

TRABAJO FIN DE GRADO
Facultad de Derecho
Universidad de La Laguna
Curso 2019/2020
Convocatoria: Julio

**ESTRÉS LABORAL Y SU RELACIÓN CON LA
INTELIGENCIA EMOCIONAL DE LOS
TRABAJADORES DE SUPERMERCADOS
DURANTE LA ALERTA SANITARIA POR LA
COVID-19**

Work stress and its relationship to the emotional
intelligence of supermarket workers during the Covid-19
health alert

Realizado por la alumna Dña. Kimberly Felipe Méndez

Tutorizado por el Profesor D. Juan Martínez Torvisco

Departamento: Psicología del trabajo y de las organizaciones

Área de conocimiento: Psicología Social

ABSTRACT

Work stress and emotional intelligence are two complex concepts that increasingly affect workers, causing their moods to be altered.

The aim of this paper is to study the relationship between both variables, taking into account the pandemic situation caused by Covid-19.

In order to verify the relationship, a study was carried out which consisted of delivering an organizational stress questionnaire and an emotional intelligence questionnaire, with a total of 25 and 24 items respectively. The sample is made up of fifty supermarket employees who responded to the survey completely anonymously and voluntarily.

The empirical data presented in this research paper confirm the three hypotheses raised. Specifically, it is confirmed that the greater the work stress, the lower the emotional intelligence; that the female gender is capable of managing work stress better than the male gender and that older employees generate greater emotional intelligence and less work stress than younger employees.

Finally, we have been able to deduce that there is a relationship between work stress variables and emotional intelligence.

Key Words: occupational stress, emotional intelligence, supermarket workers.

RESUMEN (entre 150 y 350 palabras)

El estrés laboral y la inteligencia emocional son dos conceptos complejos que afectan cada vez más a los trabajadores, lo que provoca que el estado anímico de estos se vea alterado.

El objetivo de este trabajo es estudiar la relación existente entre ambas variables, teniendo en cuenta la situación de pandemia provocada por la Covid-19.

Para comprobar la relación se ha llevado a cabo un estudio que ha consistido en entregar un cuestionario de estrés organizacional y otro de inteligencia emocional, con un total de 25 y 24 ítems respectivamente. La muestra está compuesta por cincuenta empleados de supermercados que han respondido a la encuesta de forma totalmente anónima y voluntaria.

Los datos empíricos presentados en este trabajo de investigación confirman las tres hipótesis planteadas. En concreto, se confirma que a mayor estrés laboral menor inteligencia emocional; que el género femenino es capaz de gestionar mejor el estrés laboral que el masculino y que los empleados con mayor edad generan una mayor inteligencia emocional y menor estrés laboral que los empleados de menor edad.

Finalmente, hemos podido deducir que si existe relación entre las variables estrés laboral e inteligencia emocional.

Palabras clave: estrés laboral, inteligencia emocional, trabajadores de supermercados.

ÍNDICE

Capítulo I: INTRODUCCIÓN	5
Capítulo II: MARCO TEÓRICO	6
1. Estrés	6
1.1. Concepto de estrés	6
1.2. Tipos de estrés	6
1.3. Fases del estrés	8
1.4. El estrés laboral	8
1.5. Factores de riesgo del estrés laboral	9
1.6. Modelos y teorías sobre el estrés laboral	10
1.7. El estrés laboral y la Covid-19	11
2. Inteligencia emocional	13
2.1 Concepto de inteligencia emocional	13
2.2 Tipos de inteligencia emocional	13
2.3 Elementos que conforman la inteligencia emocional	14
2.4 Variables mediadoras de la inteligencia emocional	15
2.5 Importancia de la inteligencia emocional	15
Capítulo III: OBJETIVOS E HIPÓTESIS	17
1. Objetivos generales	17
2. Objetivos específicos	17
3. Hipótesis	17
Capítulo IV: MÉTODO	18
1. Participantes	18
2. Instrumentos	18
3. Procedimiento	19
4. Análisis de datos	19
Capítulo V: RESULTADOS	20
Capítulo VI: DISCUSIÓN Y CONCLUSIONES	31
Capítulo VII: REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS	32
Anexo	35

CAPÍTULO I: INTRODUCCIÓN

Dentro del ámbito laboral, existe una gran variedad de situaciones que pueden resultar estresantes para los trabajadores y que incluyen variables relacionadas con el ambiente de trabajo, personales y psicosociales o interpersonales. Por ello, cuando una persona se encuentra en una situación de estrés experimenta diversos síntomas como la ansiedad, angustia, preocupación, desgana, originando desequilibrios en su desempeño laboral.

Cabe destacar que normalmente, tendemos a crear un juicio negativo sobre el estrés, posiblemente por las numerosas consecuencias que produce en la salud, tales como accidentes, enfermedades, entre otras. Lo cierto es que no es así de radical, pues el estrés posee también una dimensión positiva.

El reconocido psicólogo Daniel Goleman menciona que *“el cerebro emocional aprende de un modo diferente al cerebro pensante”* (1998, p. 11). Con esta frase pretende recalcar la idea de que el cerebro emocional responde a un evento más rápidamente que el cerebro pensante cuando se experimenta un estado de estrés, llegando a debilitarse la capacidad de procesamiento, lo que lleva a la posibilidad de optar por conductas que no son funcionales socialmente.

La elección del tema tiene como objetivo ilustrar la relación entre las variables estrés laboral e inteligencia emocional en el ámbito laboral durante la alerta sanitaria de la Covid-19.

El presente trabajo está estructurado en varios capítulos. El primer capítulo, abarca la introducción de la investigación que se pondrá en contexto. Seguidamente, el segundo capítulo se centra en el marco teórico de las variables a estudiar, es decir, del estrés laboral y la inteligencia emocional. En el tercer capítulo se estudian los objetivos, tanto generales como específicos y las hipótesis planteadas. El cuarto capítulo tiene como objeto de estudio el método y por ello se centrará en los participantes, los instrumentos empleados, el procedimiento llevado a cabo y el análisis de datos. Para ir concluyendo, el quinto capítulo que recogerá los resultados obtenidos e irá ligado con un sexto capítulo sobre las posibles discusiones y conclusiones.

