayores de 30 años. Estadísticas de grupo.*

GRUPO DE EDAD		N	Media	Desviación estándar	Media de error estándar
<b>Atención</b>	MENORES DE 30	86	26,7	6,25	0,67
	MAYORES DE 30	15	25,4	6,99	1,8
<b>Claridad</b>	MENORES DE 30	86	30,08	4,75	0,51
	MAYORES DE 30	15	26,73	3,73	0,96
<b>Reparación</b>	MENORES DE 30	86	30,71	5,39	0,58
	MAYORES DE 30	15	25,53	4,17	1,08

Tabla 20

*Prueba t de Student para Atención, Claridad y Reparación en Menores y Mayores de 30 años. Prueba de muestras independientes.*

	Prueba de Levene de calidad de varianzas		Prueba t para la igualdad de medias						
	F	Sig.	t	gl	Sig. (bilateral)	Diferencia de medias	Diferencia de error estándar	95% de intervalo de confianza de la diferencia	
								Inferior	Superior
<b>Atención</b>	0,06	,804	0,73	99	,468	1,3	1,78	-2,23	4,83
<b>Claridad</b>	0,67	,415	2,59	99	,011	3,35	1,29	0,78	5,91
<b>Reparación</b>	2,05	,155	3,53	99	,001	5,18	1,46	2,27	8,08

Existen diferencias significativas entre las medias de Claridad de los Menores de 30 años y los Mayores de 30 años. La media de Claridad observada en el grupo de menores de 30 años es superior ( $P < 0,001$ ). Existen diferencias significativas entre las medidas de Reparación en los Menores de 30 años y Mayores de 30 años. La media de Reparación en el grupo de menores de 30 años es superior ( $P < 0,001$ ). En la medida de Atención no se observan diferencias significativas entre los Menores de 30 años y Mayores de 30 años.

Gráfico 18

*Media de Atención, Claridad y Reparación en Menores y Mayores de 30 años.*

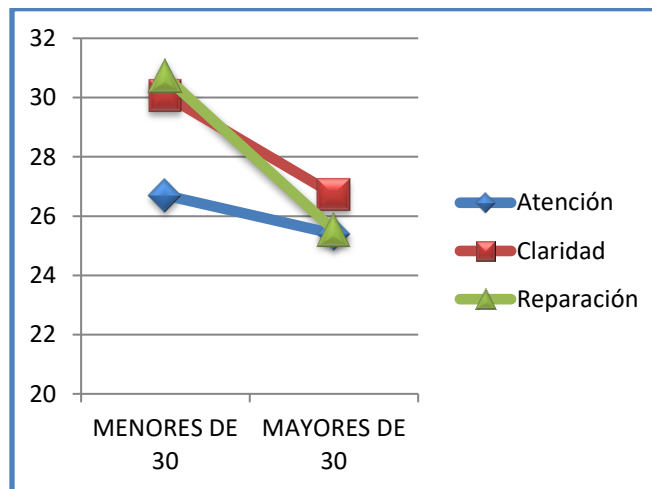




Tabla 21

*Prueba de Mann Whitney para Revaluación y Supresión en Menores y Mayores de 30 años. Rangos.*

GRUPO DE EDAD	N	Rango promedio	Suma de rangos	
<b>Revaluación</b>	MENORES DE 30	86	54,1	4652,5
	MAYORES DE 30	15	33,23	498,5
	Total	101		
<b>Supresión</b>	MENORES DE 30	86	47,64	4097
	MAYORES DE 30	15	70,27	1054
	Total	101		

Tabla 22

*Prueba de Mann Whitney para Revaluación y Supresión en Menores y Mayores de 30 años. Estadísticos de prueba.*

	Revaluación	Supresión
<b>U de Mann-Whitney</b>	378,5	356
<b>W de Wilcoxon</b>	498,5	4097
<b>Z</b>	-2,557	-2,77
<b>Sig. asintótica (bilateral)</b>	,011	,006

**a. Variable de agrupación: GRUPO DE EDAD**

Los valores de Revaluación observados en el grupo de Menores de 30 años son superiores a los observados en el grupo de Mayores de 30 años ( $P=0,011$ ). Los valores de Supresión observados en el grupo de Mayores de 30 años son superiores a los observados en el grupo de Menores de 30 años ( $P=0,006$ ).

