

TRABAJO FIN DE GRADO
Grado en Relaciones Laborales
Facultad de Derecho
Universidad de La Laguna
Curso 2020/2021
Convocatoria: Junio

La inteligencia emocional y el estrés en trabajadores de una multinacional

The emotional intelligence and stress in the workers of a international company

Realizado por el alumno/a D. Nauzet Lorenzo González.

Tutorizado por el Profesor/a D^a Fátima Marichal García y D. Juan Martínez Torviscos.

Departamento: Psicología del trabajo y de las organizaciones.

Área de conocimiento: Psicología Social.

ABSTRACT

The laboral stress is a complicated concept which affects more and more to the workers and it has a lot of consequences for the people who suffer it, not just in the worker area, but also in their personal life.

The main objective of this report consists on study the relation between emotional intelligence and the stress of the people who works in a big company located in Tenerife, after the arrival of the Covid-19.

55 employers answered the scale of the laboral stress OIT/OMS (1989) y the scale of the emotional intelligence TMMS-24 (2004). The statistics analysis were made by taking into account the main variables, category and sex.

The information that we have recover, confirm two of the four planned hypothesis. In fact, confirm that the women, despite of develop the same work comparing with men, they hold better the stress. Also, it is possible to confirm that, workers in high positions in the company have greater emotional intelligence than workers in other positions.

Key Words: Laboral stress, emotional intelligence, seniority, job title.

RESUMEN (entre 150 y 350 palabras)

El estrés laboral es un concepto complejo que afecta cada vez más a los trabajadores, ya que tiene consecuencias no solo en el ámbito laboral sino también en su vida personal.

El objetivo de este trabajo es estudiar la relación entre la inteligencia emocional y el estrés laboral de los trabajadores de una multinacional de la ferretería en Tenerife después de la aparición del Covid-19.

Un total de 55 empleados respondieron a la escala de estrés laboral de la OIT/OMS (1989) y la escala de inteligencia emocional TMMS-24 (2004). Los análisis estadísticos se realizaron teniendo en cuenta las variables principales, cargo que desempeñan y sexo.

Los resultados confirman dos de las cuatro hipótesis planteadas. En concreto, las mujeres teniendo el mismo puesto que los hombres, afrontan mejor el estrés. También se confirma que los trabajadores que desempeñan altos cargos en la empresa, manifiestan una mayor inteligencia emocional que los trabajadores que desempeñan otro tipo de puestos.

Palabras claves: Estrés laboral, inteligencia emocional, antigüedad en el puesto, cargo empresarial.

ÍNDICE

INTRODUCCIÓN	5
MARCO TEORICO	6
1. ESTRÉS	6
1.1 Concepto de estrés	6
1.2 Tipos de estrés	7
1.3 El estrés laboral	9
1.4 Factores del estrés laboral	10
1.5 El estrés laboral post el Covid-19	14
2. INTELIGENCIA EMOCIONAL	16
2.1 Concepto de inteligencia emocional	16
2.2 Elementos de la inteligencia emocional	17
2.3 Tipos de inteligencia emocional	17
2.4 Modelos de inteligencia emocional	20
2.5 Importancia de la inteligencia emocional	24
3. RELACION ENTRE EL ESTRÉS Y LA INTELIGENCIA EMOCIONAL 25	
OBJETIVOS E HIPOTESIS	27
1. Objetivo general	27
2. Objetivos específicos	27
3. Hipótesis	27
MÉTODO	28
1. Participantes	28
2. Instrumentos	28
3. Procedimientos	29
4. Análisis de datos	30
RESULTADOS	31
CONCLUSIONES	37
REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS	39
ANEXO	44

INTRODUCCIÓN

Según la OMS (2004) el estrés es la epidemia del presente. Vivimos en una época en la que más del 75% de los trabajadores han vivido algún episodio de estrés en el ambiente laboral, lo que produce otras enfermedades ligadas a ella.

Nos encontramos ante una situación excepcional debido al Covid-19, lo que por norma general ha afectado a un gran porcentaje de los trabajadores, provocándoles estrés, ya sea por exceso de trabajo, debido a las nuevas medidas preventivas que se han visto obligados a implantar para combatirlo, o por el contrario porque se han visto confinados en sus casas con un Erte y sin saber lo que ocurrirá con ellos.