CAPÍTULO II: MARCO TEÓRICO

1. ESTRÉS

1.1. Concepto de estrés

La Organización Mundial de la Salud (OMS) define el estrés como *“el conjunto de reacciones fisiológicas que prepara al organismo para la acción”*. En términos globales se trata de un sistema de alerta biológico necesario para la supervivencia.

Por su parte, los autores Cazabat y Costa (2000, p. 2) definen al estrés como *“los procesos fisiológicos y psicológicos que se desarrollan cuando existe un exceso percibido de demandas ambientales sobre las capacidades percibidas del sujeto para poder satisfacerlas, y cuando el fracaso en lograrla tiene consecuencias importantes percibidas por el sujeto”*.

1.2. Tipos de estrés

La clasificación de los tipos de estrés según Merino Suárez (2013) se realiza en función de diferentes criterios, entre los que destacan:

a) Dependiendo de la duración:

- El estrés agudo: hace referencia al tipo de estrés que posee una elevada intensidad, pero esta es breve. Ocurre cuando surge una situación concreta de amenaza vital. Algunos ejemplos de este tipo de estrés son las enfermedades o la pérdida de trabajo.
- El estrés agudo episódico: se centra en aquellas personas que tienen estrés agudo con frecuencia. Este tipo de personas asumen muchas responsabilidades y, por ello, no pueden hacer frente a las exigencias que se les presentan. Incluso quienes padecen este tipo de estrés pueden llegar a ver deterioradas sus relaciones interpersonales con rapidez.



- El estrés crónico: se caracteriza porque ocurre como consecuencia de demandas no excesivamente elevadas pero que se prolongan en el tiempo. Ante este tipo de situaciones es necesario una adaptación permanente que posibilite llevar el problema lo mejor posible. Los problemas económicos o la larga situación de desempleo son algunos ejemplos de lo mencionado en relación con este tipo de estrés.

b) Dependiendo del efecto que provoca:

Tal y como se avanzó en los párrafos anteriores, el estrés no solo tiene una visión negativa. A pesar de que resulte difícil de creer, también posee una dimensión positiva.

Por ello, el estrés se puede clasificar de las siguientes dos formas en relación con las sensaciones y emociones que estimula:

- El distrés, que supone una respuesta negativa. Esta aparece cuando una persona es sometida a unas dosis de estrés que superan su umbral óptimo de adaptación, por lo que considera que no va a ser capaz de superar la amenaza a la que se enfrenta.
- El eustrés, que supone una respuesta positiva, así como una sensación de alegría y bienestar. Tiene lugar cuando la persona es consciente de que la situación a la que se enfrenta le traerá buenos resultados. Este tipo de estrés no supone ningún tipo de cansancio ni angustia.

c) Dependiendo del ámbito:

Según el ámbito en el que tenga lugar, el estrés puede ser de naturaleza personal, interpersonal o laboral. Para el estudio que se presenta, estudiamos este último, es decir, el estrés laboral que influyó a un considerado colectivo de trabajadores durante la alerta sanitaria decretada en el mes de marzo.



1.3. Fases del estrés

Según Merino Suárez (2013) la respuesta de estrés se experimenta en tres etapas a lo largo del tiempo, las cuales son:

- Fase de alarma: tiene lugar cuando la persona se activa alertada por la percepción de una situación que considera que puede exceder de su capacidad de control.
- Fase de resistencia: ocurre cuando la situación no se puede modificar y se ponen en marcha los recursos necesarios para hacer frente a las demandas.
- Fase de agotamiento: acontece al prolongarse la fase anterior en el tiempo, que supone que los recursos acaben agotándose y produciendo daños.

Cada una de las fases anteriores pueden conllevar a sensaciones de agotamiento, enfermedades psicosomáticas, incapacidad para controlar el entorno, trastorno del sueño, entre muchos otros.

1.4. El estrés laboral

El Instituto de Seguridad e Higiene en el Trabajo (INSHT, 2004, p. 6) define al estrés laboral como *“la respuesta fisiológica, psicológica y de comportamiento de un individuo que intenta adaptarse a presiones internas y externas. El estrés laboral surge cuando se da un desajuste entre la persona, el puesto de trabajo y la propia organización. La persona percibe que no dispone de recursos suficientes para afrontar la problemática laboral y aparece la experiencia de estrés”*.

El Acuerdo Marco Europeo sobre Estrés Laboral (2004, p.1), cita que *“todos los lugares de trabajo pueden verse afectados por el estrés, lo que debe ser documentado por una evaluación de riesgos psicosociales, conforme prevé el artículo 16 PRL”*. También reconoce que *“es un problema que puede afectar a cualquier lugar de trabajo, a cualquier trabajador, a empresas de cualquier tamaño, actividad, a cualquier tipo de contrato o relación laboral”*.



Según el Consejo General de la Psicología de España en su estudio sobre *“Percepción y hábitos de la población española en torno al estrés”*, elaborado por laboratorios Cinfa y avalado por la Sociedad Española para el Estudio de la Ansiedad y el Estrés (SEAS) recogió que nueve de cada diez personas en España han sufrido estrés, porcentaje que equivale a casi 12 millones y medio de españoles.

Como consecuencia de lo mencionado, la Organización Mundial de la Salud (OMS, 2020) se comprometió a declarar el estrés laboral como una enfermedad autónoma, que quedará firme en el 2022. Además, confirma que quienes más tienden a sufrir estrés laboral son aquellos trabajadores que poseen grandes responsabilidades. Ligado a lo dicho, cabe destacar los datos recogidos en un estudio desarrollado por la aseguradora DKV y la Universidad Europea. En dicho informe se recopiló que los niveles de estrés de los directivos son alarmantes, pues la cifra alcanza el 91%. De hecho, el 80% de los encuestados confirmo haberse sentido desbordado por el estrés en algún momento.