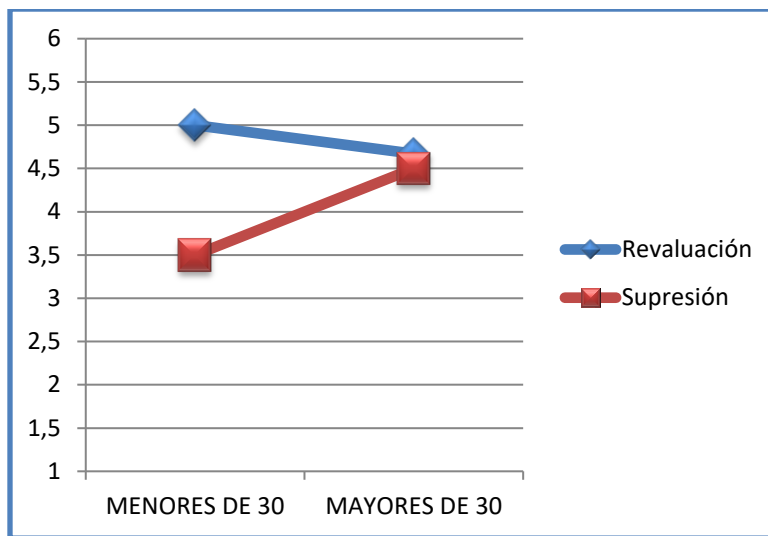
Tabla 23

*Mediana y Rango Intercuartil de Revaluación y Supresión en Menores y Mayores de 30 años.*

GRUPO		N	Mediana	Rango Intercuartil
Revaluación	MENORES DE 30	86	5	1,33
	MAYORES DE 30	15	4,67	0,83
Supresión	MENORES DE 30	86	3,5	1
	MAYORES DE 30	15	4,5	1,25

Gráfico 19

*Mediana de Revaluación y Supresión en Menores y Mayores de 30 años.*



## **Discusión**

El presente estudio tuvo por objetivo describir la relación entre las variables de Inteligencia Emocional (Atención, Claridad y Reparación) y Regulación Emocional (Revaluación y Supresión) en empleados de Atención al Cliente de Call Center en CABA y los Administrativos de Concesionario de Autos en Zona Sur. Para ello se utilizó una muestra de 60 empleados de Atención al Cliente de un Call Center de CABA y 45 Administrativos de Concesionario de Autos de Zona Sur, a los cuales se les aplicó un Cuestionario Sociodemográfico, la Escala del Estado de Ánimo Meta Rasgo 24 (TMMS 24) y el Cuestionario de Regulación Emocional (ERQ).

Las investigaciones anteriores probaron que hay una relación positiva entre Atención, Claridad y Reparación (Calero, 2013). Esto se correlaciona con los resultados obtenidos en la investigación presente siendo la correlación positiva entre Claridad y Reparación la más alta. Se deduce que esta relación fue la más alta ya que la Claridad tiene que ver con la comprensión de los propios estados emocionales y la Reparación con la capacidad de regular los propios estados emocionales (Salovey et al., 1995, en Berrocal & Extrema, 2008). Por lo cual, se podría decir que para poder regular los estados emocionales se deben comprender dichos estados y la Reparación requiere de la Claridad.

Además, en el estudio se destacó un mayor uso de Reparación que es la subescala con más alto nivel de complejidad del TMMS (Berrocal & Extrema, 2008) ya que implica a las otras dos subescalas y la que tiene un claro significado de Regulación Emocional (Marino et. al., 2014).

Por otro lado, en la presente tesis se observó que hubo una correlación negativa baja entre Revaluación y Supresión por lo cual no se considera relevante y se estima que se debió a que la Revaluación y Supresión son dos variables opuestas entre si ya que la primera consiste en interpretar las potenciales emociones que una situación puede provocar y así modificar su impacto emocional (Lazarus y Alfert, 1964, en Gross & John, 2003), la segunda, consiste en la inhibición de la expresión emocional en el comportamiento (Gross 1998, en Gross & John, 2003).

Sin embargo, se puede destacar que hay un uso cotidiano de la Revaluación y esto beneficia a los empleados ya que según Cutuli (2014) un uso cotidiano de Revaluación se relaciona con patrones más saludables del afecto, funcionamiento social y bienestar que el uso cotidiano de la Supresión.