Por todo lo anteriormente mencionado se realizará un estudio sobre ello, en dicho estudio se escogió una empresa multinacional en el sector de la ferretería y se estudiará los cambios que han frecuentado desde la aparición del Covid-19 hasta la actualidad. En este estudio no solo se hablará del estrés, sino que también se tratará la inteligencia emocional, en concreto, se estudiará la relación existente entre la inteligencia emocional y el estrés laboral.

Desde un punto de vista más concreto, en esta investigación se comprobó si el estrés laboral influye en la inteligencia emocional de los trabajadores y se averiguará la relación entre el estrés laboral y la inteligencia emocional de los trabajadores de dicha multinacional.

MARCO TEÓRICO

1. ESTRÉS

1.1 Concepto de estrés

El término estrés lo importó el fisiólogo canadiense Selye (1956) y desde entonces ha sido entendido como una reacción, como un estímulo y como una interacción. En la actualidad el concepto más completo es el de interacción, ya que se considera que el estrés se produce como consecuencia de un desequilibrio entre las demandas del ambiente y los recursos disponibles del sujeto.

Según la definición de Chrousos y Gold (1992, p. 6) *“El estrés se puede definir como un estado de falta de armonía o una amenaza para la homeostasis. La respuesta adaptativa puede ser específica, o generalizada y no inespecífica. Por lo tanto, la alteración de la homeostasis conduce a una cascada de respuestas fisiológicas y conductuales para restaurar el equilibrio ideal de la homeostasis.”*

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”*.

Una de las definiciones más recientes del estrés ha sido planteada por McEwen (2000) el estrés se puede definir como una amenaza real o esperada a la integridad fisiológica o psicológica de un individuo, que conduce a una respuesta física y/o conductual. En medicina, el estrés se refiere a los niveles elevados de glucocorticoides y catecolaminas en la circulación.

La Organización Mundial de la Salud (2004) define el estrés como *“el conjunto de reacciones fisiológicas que prepara el organismo para la acción”*. Dicho de otra manera, es un sentimiento de tensión física o mental que puede proceder de cualquier situación o pensamiento que te haga sentir frustrado, furioso o nervioso.

El Dr. Cano presidente de la Sociedad Española de la Ansiedad y el Estrés (2006) define el estrés como el proceso que se inicia ante un conjunto de demandas que recibe el individuo, a las cuáles debe dar una respuesta, poniendo en marcha sus recursos. Cuando la demanda del ambiente es excesiva frente a los recursos que se poseen, se van a desarrollar una serie de reacciones adaptativas, que implican activación fisiológica. Esta reacción de estrés incluye una serie de reacciones emocionales negativas, de las cuáles las más importantes son: la ansiedad, la ira y la depresión.

1.2 Tipos de estrés

Según Merino (2013) el estrés es un mecanismo de activación, por lo que las personas pueden utilizar los recursos necesarios para hacer frente a la necesidad de luchar o huir de una potencial amenaza. Por tanto, en este proceso, la percepción de las personas sobre esta situación y sus recursos es un elemento fundamental en el desarrollo de la respuesta al estrés. De esta forma, ante una determinada situación de amenaza, la persona sopesará las estrategias disponibles y su capacidad para afrontar las estrategias, obteniendo como resultado de este análisis, bien la activación de lo que consideramos el estrés positivo o el eustres, o bien la creencia de que los recursos disponibles son insuficientes, apareciendo el estrés negativo o distrés.

La American Psychological Association (2004) también distingue tipos de estrés según su incidencia en el individuo, se habla de *Eutres*, este tipo de estrés surge cuando la persona esta bajo presión, pero dicha presión le puede otorgar algún beneficio. Este estrés hace que la persona este motivada y con mucha más energía. Este estrés está asociado con emociones positivas como la felicidad.

Otro tipo de estrés según la incidencia en el individuo es el *Distres*, con este anticipamos una situación negativa creyendo que algo nos va a salir mal, lo cual genera una ansiedad que nos paraliza por completo. El estrés negativo nos desequilibra y neutraliza los recursos que en situaciones normales tendríamos a nuestra disposición, lo que acaba por generar tristeza, ira, etc.