1.5. Factores de riesgo del estrés laboral

Se señala como estresor a cualquier factor que pueda generar una situación de estrés en un determinado espacio de tiempo. Según la Secretaría de Salud Laboral y Medio Ambiente UGT -GEC (2015) los principales estresores se clasifican en factores laborales y personales.

a) Factores laborales: compuestos a su vez por:

- Las condiciones físicas del trabajo, tales como el ruido, la iluminación, etc.
- Los aspectos de la organización, tales como la estructura de la empresa, el tamaño de la empresa, etc.
- Los factores del puesto de trabajo, es decir, la excesiva o insuficiencia carga de trabajo, la ambigüedad de rol, etc.

En cuanto a los factores ambientales dentro del entorno laboral, hay que destacar que existe una relación justificada entre el ambiente y sus efectos sobre las personas, pero no existe una



correlación directa entre intensidad y afectación, debido a que entra en juego la subjetividad.

Las principales alteraciones a nivel psicológico del estrés ambiental pueden ser la percepción de molestia, ansiedad, déficit comportamental, etc.

- b) Factores personales: aspectos como la personalidad, el género (tal y como se recoge en el marco práctico de este trabajo de investigación, se entiende que las mujeres son capaces de manejar mejor el estrés laboral que los hombres), las actitudes, las competencias, entre muchos otros, son factores personales ligados al estrés. Vuelve a tener un papel importante la subjetividad de la persona en cuestión.

De igual modo, es importante destacar los factores interindividuales o psicosociales. Por su parte, la Organización Internacional del Trabajo (OIT) y la Organización Mundial de la Salud (OMS) conformando un comité Mixto definen los factores psicosociales, por un parte como *“las interacciones entre trabajo, su medio ambiente, la satisfacción en el trabajo y las condiciones de su organización”* y, por otra parte, como *“las capacidades del trabajador, sus necesidades, su cultura y su situación personal fuera del trabajo, todo lo cual puede influir en la salud y en el rendimiento y la satisfacción en el trabajo”*. (OIT-OMS, 9º reunión, 1984).

1.6. Modelos y teorías sobre el estrés laboral

Las teorías actuales sobre el estrés laboral tienen como objeto de estudio la interacción entre el trabajador y su entorno laboral. La mayoría de estas teorías consideran esta interacción como un desequilibrio entre el trabajador y su organización.

Entre las diversas teorías planteadas se destacan tres, consideradas como las más relevantes en Psicología Organizacional, las cuales son:



- La Teoría del ajuste Persona–Entorno (P-E) (French. Rogers y Coob, 1974): evalúa la forma en que la interacción de las características personales y del trabajo contribuyen al bienestar del trabajador. Por lo tanto, considera que el estrés aparece cuando no hay ajuste entre ambos.
- El Modelo Demanda–Control (Karasek, 1979, Karasek y Theorell, 1990): hace referencia a que las principales fuentes del estrés se encuentran en dos características del trabajo. Por un lado, las demandas psicológicas del trabajo y por otro, el control que se tiene del mismo. Según este modelo, los trabajos más estresantes serían los de alta tensión y los menos estresantes los de baja tensión. La combinación demandas-control afecta al estrés, a la motivación y al desarrollo personal.
- El Modelo del desequilibrio Esfuerzo–Recompensa (Siegrist, 1998): centra su atención en el desequilibrio entre “costes” y “ganancias”, entendido como el esfuerzo que el trabajador realiza y las recompensas que recibe. Este modelo le da importancia al esfuerzo extrínseco, tanto el esfuerzo físico como psicológico.

1.7. El estrés laboral y su relación con la Covid-19

Según Llopart (2020) los empleados de supermercados durante la pandemia de la Covid-19 se han visto afectados críticamente y así lo refleja un estudio de 2020 desarrollado por el catedrático de psicología de la UNED, Miguel Ángel Vallejo.

El test desarrollado por Vallejo permitió recoger 600 muestras de trabajadores españoles durante el confinamiento de 2020 y determino que el 33% de los trabajadores sufrió ansiedad y un 20% un nivel de depresión que requería de tratamiento profesional. Los resultados obtenidos no fueron sorprendentes, teniendo en cuenta la vulnerabilidad humana frente a una enfermedad desconocida.

Por su parte, una encuesta desarrollada por el *University College* de Londres concluyó que los jóvenes son quienes peor afrontaron la cuarentena, de manera que los niveles de estrés e incluso depresión

superaron a los mismos niveles de los mayores. A pesar del origen británico de este estudio, las conclusiones pueden adaptarse a la situación en España.

2. INTELIGENCIA EMOCIONAL

2.1. Concepto de inteligencia emocional

Daniel Goleman define a la inteligencia emocional como *“la capacidad de reconocer nuestros propios sentimientos y los de los demás, de motivarnos y de manejar adecuadamente las relaciones que sostenemos con los demás y con nosotros mismos.”* (1995, p. 349).

A pesar de que el término Inteligencia Emocional se le atribuye al investigador Wayne Payne, en concreto por su tesis *“A Study of Emotion: Emotional Intelligence; Self-Integration; Relating to Fear, Pain and Desire”* (1985), fue Daniel Goleman quien se llevó el reconocimiento gracias a su investigación titulada *“Inteligencia Emocional”*.

Más tarde, en 1983, el psicólogo, investigador y profesor de la Universidad de Harvard, Howard Gardner publicó la conocida *“Teoría de las Inteligencias Múltiples”* (1983).

2.2. Tipos de inteligencia emocional

Con la publicación de Howard Gardner de la *“Teoría de las Inteligencias Múltiples”* (1983) se defiende que la inteligencia emocional no es medible mediante las diferentes pruebas como las que calculan el Coeficiente Intelectual, sino que existen 8 tipos de inteligencias.

La investigación de Howard Gardner (1983) logró identificar y definir los siguientes 8 tipos de inteligencias:

- Inteligencia lingüística: es importante debido a que el dominio del lenguaje, tanto escrito como oral, permite la correcta comprensión.
- Inteligencia musical: reconocido por el talento que tienen los grandes músicos, cantantes y bailarines. Este tipo de inteligencia aparece desde el nacimiento y dependiendo de la persona varía de una forma u otra.