Los hallazgos de Sarrionandia, Mikolajczak & Gross (2015) demostraron que los individuos con altos puntajes en el Test de Inteligencia Emocional regulan mejor sus emociones que personas con bajos puntajes (Sarrionandia, Mikolajczak & Gross, 2015). Además, Cabello, Salguero, Berrocal y Gross (2013) demostraron correlaciones entre sus variables: Atención, Claridad y Reparación se relacionan positivamente con Revaluación y negativamente con Supresión.

Esto coincide con los resultados obtenidos en el presente trabajo donde hubo una correlación más alta fue la correlación positiva entre Revaluación y Claridad. Se puede deducir que la correlación más alta fue entre estas variables porque la Claridad es la comprensión de los propios estados emocionales (Salovey et al., 1995, en Berrocal & Extrema, 2008) y la Revaluación es un tipo de cambio cognitivo que consiste en interpretar las potenciales emociones que una situación puede provocar y así poder modificar su impacto emocional (Lazarus y Alfert, 1964, en Gross & John, 2003). Es decir, ambas variables tienen que ver con un entendimiento de las emociones que experimenta el propio sujeto aunque la Revaluación es más compleja porque implica un cambio cognitivo a partir de esta información.

Otra tema importante para destacar es que según el estudio de Marino et. al. (2014) la Regulación Emocional tiene mayor relación con la Reparación y en el presente estudio se produjo una mayor relación con Claridad. Esto podría tener relación con el tipo de trabajo que realizan los empleados ya que en el estudio de Marino se utilizaron estudiantes y en esta investigación se utilizaron trabajadores.

La investigación también aporta resultados respecto a la diferencia entre empleados Administrativos y de Call Center, demostrando que las medias de Claridad, Reparación y Revaluación son superiores en empleados de Call Center que en Administrativos. Esta relación se puede inferir que ocurre porque los empleados de Call Center tienen un mayor contacto con el público y el tipo de trabajo que realizan requiere que controlen sus emociones. En cambio los Administrativos de la muestra no atendían al público sino que se dedicaban a tareas administrativas que no requerían tanto el uso de las emociones.

Por otro lado, los resultados del presente estudio refuerzan la evidencia que sugiere que el género femenino tengan una alta Inteligencia Emocional con puntajes más altos en Atención, Claridad y Reparación que los hombres. Estos hallazgos se correlacionan con los de Tolegenova, Kustubayeva y Matthews (2014), que explican que la Atención y Reparación de las mujeres tuvieron diferencias significativas respecto a los hombres. Aunque difirió en que dicho estudio no se encontraron relaciones significativas en Claridad.

En lo que respecta a la Regulación Emocional, se demostró que las mujeres tienen un mayor uso de Revaluación y un menor uso de Supresión que los hombres. Estos resultados se relacionan con los resultados obtenidos por Spaapen, Waters, Brummer, Stopa y Bucks (2013) que demostraron que las mujeres tienen un mayor uso de la Revaluación y los hombres uno mayor de la Supresión. Este mayor puntaje en Inteligencia Emocional y Regulación Emocional en mujeres puede tener relación con que las mujeres están más pendientes de los sentimientos de los demás y también tienen que regular sus propios sentimientos.

Con respecto a la edad, se encontraron diferencias significativas en la Inteligencia Emocional y Regulación Emocional de los menores de 30 años y los mayores de 30 años. Los resultados demostraron que la Claridad y la Reparación en los menores de 30 años son superiores a los mayores de 30 años. Estos resultados difieren con los obtenidos por Fernández Berrocal et. al. (2004) que no encontraron diferencias significativas entre edad y las variables de Inteligencia Emocional.

En relación a la Regulación Emocional, las medias de Revaluación son superiores en los menores de 30 años y los valores de Supresión son superiores en los mayores de 30 años. Estos hallazgos concuerdan con los resultados obtenidos por Brummer, Stopa y Bucks (2013), que explican que en los adultos (30 a 64 años) hay un mayor uso de Supresión que en los jóvenes (18 a 29 años) y adultos mayores (65 a 91 años) aunque difieren en que este estudio no tuvo diferencias significativas para Revaluación en jóvenes, adultos y adultos mayores.

Estos altos valores en las variables de Inteligencia Emocional y Regulación Emocional pueden tener que ver con que los menores de 30 años tienen una gran variedad de relaciones interpersonales y esto hace que tengan que regular sus emociones en uno mismo y con los otros.