Además, Merino (2013) también habla de las diversas formas de clasificación del estrés, entre las que puede considerarse como:

Traumático, se define como una respuesta sintomática que ocurre inmediatamente después de un evento específico, mientras que el estrés postraumático se desarrolla después de un periodo de tiempo y se prolonga con el paso del tiempo. Existe un tercer tipo de estrés, llamado estrés pre-traumático, en el que la respuesta al estrés típica se produce cuando las personas suelen experimentar amenazas y, a menudo, desencadenan los síntomas esperados.

Agudo o crónico. Dependiendo de su evolución temporal, el estrés agudo se refiere a un estrés de alta intensidad, pero de corta duración, que se caracteriza por una reacción que ocurre en una situación específica que amenaza la vida, como una reacción que ocurre después de un accidente de tráfico o una situación de robo. Por otro lado, el estrés crónico se refiere al tipo de estrés provocado por la demanda, aunque el nivel de demanda no sea demasiado alto. Se prolongará en el tiempo y el punto de partida y el punto final no están claramente definidos.

Endógeno o exógeno. El estrés también se puede clasificar según su origen, ya sea por características propias de la persona (endógeno) o un evento externo (exógeno).

Tradicionalmente, el estrés laboral ha sido identificado como estrés crónico, en el entorno laboral, el estrés laboral a menudo se convierte lentamente en una condición problemática continua, que persiste en el tiempo y trae una serie de efectos negativos a las personas y organizaciones. Sin embargo, también puede manifestarse como una respuesta de estrés agudo a determinadas situaciones.

En el ámbito laboral existen otros tipos:

Como forma característica de estrés laboral, el mobbing o el acoso laboral son causados por conflictos interpersonales en el lugar de trabajo. Cabe señalar que a menudo se define como una situación en la que una persona o grupo de personas ejerce un estrés psicológico extremo durante mucho tiempo en otra persona en el lugar de trabajo.

Crono estrés, entendido como el tipo de estrés relacionado con la jornada laboral irregular, el trabajo por turnos y la distribución inadecuada del trabajo nocturno.

El síndrome de estrés postraumático, como se definió anteriormente, consiste en una enfermedad mental caracterizada por síntomas específicos después de la exposición a una situación potencialmente mortal

El síndrome de "Burnout", es una manifestación de estrés laboral a largo plazo que se caracteriza por actitudes y sentimientos negativos hacia las personas con las que trabajan, sus roles profesionales y la experiencia de agotamiento en el trabajo.

Además de todo lo anteriormente mencionado Seyle (1935) hace referencia a las diferentes etapas del estrés. Este autor considera que, ante la percepción del peligro, se desencadenan una serie de reacciones físicas y psicológicas, englobadas en la palabra estrés. Este proceso es lo que se denomina "Síndrome General de Adaptación" dicho proceso consta de tres fases:

La primera de ellas es la alarma de reacción. Comienza en el momento de ser detectada la amenaza. En esta fase aparecen algunos síntomas como baja temperatura corporal o un incremento de la frecuencia cardíaca.

La siguiente etapa es la resistencia, en esta etapa la resistencia del organismo trata de recuperarse y volver a su equilibrio, pero el estímulo estresante continua y sigue debilitando los recursos necesarios para combatir el estrés.

Por último, está la etapa del agotamiento. El cuerpo acaba por agotar las reservas de energía y puede llevar a situaciones extremas de debilitamiento del sistema inmune con lo que nos volvemos vulnerables a contraer enfermedades.

1.3 El estrés laboral

Según Stonner (1994), la presión laboral es la presión que se genera cuando los individuos creen que una determinada situación o requisitos laborales pueden exceder sus capacidades y recursos para afrontarlos.

Asímismo, Newstrom (1999) cree que el estrés laboral ocurre cuando los trabajadores están emocionalmente cansados e indiferentes al trabajo y sienten que no pueden lograr sus objetivos. Cuando los empleados están bajo presión en el trabajo, tienden a quejarse, a culpar a otros por sus errores y a volverse muy irritables. Tienen poco control sobre los impulsos, lo que los lleva a considerar renunciar a sus trabajos, buscar oportunidades para comenzar una nueva carrera e incluso terminar por renunciar. Es por eso que las organizaciones necesitan identificar los trabajos que causan fatiga laboral prematura y a las personas que muestran los primeros síntomas del problema. En ocasiones, se pueden modificar aspectos laborales que provocan dicha fatiga laboral.