- Inteligencia lógica-matemática: las personas que poseen dicha inteligencia usan el hemisferio lógico del cerebro, por lo que pueden dedicarse a las ciencias exactas.
- Inteligencia espacial: esta inteligencia la tienen las personas que tienen la capacidad de hacer un modelo mental en tres dimensiones del mundo.
- Inteligencia corporal - kinestésica: en este caso se tiene la habilidad de resolver problemas o realizar actividades mediante el uso de su cuerpo.
- Inteligencia intrapersonal: permite formar una imagen precisa de nosotros mismos, entendiendo las cualidades y defectos.
- Inteligencia interpersonal: permite entender a los demás, dando importancia a la empatía y la capacidad de manejar las relaciones humanas.
- Inteligencia naturalista: se añadió esta inteligencia en el año 1995. Se utiliza para observar y estudiar la naturaleza. En concreto los biólogos son quienes más la han desarrollado.

A modo de conclusión, la *“Teoría de las Inteligencias Múltiples”* tiene dos puntos fuertes. El primero es que todos los seres humanos poseen todas estas inteligencias y el segundo, que todos tenemos diferentes perfiles de inteligencia dependiendo de aspectos como la personalidad. (Gardner, 2005, p. 20).

2.3. Elementos que conforman la inteligencia emocional

Son varios los autores como Goleman (1998) que establecen una serie de elementos que conforman la inteligencia emocional, los cuales son:

- Autoconocimiento: hace referencia a la necesidad de tener conciencia de las propias emociones. Pueden darse problemas al usar la comunicación no verbal, de ahí la importancia de identificar y transmitir las emociones propias.



- Autocontrol: se centra en aspectos como la ira o la tristeza, que siendo consideradas emociones perturbadoras pueden suponer grandes problemas emocionales si no se saben manejar correctamente.
- Automotivación: hace referencia a la necesidad de orientar las emociones hacia un objetivo.
- Empatía: conocida como la capacidad de conocer las emociones ajenas.
- Manejo de las emociones: se refiere al tratamiento de las emociones en relación con los demás, como consecuencia de la común dificultad de transmitir las necesidades propias.

2.4. Variables medidoras de la inteligencia emocional

Aunque en algunos estudios planteados se propone que la edad no tiene un efecto significado en la inteligencia emocional (Cakan y Altun, 2005), otros autores señalan que existe una relación directa entre la edad y los niveles de inteligencia emocional (Bar-On, 2000). Es decir, estos últimos autores confirman que las personas de mayor edad son capaces de generar una mayor inteligencia emocional que las personas de menor edad.

Tampoco se ha mostrado empíricamente que los niveles de inteligencia emocional guarden relación con el sexo, aunque algunos autores como Boyatzis y Sala (2004) encontraron mayores puntuaciones por parte de las mujeres. Sus resultados afirman que las mujeres parecían ser más capaces de controlar sus emociones respecto al sexo masculino. Sin embargo, otros autores lo niegan y constatan que no existen diferencias entre hombres y mujeres (Petrides y Furnham, 2006).

2.5. Importancia de la inteligencia emocional

Goleman (1995) en su estudio sobre la “Inteligencia Emocional” considera que el coeficiente intelectual no tiene tanta relevancia, suponiendo solo un 20% cuando se habla de la consecución de la

felicidad. En concreto, le da más importancia (80%) a otros factores como la suerte y la inteligencia emocional. Lo dicho ayuda a comprender que la capacidad de prosperar de un individuo viene de la mano de la inteligencia emocional.

Tras la situación de alerta sanitaria la inteligencia emocional provoca replantear la importancia de saber manejar nuestras propias emociones, así como tener la capacidad de entender las ajenas.

CAPÍTULO III: OBJETIVOS E HIPÓTESIS

1. Objetivos generales

Conocer la relación entre el estrés laboral y la inteligencia emocional en los/as trabajadores/as de algunos supermercados de Tenerife, durante la situación de crisis sanitaria como consecuencia de la pandemia de la Covid-19.

2. Objetivos específicos

- 2.1. Comprobar si el estrés laboral influye en la inteligencia emocional de los/as trabajadores/as de los supermercados durante la situación de crisis sanitaria como consecuencia de la pandemia de la Covid-19.
- 2.2. Estudiar si la relación entre el estrés laboral y la inteligencia emocional es diferente en función del género.
- 2.3. Analizar si la relación entre el estrés laboral y la inteligencia emocional es diferente en función de la edad.

Concretamente se espera:

3. Hipótesis

- 3.1. A mayor estrés laboral, menos inteligencia emocional en los/as trabajadores/as de supermercados durante la situación de crisis sanitaria como consecuencia de la pandemia de la Covid-19.
- 3.2. Los empleados de supermercados durante la pandemia de la Covid-19 de género femenino, gestionan mejor el estrés laboral que el género masculino.
- 3.3. Los empleados de supermercados durante la pandemia de la Covid-19 con mayor edad, generan una mayor inteligencia emocional y menor estrés laboral que los empleados de menor edad.



CAPÍTULO IV: MÉTODO

1. Participantes

El estudio que se presenta tiene un enfoque cuantitativo, dado que el objetivo de dicha investigación demanda un análisis estadístico que permita conocer la posible relación entre las dos variables estudiadas, es decir, entre el estrés laboral y la inteligencia emocional.

Es importante resaltar que la investigación tiene un diseño transversal, ya que los datos se recopilaron en un momento concreto, que justo coincide con la situación de pandemia provocada por la Covid-19.

La muestra empleada para realizar dicho estudio está formada por cincuenta empleados de supermercados. Participaron tanto hombres como mujeres, de los cuales 24 son hombres y 26 mujeres. En cuanto a la edad de los encuestados se destaca que la mínima registrada es de 20 años y la máxima 57 años.

2. Instrumentos

Para la realización de este trabajo, se empleó un cuestionario mediante la vía telemática, en el que había que contestar en primer lugar, a una serie de datos sociodemográficos y profesionales y, en segundo lugar, a dos escalas.

La primera escala se conoce como "*Stress and Work: A Managerial Perspective. Glenview, III, Scott Foresman*" (1989). Dicha escala fue publicada por la OIT-OMS y se compone por 25 ítems, relacionados con seis factores, los cuales son: la estructura, clima organizacional, tecnología, influencia del líder, territorio y cohesión del grupo de trabajo. Para cada ítem de la encuesta, se planteaban seis posibles opciones de respuesta (1 a 6), las cuales eran: nunca, raras veces, ocasionalmente, algunas veces, frecuentemente, generalmente y siempre. Esta escala destaca por poseer un nivel de fiabilidad y validez alto, en concreto el cálculo del Alpha de Cronbach de este cuestionario es de (0,908).