En conclusión, se pudo deducir que el grupo de Call Center, Mujeres y menores de 30 años tuvieron mayores puntajes en Inteligencia Emocional y Regulación Emocional porque tienen una mayor interacción social que los grupos con los cuales se los comparó.

Por otro lado es importante haber encontrado puntajes altos en estas variables ya que si hay una mayor Inteligencia Emocional, habrá bajos niveles de estrés percibido, altos niveles de Salud Mental (Luque- Reza, Augusto- Landa y Pulido-Martos, 2014), una mayor Satisfacción Interna (Çekmecelioğlu, Günsel, y Ulutaş, 2012) y un mayor Desempeño laboral ( Shamsuddin y Rahman, 2014). Además, es importante destacar que un uso frecuente de la Revaluación se relaciona con patrones más saludables del afecto, funcionamiento social y bienestar (Cutuli,

2014) y, en el ámbito empresarial, se relaciona con la motivación para expresar emociones positivas (Michel Cossette y Úrsula Hess, ,2012).

## Limitaciones

El estudio tuvo varias limitaciones, una de ellas fue que se usaron medidas de auto-reporte que pueden crear relaciones artificiales entre las variables. Además, estos test no tenían puntos de corte por lo cual las medidas de Inteligencia Emocional y Regulación Emocional no se pudieron realizar correctamente.

Se usó una muestra pequeña por lo cual puede que no sea representativa de la población. Incluso, se usaron diferentes tamaños de muestra para las diferencias entre grupos por lo cual puede que no se haya podido medir una relación correctamente.

Se recomienda que en futuras investigaciones se utilicen otras medidas de Inteligencia Emocional y Regulación Emocional que no sean de autoreporte, se obtenga una muestra de mayor tamaño y si se utilizan submuestras, que sean de tamaños similares para poder comparar ambos grupos.

## **Conclusiones**

El principal objetivo del estudio fue relacionar las variables de Inteligencia Emocional y Regulación Emocional en empleados de Call Center y Administrativos debido a la importancia de estas variables en el ámbito laboral.

Para este estudio se escogió la población de empleados de Atención al Cliente de un Call Center de CABA y Administrativos de Concesionario de Zona Sur, siendo la muestra de 105 trabajadores de los cuales 73 eran mujeres y 32 eran hombres.

Los resultados aportaron evidencia a favor de la hipótesis que establecía que Atención, Claridad y Reparación se correlacionaron positivamente con Revaluación y negativamente con Supresión. Aunque no se encontró una relación significativa entre Atención y Supresión.

En cuanto a la evaluación de las subescalas de Inteligencia Emocional, se observó que la correlación más alta fue entre Claridad y Reparación que son dos variables relacionadas ya que la Reparación requiere de la Claridad. También se puede agregar que los individuos usan con mayor frecuencia la Reparación que permite una mejor Regulación de las Emociones.

Por otro lado en las subescalas de Regulación Emocional, no hubo una correlación destacable pero si se demostró un uso frecuente de Revaluación, lo que trae beneficios para los empleados ya que está asociado a un mayor bienestar (Cutuli, 2014) y con la motivación para expresar emociones positivas. (Michel Cossette y Ursula Hess, 2012)

En lo que respecta a la relación entre Inteligencia Emocional y Regulación Emocional, la correlación más alta fue entre Revaluación y Claridad. Este resultado es destacable ya que la mayoría de las investigaciones encuentran relaciones entre Reparación y Revaluación. (Marino et. al., 2014)

El grupo de Menores de 30 años y de empleados de Call Center coincidieron en Mayores puntajes en Claridad y Reparación. Mientras que el grupo de Mujeres tuvo altos puntajes en Atención, Claridad y Reparación. En lo que respecta a dichos resultados, se podría decir que el grupo de Call Center, Mujeres y Menores de 30 años serán grupos con un mejor desempeño laboral ya que, según Sarangi y Vats (2015), Atención, Claridad y Reparación se relacionan positivamente con altos niveles de compromiso en trabajadores.

En Regulación Emocional, el grupo de Call Center, las mujeres y los menores de 30 años tuvieron un mayor uso de Revaluación. Por lo cual, se espera que tengan mayores beneficios ya que,

Un estudio sobre la Inteligencia Emocional y la Regulación Emocional. Diferencias entre trabajadores de Call Center y empleados Administrativos. Silvana Maldonado Licenciatura en Psicología

según Cutuli (2014), un uso cotidiano de Reevaluación se relacionó positivamente con patrones más saludables del afecto, funcionamiento social y bienestar.