Para la segunda escala se utilizó la de inteligencia emocional (TMMS-24, 2004) en su versión reducida de Fernández-Berrocal que está basada en “*Trait Meta-Mood Scale*” del grupo de investigación de Salovey y Mayer (1995). Dicha escala evalúa el metaconocimiento de los estados emocionales mediante el uso de 24 ítems. En este caso, se planteaban 5 respuestas, las cuales eran: nada de acuerdo, algo de acuerdo, bastante de acuerdo, muy de acuerdo y totalmente de acuerdo. El cálculo del Alpha de Cronbach de este cuestionario es de (0,815), al igual que el anterior se caracteriza por ser altamente fiable.

3. Procedimiento

Los datos fueron recogidos en los municipios de Santiago del Teide y Guía de Isora entre los meses de abril y mayo del año 2020, que coincidió durante el período de Alerta Sanitaria Decretada el 14 de marzo de 2020.

Los cuestionarios fueron entregados mediante el uso del medio telemático *Microsoft Forms*, herramienta que ofrece el sistema operativo *Microsoft Windows* y que permite que, de forma directa, los encuestados tengan acceso al cuestionario que se elaboró previamente.

Cabe destacar que se les informó a los encuestados cuales eran los fines de la investigación. Además, se les pidió que contestaran con máxima atención y sinceridad a la encuesta, ya que los datos recogidos serían totalmente anónimos. La duración media para responder al cuestionario fue de 14 minutos y 20 segundos.

4. Análisis de datos

El análisis estadístico de los datos se ha realizado mediante el programa informático SPSS en su versión 15.0 para Windows, en español.

CAPÍTULO V: RESULTADOS

Como ya se comentó, la muestra está constituida por 50 trabajadores de supermercados, tanto hombres como mujeres. En concreto se recogieron 24 encuestas de hombres (48%) y 26 de mujeres (52%). A continuación, la siguiente tabla representa lo mencionado:

Tabla 1.
Género.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Hombre	24	48,0	48,0	48,0
	Mujer	26	52,0	52,0	100,0
	Total	50	100,0	100,0	

Seguidamente, la tabla 2 estudia la edad de los encuestados. Con los datos obtenidos podemos saber que la media de edad es de 34,58 y la desviación típica es 10,392.

Tabla 2.
Edad.

N	Válidos	50
	Perdidos	0
Media		34,58
Desv. típ.		10,392

A continuación, se analiza la consistencia interna de las escalas mediante la utilización del cálculo de Alpha de Cronbach. La fiabilidad se focaliza en conocer la posibilidad de “reproducir los resultados”. El índice es sensible a variaciones y puede aumentar si se aumentan los ítems de la escala y la variabilidad de la muestra.

Centrándonos en las variables estudiadas, el estrés organizacional con un total de 25 elementos obtiene un análisis de fiabilidad de (.908), dato que se refleja en la siguiente tabla:

Tabla 3.
Análisis de fiabilidad del estrés organizacional.

Alfa de Cronbach	N de elementos
,908	25

Para un total de 24 elementos que componen la escala de inteligencia emocional, el valor obtenido es (.815), dato que figura en la tabla 4:

Tabla 4.
Análisis de fiabilidad de la inteligencia emocional.

Alfa de Cronbach	N de elementos
,815	24

Se puede comprobar que ambas variables recogen valores de gran fiabilidad y, por lo tanto, de gran significatividad. Se puede afirmar que la consistencia interna de las escalas es alta y, además, los ítems de cada escala guardan relación entre sí.

La siguiente tabla presenta la correlación de Pearson entre la media del estrés laboral y la de la inteligencia emocional para un total de 50 elementos. La significancia obtenida es de (.010) lo que supone que la correlación es significativa, debido a que se encuentra por encima del nivel (0,05). Existe, por lo tanto, una asociación lineal entre el estrés laboral y la inteligencia emocional.

El resultado obtenido para la correlación en este caso es (-,359), es decir, negativo e inverso, lo cual significa que conforme aumenta una variable la otra disminuye. En nuestro estudio en concreto, cuando aumenta el estrés laboral disminuye la inteligencia emocional y al revés,

cuando aumenta la inteligencia emocional disminuye el estrés laboral. Por ello, el resultado obtenido justifica la primera hipótesis planteada que citaba lo siguiente “a mayor estrés laboral, menos inteligencia emocional en los/as trabajadores/as de supermercados durante la situación de crisis sanitaria como consecuencia de la pandemia de la Covid-19”.

Tabla 5.
Correlación entre las variables estrés organizacional e inteligencia emocional.

		ESTRÉS	INTELIGENCIA
ESTRÉS	Correlación de Pearson	1	-,359(*)
	Sig. (bilateral)		,010
	N	50	50
INTELIGENCIA	Correlación de Pearson	-,359(*)	1
	Sig. (bilateral)	,010	
	N	50	50

* La correlación es significativa al nivel 0,05 (bilateral).

Antes de analizar las siguientes tablas, es importante destacar que para la elaboración de las tablas 6 y 7 se utilizó como variable predictora la media de la inteligencia emocional y como variable dependiente la media del estrés organizacional.

En la tabla 6 se ha estudiado la correlación de Pearson entre las variables estrés organizacional e inteligencia emocional del género masculino. La correlación para los 24 hombres que componen la muestra es de (-,121):

Tabla 6.
Correlación entre las variables estrés organizacional e inteligencia emocional entre las muestras de hombres.

		Genero = 1 (FILTER)	MEDIA_EST RES	MEDIA_I E
Genero = 1 (FILTER)	Correlación de Pearson	.(a)	.(a)	.(a)
	Sig. (bilateral)		.	.
	N	24	24	24
MEDIA_ESTRES	Correlación de Pearson	.(a)	1	-,121
	Sig. (bilateral)	.		,572
	N	24	24	24
MEDIA_IE	Correlación de Pearson	.(a)	-,121	1
	Sig. (bilateral)	.	,572	
	N	24	24	24

a Variables predictoras: (Constante), MEDIA_IE

b Variable dependiente: MEDIA_ESTRES

También se ha estudiado la correlación de Pearson entre las variables estrés organizacional e inteligencia emocional, pero en este caso del género femenino. Para el total de las 26 mujeres la correlación obtenida es de (-,477):

Tabla 7.
Correlación entre las variables estrés organizacional e inteligencia emocional entre las muestras de mujeres.

		Genero = 2 (FILTER)	MEDIA_ESTRES	MEDIA_I E
Genero = 2 (FILTER)	Correlación de Pearson	.(a)	.(a)	.(a)
	Sig. (bilateral)		.	.
	N	26	26	26
MEDIA_ESTRES	Correlación de Pearson	.(a)	1	-,477(*)
	Sig. (bilateral)	.		,014
	N	26	26	26
MEDIA_IE	Correlación de Pearson	.(a)	-,477(*)	1
	Sig. (bilateral)	.	,014	
	N	26	26	26

* La correlación es significativa al nivel 0,05 (bilateral).

Observando los dos resultados obtenidos, es decir, el (-,121) del género masculino y el (-,477) del género femenino podemos comprobar que este segundo dato correspondiente a las mujeres es considerablemente mayor. Por lo tanto, se puede concluir que las mujeres gestionan mejor el estrés que los hombres.

Además, con los resultados obtenidos se confirma la segunda hipótesis que se planteó que citaba que “los empleados de supermercados durante la pandemia de la Covid-19 de género femenino, gestionan mejor el estrés laboral que el género masculino”.

También se quiso conocer en qué medida el estrés laboral es explicado por la inteligencia emocional o al revés, en qué medida la inteligencia emocional es explicada por el estrés laboral. Para ello se realizó el

análisis de regresión lineal simple utilizando las dos variables como variables predictoras y como variables independientes. A pesar de ello, los datos recopilados reflejan que no hay diferencias significativas en función del género, debido a que la significancia obtenida es de ($,010$). Es decir, se confirma empíricamente que, si se tiene en cuenta el género de las muestras, no existe relación entre las variables estrés laboral e inteligencia emocional y que, por lo tanto, ninguna predice a la otra.

En la siguiente tabla, se adjuntan las tablas haciendo referencia a lo mencionado anteriormente. Cabe destacar que la variable predictoras es la inteligencia emocional y la variable dependiente el estrés laboral:

Tabla 8.
Análisis de regresión lineal simple.

Modelo	R	R cuadrado	R cuadrado corregida	Error tít. de la estimación
1	,359(a)	,129	,111	,74203

a Variables predictoras: (Constante), MEDIA_IE

El análisis de varianza (Anova) da como resultado una significancia obtenida de ($,010$):

Anova (b)

Modelo		Suma de cuadrados	gl	Media cuadrática	F	Sig.
1	Regresión	3,912	1	3,912	7,104	,010(a)
	Residual	26,429	48	,551		
	Total	30,341	49			

a Variables predictoras: (Constante), MEDIA_IE

b Variable dependiente: MEDIA_ESTRES

En las tablas 9, 10, 11 y 12 se estudió de nuevo el análisis de regresión lineal simple, pero en este caso, centrándonos en la edad de los encuestados.

Para saber quiénes gestionan mejor el estrés se creó una nueva variable que permitió fraccionar la edad de los encuestados. Además, se realizó una distribución de las edades en 4 factores, quedando las edades repartidas de la siguiente manera:

EDAD	FACTOR
De 20 a 30 años	1
De 31 a 40 años	2
De 41 a 50 años	3
De 51 a 57 años	4

En la tabla 9 la variable predictora es la media del estrés organizacional y la variable dependiente la media de la inteligencia emocional. En primer lugar, el factor número 1, lo componen las muestras de menor edad, es decir, aquellos trabajadores que se encuentran entre los 20 y 30 años. El resultado obtenido para este primer conjunto es de (-,177):

Tabla 9.
Análisis de regresión lineal simple del factor 1.

Modelo	R	R cuadrado	R cuadrado corregida	Error típ. de la estimación
1	,177(a)	,031	-,015	,37983

a Variables predictoras: (Constante), MEDIA_ESTRES

El análisis de varianza (Anova) da como resultado una significancia obtenida de (,418):

Anova (b,c)

Modelo		Suma de cuadrados	gl	Media cuadrática	F	Sig.
1	Regresión	,098	1	,098	,682	,418(a)
	Residual	3,030	21	,144		
	Total	3,128	22			

a Variables predictoras: (Constante), MEDIA_ESTRES

b Variable dependiente: MEDIA_IE

c Seleccionando sólo los casos para los que FRACC_EDAD = 1

En la tabla 10 la variable predictora es la media del estrés organizacional y la variable dependiente la media de la inteligencia emocional. En esta tabla se estudia el segundo factor, compuesto por los trabajadores que tienen entre 31 y 40 años. El resultado obtenido es de (-,286):

Tabla 10.

Análisis de regresión lineal simple del factor 2.

Modelo	R	R cuadrado	R cuadrado corregida	Error típ. de la estimación
	FRACC_EDAD = 2 (Seleccionado)			
1	,286(a)	,082	,005	,52105

a Variables predictoras: (Constante), MEDIA_ESTRES

El análisis de varianza (Anova) da como resultado una significancia obtenida de (,322):

Anova (b,c)

Modelo		Suma de cuadrados	gl	Media cuadrática	F	Sig.
1	Regresión	,290	1	,290	1,069	,322(a)
	Residual	3,258	12	,271		
	Total	3,548	13			

a Variables predictoras: (Constante), MEDIA_ESTRES

b Variable dependiente: MEDIA_IE

c Seleccionando sólo los casos para los que FRACC_EDAD = 2

En la tabla 11 la variable predictora es la media del estrés organizacional y la variable dependiente la media de la inteligencia emocional. En esta tabla se estudia el tercer factor, compuesto por aquellos trabajadores que tienen entre 41 a 50 años. El resultado obtenido para este grupo es de (-,609):

Tabla 11.