El estudio brinda un soporte relevante para el sostenimiento de las teorías que relacionan las variables de Inteligencia Emocional y Regulación Emocional e informa acerca de la relación entre las variables de Inteligencia Emocional y la Regulación Emocional. Se espera que contribuya con información que sea útil para otras investigaciones a pesar de sus limitaciones.



## **Referencias**

- Berrocal, P. F.; & Díaz, N. R. (1999). Investigaciones empíricas en el ámbito de la Inteligencia Emocional. *Ansiedad y estrés*, 5 (2-3), 247-260.
- Berrocal, P.F.; & Extrema P.N. (2005). Inteligencia emocional percibida y diferencias individuales en el meta-conocimiento de los estados emocionales: una revisión de los estudios de TMMS. *Ansiedad y estrés*, 11 (2-3), 101-122.
- Berrocal, P.F.; Extrema N.; & Ramos N. (2004). Validity and Reliability of the Spanish modified version of the Trait Meta-Mood Scale. *Psychological Reports*, 94, 751-755.
- Berrocal, P.F.; & Extrema, N. (2008). A Review of Trait Meta- Mood Research. *International Journal of Psychology Research*, 2 (1), 39-67.
- Berrocal, P.F.; Salovey, P.; Vera, A.; Ramos, N.; & Extrema, N. (2001). Cultura, inteligencia emocional percibida y ajuste emocional: un estudio preliminar. *Revista Electrónica de Motivación y Emoción*, 4 (8), 3.
- Blanco, A.; & Rivero, V. (2009). Calidad de servicio percibida por los clientes residenciales en las oficinas de atención al cliente (OAC). *Ingeniería Industrial. Actualidad y Nuevas*, (3), 31-42.
- Botero, M. M.; & Peña, P. (2006). Calidad en el servicio: el Cliente Incógnito. *Suma Psicológica*, 13 (2), 217-228.
- Brummer L.; Stopa L.; & Bucks R. (2014). The influence of age on emotion regulation strategies and psychological distress. *Behavioural and Cognitive Psychotherapy*, 42 (6), 668-681. DOI: 10.1017/S1352465813000453.
- Brummer, L.; Stopa, L.; & Bucks, R. (2013). The Influence of Age on Emotion Regulation Strategies and Psychological Distress. *Behavioural and Cognitive Psychotherapy*, 42(6), 668-81 DOI: 10.1017/S1352465813000453.
- Cabello, R.; Salguero J.M.; Berrocal, P.F.; & Gross J. (2013). A Spanish Adaptation of the Emotion Regulation Questionnaire. *European Journal of Psychological Assessment*, 29 (4), 234-240. DOI: 10.1027/1015-5759/a000150.
- Calero, A. (2013). Versión Argentina del TMMS para adolescentes: Una medida de inteligencia emocional percibida. *Panamerican Journal of Neuropsychology*, 7 (1), 104-119. DOI: 10.7714/cnps/7.1.206.
- Çekmecelioğlu H. G.; Günsel A.; & Ulutaş T. (2012). Effects of Emotional Intelligence on Job Satisfaction: An Empirical Study On Call Center Employees. *Procedia- Social and Behavioral Sciences*, 58, 363-369. DOI:10.1016/j.sbspro.2012.09.1012.
- Cossette, M.; & Hess U. (2012). "Chapter 12: Emotion Regulation Strategies among Customer Service Employees: A Motivational Approach". *Research on Emotion in Organizations*, 8, 329 – 352. DOI: 10.1108/S1746-9791(2012)0000008017.

- Cutuli, D. (2014). Cognitive reappraisal and expressive suppression strategies role in the emotion regulation: an overview on their modulatory effects and neural correlates. *Frontiers in Systems Neuroscience*, 8 (175), 1-6. DOI: 10.3389/fnsys.2014.00175.
- Extrema, N.; & Berrocal, P.F. (2004, Marzo). El uso de las medidas de habilidad en el ámbito de la Inteligencia Emocional. Ventajas e inconvenientes con respecto a las medidas de autoinforme. *Boletín de Psicología*, 80, 59-77.
- Gilsa L.V.; Zapt D.; Ohly S.; Trumpold K. & Machowski. (2014). There is more than obeying display rules: Service employees' motives for emotion regulation in customer interactions. *European Journal of Work and Organizational Psychology*, 23 (6), 884-896. DOI: 10.1080/1359432X.2013.839548.
- Gross, J. J. (1998a). The Emerging Field of Emotion Regulation: An Integrative Review. *Review of General Psychology*, 2 (3), 271-299. DOI: 10.1037/1089-2680.2.3.271.
- Gross, J. J.; & John, O.P. (2003, August). Individual differences in two emotion regulation processes: implications for affect, relationships, and well-being. *Journal of Personality and Social Psychology*, 85 (2), 348-362. DOI: 10.1037/0022-3514.85.2.348.
- Gross, J.J. (2001). Emotion regulation in adulthood: Timing is everything. *Current Directions in Psychological Science*, 10, 214-219. DOI:10.1111/1467-8721.00152.
- John, O. P; & Gross, J.J. (2004, December). Healthy and unhealthy emotion regulation: personality processes, individual differences, and life span development. *Journal of Personality*, 72(6), 1301-1334. DOI: 10.1111/j.1467-6494.2004.00298.x.
- Levinson, D. J. (1986). A Conception of Adult Development. *American Psychologist*, 41 (1), 3-13.
- Liraz H. M.; & Yagil D. (2013). Customer Emotion Regulation in the Service Interactions: Its Relationship to Employee Ingratiation, Satisfaction and Loyalty Intentions. *The Journal of Social Psychology*, 153 (3), 261-278. DOI:10.1080/00224545.2012.729105.
- Luque-Reca O.; Augusto- Landa J.M.; & Pulido- Martos M. (2014). La relación entre la inteligencia emocional percibida y la salud mental en directivos y mandos intermedios: el papel del estrés percibido como mediador. *Ansiedad y Estrés*, 20 (1), 61-73.
- Marino, J.; Silva, J. D.; Luna, F. G.; & Mesas, A. A. (2014). Evaluación conductual de la regulación emocional: la habilidad en reevaluación y supresión y su relación con el control ejecutivo-semántico y la inteligencia emocional. *Neuropsicología Latinoamericana*, 6 (3), 55-65. DOI: 10.5579/ML.2014.2012.
- Mayer J. D; Salovey P.; & Caruso, D. (2000). Models of Emotional Intelligence. En Handbook of Intelligence, 396-420. Cambridge: Cambridge University Press.
- Mayer, J.D.; & Salovey, P. (1997). What is Emotional Intelligence? En P. Salovey y D. Sluyter (Eds). *Emotional Development and Emotional Intelligence: Implications for Educators*, 3-31. New York: Basic Books.
- Mestre, J. M.; Bozal, M.D.R.G; Brackett, M.A.; & Salovey, P. (2008, Octubre). Inteligencia Emocional: Definición, evaluación y aplicaciones desde el modelo de habilidades de Mayer y Salovey. *Motivación y Emoción*, 407-438.