Análisis de regresión lineal simple del factor 3.

Modelo	R	R cuadrado	R cuadrado corregida	Error típ. de la estimación
1	,609(a)	,371	,281	,37212

FRACC_EDAD = 3 (Seleccionado)

a Variables predictoras: (Constante), MEDIA_ESTRES

El análisis de varianza (Anova) da como resultado una significancia obtenida de (,082):

Anova (b,c)

Modelo		Suma de cuadrados	gl	Media cuadrática	F	Sig.
1	Regresión	,572	1	,572	4,133	,082(a)
	Residual	,969	7	,138		
	Total	1,542	8			

a Variables predictoras: (Constante), MEDIA_ESTRES

b Variable dependiente: MEDIA_IE

c Seleccionando sólo los casos para los que FRACC_EDAD = 3

Finalmente, en la tabla 12 la variable predictora es la media del estrés organizacional y la variable dependiente la media de la inteligencia emocional. En esta tabla se estudia el cuarto factor, compuesto por aquellos trabajadores que tienen entre 51 a 57 años. El resultado obtenido para este grupo es de (-,973):

Tabla 12.

Análisis de regresión lineal simple del factor 4.

Modelo	R	R cuadrado	R cuadrado corregida	Error típ. de la estimación
1	,973(a)	,947	,920	,16645

FRACC_EDAD = 4
(Seleccionado)

a Variables predictoras: (Constante), MEDIA_ESTRES

El análisis de varianza (Anova) da como resultado una significancia obtenida de (0,27):

Anova (b,c)

Modelo		Suma de cuadrados	gl	Media cuadrática	F	Sig.
1	Regresión	,990	1	,990	35,723	,027(a)
	Residual	,055	2	,028		
	Total	1,045	3			

a Variables predictoras: (Constante), MEDIA_ESTRES

b Variable dependiente: MEDIA_IE

c Seleccionando sólo los casos para los que FRACC_EDAD = 4

A modo de conclusión, es necesario recordar los datos obtenidos: en el factor 1 (-,177), en el 2 (-,286), en el 3 (-,609) y en el 4 (-,973). Teniendo en cuenta los resultados, podemos comprobar que la edad juega un papel importante frente a las variables estudiadas. Se puede deducir que los mayores manejan mejor la inteligencia emocional y, por ello, la relación con el estrés laboral es mucho más alta que en el caso de los más jóvenes.

Teniendo en cuenta lo comprobando empíricamente anteriormente se puede dar por confirmada la tercera hipótesis que citaba que “los empleados de supermercados durante la pandemia de la Covid-19 con mayor edad, generan una mayor inteligencia emocional y estrés laboral que los empleados de menor edad”.

CAPÍTULO VI: DISCUSIÓN Y CONCLUSIONES

Teniendo en cuenta lo estudiado, el estrés en el ámbito laboral supone para el trabajador una situación crítica, que lo obliga a enfrentarse a lo que considera un esfuerzo superior al que desempeña con normalidad. Saber gestionar el estrés es la clave principal para reducir sus consecuencias e incluso eliminarlo.

Una forma de abordar este problema es estudiar los factores psicosociales que afectan al trabajador. Pero lamentablemente, este tipo de intervenciones son cada vez más escasas y la mayoría de las empresas solo toman medidas de intervención terciaria, es decir, recurren a tratamientos médicos o psicológicos.

La situación de alerta sanitaria provocada por la Covid-19 ha cambiado nuestro día a día, trayendo rutinas diarias estresantes e incertidumbre. Por ello, considero que es necesaria la participación de las empresas. Estas deben propiciar el desarrollo de los trabajadores, para así aumentar no solo la productividad y los rendimientos sino también la salud de sus empleados.

En base a los resultados obtenidos en este trabajo de investigación se puede determinar que el estrés laboral y la inteligencia emocional guardan una relación estadísticamente significativa y negativa. Lo dicho me hace plantearme nuevamente la poca importancia que le damos tanto al estrés laboral como a la inteligencia emocional. Considero que sería importante trabajar competencias y habilidades emocionales centradas en el afrontamiento de situaciones estresantes.

Por otra parte, se confirman también las hipótesis planteadas. En primer lugar, a mayor estrés laboral, menor inteligencia emocional en los trabajadores de supermercados y al revés. En segundo lugar, el género femenino si que gestiona mejor el estrés laboral que el género masculino y finalmente, cuanto mayor es la edad del trabajador mayor es la inteligencia emocional generada y menor es el estrés laboral.



CAPÍTULO VII: REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- American Psychological Association (2020). *“Los distintos tipos de estrés”*.
- Bar-On, R. (2000). “Emotional and social intelligence: insights from the emotional quotient inventory”.
- Boyatzis, R. E. y Sala, F. (2004). “Assessing emotional intelligence competencies. En: Geher, G: *The Measurement of Emotional Intelligence*. Nueva York: Novas Science Publishers,” p. 147-180.
- Cakan, M. y Altun, S.A. (2005). *“Adaptation of an emotional intelligence scale for Turkish educators. International Education Journal”*, p. 367-372”.
- Cazabat E. H. y Costa E. (2000). *“Stress: la sal de la vida”*.
- Cideh Impulsa (2018). *“Conoce los 8 tipos de inteligencia emocional según Howard Gardner”*.
- Consejo General de la Psicología de España (2018). *“Cada vez más españoles sufren ansiedad, según un estudio”*.
- Elsevier Vol. 26, No 10. (2007). *“Estrés y burn out. Definición y prevención”*.
- French, Rogers y Coob (1974). *“La Teoría del ajuste Persona-Entorno”*.
- Goleman, D. (1995); *“Inteligencia Emocional”*. Barcelona; Kairos.
- Goleman D. (1998). *“La práctica de la inteligencia emocional”*. Barcelona: España. Editorial Kairos, p. 430.
- Goleman D. (1998). *“Working with emotional intelligence”*. España: Kairós S.A.