- Mikolajczak, M., Menil, C., and Luminet, O. (2007). Explaining the protective effect of trait emotional intelligence regarding occupational stress: exploration of emotional labor processes. *Journal of Research in Personality, 41*, 1107–1117. DOI:10.1016/j.jrp.2007.01.003.
- Milukic, I. S. (Septiembre, 2015). Entrevista a Pablo Fernández Berrocal: La importancia de la Inteligencia Emocional para la Psicología. *Intersecciones Psi*, (16).
- Muñoz, L. A.; Gimeno M.C.M.; & Macarro, M. J. M. (2001). El adulto: Etapas y Consideraciones para el Aprendizaje. *Eúphoros*, 98-112.
- Najul, J. G. (2011). El capital humano en la atención al cliente y la calidad de servicio. *Observatorio Laboral Revista Venezolana*, 4 (8), 23-25.
- Niven K.; Sprigg C.A.; y Armitage C.J. (2013). Does emotion regulation protect employees from the negative effects of workplace aggression? *European Journal of Work and Organizational Psychology*, 22(1), 1-36. DOI:10.1080/1359432X.2011.626200.
- Salovey, P.; Mayer, J. D.; Goldman, S. L.; Turvey, C.; & Palfai, T.P. (1995). Emotional Attention, Clarity, and Repair: Exploring Emotional Intelligence Using the Trait Meta Mood Scale. *Emotion, Disclosure, and Health*, 125-154.
- Salovey, P.; Stroud, L. R.; Woolery, A.; & Epel, E. (2002, Septiembre). Perceived Emotional Intelligence, Stress Reactivity, and Symptom Reports: Further Exploring Using the Trait Meta-Mood Scale. *Psychology and Health*, 17(5), 611-627. DOI: 10.1080/08870440290025812.
- Sanabría, B.; Lucero, M.; Pulido, O.; & Humberto L. (2012). Competencias en Servicio al Cliente y Efectividad en Solución de Problemas. Sus características en el Sector Turismo. *Estudios y Perspectivas en Turismo*, 21 (3), 646-662.
- Sarangi, S.; & Vats, A. (2015). Role of Emotional Intelligence on Employee Engagement: A study among Indian Professionals. *International Journal of Business and Management*, 10 (6), 224-233. DOI: 10.5539/ijbm.v10n6p224.
- Sarrionandia, A; Mikolajczak, M; & Gross J. J. (2015, Febrero). Integrating emotion regulation and emotional intelligence traditions: A meta-analysis. *Frontiers in Psychology*, 6(160), 1-27. DOI: 10.3389/fpsyg.2015.00160.
- Shamsuddin N.; & Rahman R.A. (2014). The Relationship between Emotional Intelligence and Job Performance of Call Centre Agents. *Procedia - Social and Behavioral Sciences*, 129, 75 – 81. DOI: 10.1016/j.sbspro.2014.03.650.
- Sheppes, G.; & Gross, J. (2012). Emotion regulation effectiveness: What Works when. *Handbook of Psychology*, 5, 1- 51.
- Śmieja, M.; Kobylińska, D.; & Mrozowicz, M. (2011). Emotional Intelligence and Emotion Regulation Strategies. *Studia Psychologiczne*, 49 (5), 55-64. DOI: 10.2478/v10167-010-0040-x.
- Spaapen, D. L.; Waters, F.; Brummer, L.; Stopa, L.; & Bucks, R. S. (2013). The Emotion Regulation Questionnaire: Validation of the ERQ-9 in Two Community Samples. *Psychological Assessment*, 26 (1):46-54. DOI: 10.1037/a0034474.

Thory K. (2013). Teaching managers to regulate their emotions better: insights from emotional intelligence training and work- based application. *Human Resource Development International*, 16 (1), 4-21. DOI: 10.1080/13678868.2012.738473.

Tolegenova, A. A.; Kustubayeva A. M.; & Matthews G. (2014). Trait Meta Mood, gender and EEG response during emotion-regulation. *Personality and Individuals Differences*, 65, 75-80. DOI: 10.1016/j.paid.2014.01.028.

## **Anexo**

El siguiente formulario recaudará información que será utilizada para la elaboración de una investigación académica para un Trabajo de Integración Final de la carrera de Psicología.

La información que se recabará será resguardada bajo la forma de anonimato y confidencialidad. Si bien se trata de una colaboración para el TIF, se podrá dar una devolución grupal a los participantes acerca de los resultados estadísticos obtenidos.

Por favor, marque con una cruz si está de acuerdo o no en participar.

Si  No

### **Cuestionario 1**

Lea atentamente cada frase y señale por favor con una "X" la respuesta acorde a su situación.

¿Brinda usted atención al cliente por teléfono?

Si  No

Su sexo es:

Femenino  Masculino

Su edad es: .....

Su Estado Civil es:

Soltero

Soltero Concubinato

Casado

**Continúa al Dorso →**

Viudo

Divorciado

¿Su nacionalidad es Argentina?

Si  No

Su Lugar de Residencia es:

CABA

GBA Oeste

GBA Norte

GBA Sur

Su máximo nivel de estudios alcanzados es:

Primario

Secundario

Terciario

Universitario en Curso

Universitario

Posgrado en Curso

Posgrado

Maestría

Doctorado

¿Tiene gente a cargo?

Si  No

## **Cuestionario 2**

A continuación, encontrará algunas afirmaciones sobre sus emociones y sentimientos. Lea atentamente cada frase e indique por favor el grado de acuerdo o desacuerdo con respecto a las mismas. Señale con una "X" la respuesta que más se aproxime a sus preferencias. No hay respuestas correctas o incorrectas, ni buenas o malas. No emplee mucho tiempo en cada respuesta.