- Howard G. (1983): *“Multiple intelligences. Nueva York: Basic Books”*.
- Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el Trabajo (INSHT), (2004). *“Estrés laboral”*.
- Karasek (1979) y Theorell (1990). *“El Modelo Demanda-Control”*.
- La Vanguardia (2019). *“El estrés laboral devora al 91% de los directivos españoles”*.
- Llopart E. (2020). *“Así afectan psicológicamente a los trabajadores españoles los daños colaterales de la Covid-19”*.
- Merino Suárez O. (2013). *“Guía para la prevención del estrés en la empresa”*. FREMAP.
- Observatorio de riesgos psicosociales (UGT), (2004). *“Acuerdo Marco Europeo sobre el Estrés Laboral”*.
- Observatorio Permanente Riesgos Psicosociales (2006). *“Guía sobre el estrés ocupacional”*.
- Payne, W. (1985). *“A Study of Emotion: Emotional Intelligence; Self-Integration; Relating to Fear, Pain and Desire”*. Union Institute & University, Ohio.
- Petrides, K. V. y Furnham, A. (2006). *“The role of trait emotional intelligence in a gender-specific model of organizational variables. Journal of Applied Social Psychology”, p. 552-569.*
- Revista Científica Salud Uninorte Vol. 30, No 1, (2004). *“Riesgos Psicosociales y Estrés en el ambiente laboral”*.
- Revista Contamos (2020). *“Estrés laboral: declarada como una enfermedad para el 2020 por la OMS”*.
- Secretaria de Salud Laboral y Medio Ambiente UGT- GEC (2015). *“Guía de buenas prácticas empresariales en Gestión del Estrés Laboral”*.

- Siegrist (1998). “El Modelo del desequilibrio Esfuerzo-Recompensa”.
- Titania Compañía Editorial S.L. (2020). *“Los jóvenes son los que peor llevan la cuarentena por el coronavirus”*.
- Universitat de Barcelona (2020). *“¿Qué es el estrés ambiental?”*.
- Vallejo M. A. (2020). *“La incidencia de trastornos en la salud mental de los españoles ha ido creciendo en los últimos meses”*.

ANEXO

Desde la Facultad de Derecho de la Universidad de la Laguna, concretamente en el Grado en Relaciones Laborales, y desde el área de Psicología Social, estamos realizando un estudio sobre diferentes aspectos de la vida profesional. La participación en la misma es de carácter voluntario.

En este cuestionario encontrará una serie de preguntas relacionadas con este tema. Le agradeceríamos que lo contestara, mostrando en cada una de las preguntas la máxima atención y teniendo en cuenta que nos interesa su valoración, por lo que no hay respuestas correctas o incorrectas.

La información recabada será anónima y utilizada estrictamente con fines de investigación para la elaboración del Trabajo de Fin de Grado, por lo que entendemos que la cumplimentación de la prueba supone su consentimiento para utilizar los datos con dichos fines.

Por favor, conteste con sinceridad y no deje preguntas sin responder.

MUCHAS GRACIAS POR SU COLABORACIÓN

DATOS SOCIODEMOGRÁFICOS Y PROFESIONALES

Por favor, rellene los siguientes datos sociodemográficos y profesionales, poniendo una (x) en donde proceda.

- A. Edad: _____ años
- B. Género: Hombre () Mujer ()
- C. Profesión _____
- D. Puesto que ocupa dentro de la empresa u organización: _____
- E. Antigüedad en la empresa u organización: _____

ESCALA DE ESTRÉS ORGANIZACIONAL

A continuación, encontrará una serie de afirmaciones sobre **el estrés organizacional**.

Por favor, señale con una X, con qué frecuencia la situación descrita es una fuente actual de estrés.

	NUNCA	RARAS VECES	OCASIONALMENTE	ALGUNAS VECES	FRECUENTEMENTE	GENERALMENTE	SIEMPRE
	0	1	2	3	4	5	6
1. El que no comprenda las metas y misión de la empresa me causa estrés.							
2. El darles informes a mis superiores y a mis subordinados me estresa.							
3. El que no esté en condiciones de controlar las actividades de mi área de trabajo me produce estrés.							
4. El que el equipo disponible para llevar a cabo mi trabajo sea limitado me estresa.							
5. El que mi supervisor no dé la cara por mi ante los jefes me estresa.							
6. El que mi supervisor no me respete me estresa							
7. El que no sea parte de un equipo de trabajo que colabore estrechamente me causa estrés.							
8. El que mi equipo de trabajo no me respalde en mis metas me causa estrés.							
9. El que mi equipo de trabajo no tenga prestigio ni valor Dentro de la empresa me causa estrés.							
10. El que la forma en que trabaja la empresa no sea clara me estresa.							
11. El que las políticas generales de la gerencia impidan mi buen desempeño me estresa.							

12. El que las personas de mi nivel en la empresa tengamos poco control del trabajo me causa estrés.									
13. El que mi supervisor no se preocupe por mi bienestar me estresa.									
14. El no tener el conocimiento técnico para competir dentro de la empresa me estresa.									
15. El no tener un espacio privado en mi trabajo me estresa.									
16. El que se maneje mucho papeleo dentro de la empresa me causa estrés.									
17. El que mi supervisor no tenga confianza en el desempeño de mi trabajo me causa estrés.									
18. El que mi equipo de trabajo se encuentre desorganizado me estresa.									
19. El que mi equipo no me brinde protección en relación con las injustas demandas de trabajo que me hacen los jefes me causa estrés									
20. El que la empresa carezca de dirección y objetivos me causa estrés.									
21. El que mi equipo de trabajo me presione demasiado me causa estrés.									
22. El que tenga que trabajar con miembros de otros departamentos me estresa.									
23. El que mi equipo de trabajo no me brinde ayuda técnica cuando lo necesito me causa estrés.									
24. ¿El que no respeten a mis superiores, a mí y a los que están debajo de mí, me causa estrés?									
25. El no contar con la tecnología adecuada para hacer un trabajo de calidad me causa estrés.									

INTELIGENCIA EMOCIONAL (TMMS-24). VERSIÓN REDUCIDA BERROCAL

A continuación, encontrará algunas afirmaciones sobre sus emociones y sentimientos. Lea detenidamente 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
Nada de Acuerdo	Algo de Acuerdo	Bastante de acuerdo	Muy de Acuerdo	Totalmente de acuerdo

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



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