1	2	3	4	5
<b>Nada de Acuerdo</b>	<b>Algo de Acuerdo</b>	<b>Bastante de Acuerdo</b>	<b>Muy de Acuerdo</b>	<b>Totalmente de Acuerdo</b>

1.	Presto mucha atención a los sentimientos.	1	2	3	4	5
2.	Normalmente me preocupo mucho por lo que siento.	1	2	3	4	5
3.	Normalmente dedico tiempo a pensar en mis emociones.	1	2	3	4	5
4.	Pienso que merece la pena prestar atención a mis emociones y estado de ánimo.	1	2	3	4	5
5.	Dejo que mis sentimientos afecten a mis pensamientos.	1	2	3	4	5
6.	Pienso en mi estado de ánimo constantemente.	1	2	3	4	5
7.	A menudo pienso en mis sentimientos.	1	2	3	4	5
8.	Presto mucha atención a cómo me siento.	1	2	3	4	5
9.	Tengo claros mis sentimientos.	1	2	3	4	5
10.	Frecuentemente puedo definir mis sentimientos.	1	2	3	4	5
11.	Casi siempre sé cómo me siento.	1	2	3	4	5
12.	Normalmente conozco mis sentimientos sobre las personas.	1	2	3	4	5
13.	A menudo me doy cuenta de mis sentimientos en diferentes situaciones.	1	2	3	4	5
14.	Siempre puedo decir cómo me siento.	1	2	3	4	5
15.	A veces puedo decir cuáles son mis emociones.	1	2	3	4	5
	<b>Continúa al Dorso →</b>					

16.	Puedo llegar a comprender mis sentimientos.	1	2	3	4	5
17.	Aunque a veces me siento triste, suelo tener una visión optimista.	1	2	3	4	5
18.	Aunque me sienta mal, procuro pensar en cosas agradables.	1	2	3	4	5
19.	Cuando estoy triste, pienso en todos los placeres de la vida.	1	2	3	4	5
20.	Intento tener pensamientos positivos, aunque me sienta mal.	1	2	3	4	5
21.	Si doy demasiadas vueltas a las cosas, complicándolas, trato de calmarme.	1	2	3	4	5
22.	Me preocupo por tener un buen estado de ánimo.	1	2	3	4	5
23.	Tengo mucha energía cuando me siento feliz.	1	2	3	4	5
24.	Cuando estoy enfadado intento cambiar mi estado de ánimo.	1	2	3	4	5

### **Questionario 3**

A continuación, encontrará algunas afirmaciones sobre su vida emocional. Lea atentamente cada frase e indique por favor el grado de acuerdo o desacuerdo con respecto a las mismas. Señale con una "X" la respuesta que más se aproxime a sus preferencias. No hay respuestas correctas o incorrectas, ni buenas o malas. No emplee mucho tiempo en cada respuesta.

1	2	3	4	5	6	7
Totalmente en desacuerdo	En desacuerdo	Ligeramente en desacuerdo	Ni acuerdo ni en desacuerdo	Ligeramente en acuerdo	De acuerdo	Totalmente de acuerdo

1.	Cuando quiero incrementar mis emociones positivas (p. ej. Alegría, diversión), cambio el tema sobre el que estoy pensando.	1	2	3	4	5	6	7
2.	Guardo mis emociones para mí mismo.	1	2	3	4	5	6	7
3.	Cuando quiero reducir mis emociones negativas (p. ej. Tristeza, enfado), cambio el tema sobre el que estoy pensando.	1	2	3	4	5	6	7
4.	Cuando estoy sintiendo emociones positivas, tengo cuidado de no expresarlas.	1	2	3	4	5	6	7
5.	Cuando me enfrento a una situación estresante, intento pensar en ella de un modo que me ayude a mantener la calma.	1	2	3	4	5	6	7



6.	Controlo mis emociones no expresándolas.	1	2	3	4	5	6	7
7.	Cuando quiero incrementar mis emociones positivas, cambio mi manera de pensar sobre la situación.	1	2	3	4	5	6	7
8.	Controlo mis emociones cambiando mi forma de pensar sobre la situación en la que me encuentro.	1	2	3	4	5	6	7
9.	Cuando estoy sintiendo emociones negativas, me aseguro de no expresarlas.	1	2	3	4	5	6	7
10.	Cuando quiero reducir mis emociones negativas, cambio mi manera de pensar sobre la situación.	1	2	3	4	5	6	7