El INSST (2019) establece las causas más comunes de estrés laboral, que son la falta de control sobre el trabajo que se realiza, la monotonía, los plazos ajustados, trabajar a alta velocidad, la exposición a la violencia, las condiciones de trabajo físicamente peligrosas, entre otras.

Por otro lado, están las consecuencias del estrés laboral, desde el punto de vista de la persona afectada, las consecuencias más comunes son las enfermedades patológicas, los problemas motores y cognitivos, los trastornos variados y los trastornos psicológicos.

Sin embargo, desde el punto de vista de la empresa las consecuencias más comunes son el descenso acentuado de la productividad, el absentismo, la alta rotación de empleados y la disminución en la calidad.

1.4 Factores del estrés laboral

Las condiciones que tienden a causar el estrés reciben el nombre de estresores. Selye (1950) propone este término para referirse a los agentes evocadores de una condición interna del organismo definida como estrés. Aunque un estresor puede causar alto niveles de este, por lo general se combinan para presionar al empleado en diversas formas Davis y Newstrom (1999).

Un hecho que casi nunca se toma en cuenta cuando se analizan los estresores en forma individual, es que el estrés es un fenómeno que se suma Selye (1956). El estrés va en

aumento, pues cada nueva presión se suma al grado de estrés del individuo. Un estresor puede parecer poco importante, pero si se adiciona un grado de estrés alto puede ser peligroso para el individuo. “Si se quiere evaluar la cantidad total de tensión en un individuo, tenemos que sumar sus tensiones de oportunidad, de restricciones y de demandas” Robbins (1999)

Según el modelo de Cooper y Payne (1978) existen tres categorías de fuentes potenciales de estrés: ambientales, organizacionales e individuales.

- Factores ambientales

Entre los factores ambientales de mayor incidencia en los empleados de una organización están:

La incertidumbre económica ante los cambios en las políticas económicas del país ha provocado caos e inseguridad económica, así como sufrimiento en el individuo. La incertidumbre política provocada por los cambios institucionales y las amenazas políticas ha provocado tensiones. La incertidumbre tecnológica representa una amenaza para las personas que presentan tensión porque no tienen las habilidades necesarias.

- Factores organizacionales

Son muchos los factores que pueden causar estrés en una organización, por lo que es muy importante clasificar estos factores de acuerdo con las tareas, roles, necesidades interpersonales, estructura organizacional, liderazgo y la etapa de vida de la organización.

Las demandas de la tarea. Son factores relacionados con el trabajo humano y se refieren al diseño del trabajo personal, como la autonomía, la diversidad de actividades, el grado de automatización, las condiciones de trabajo y la distribución física del espacio. Cuanto mayor sea la interdependencia entre las actividades de una persona y las actividades de otra, mayor será el estrés potencial. Por otro lado, la autonomía debería reducir el estrés.

Demandas del papel. Se refieren a las presiones a las que se enfrentan los individuos en términos de sus roles específicos en la organización. Los conflictos de roles pueden

generar expectativas difíciles de satisfacer porque la carga de tareas y la falta de una definición clara de las funciones incluidas en cada puesto pueden generar conflictos con las expectativas de los empleados y llevar a una comprensión insuficiente de los roles desempeñados.

Demandas interpersonales. Son presiones por falta de apoyo social y malas relaciones interpersonales, especialmente entre empleados con muchas necesidades sociales que pueden generar estrés.

La estructura organizacional. Definir las diferencias de la estructura jerárquica en la organización, las reglas y normas, así como el nivel de toma de decisiones. El exceso de normas y la falta de participación en las decisiones que afectan a los empleados son ejemplos de variables que pueden generar estrés.

Demandas del papel. Se refieren a las presiones que sufre una persona en función de su rol particular dentro de la organización. Los conflictos de roles provocan expectativas difíciles de satisfacer, ya que la sobrecarga de tareas y la falta de claridad en la definición de las funciones que comprende cada puesto, provocan conflictos con las expectativas del empleado el desconocimiento del rol que va a desempeñar.

Demandas interpersonales. Son presiones debidas a falta de respaldo social y las malas relaciones interpersonales, que pueden causar estrés sobre todo en empleados que tienen muchas necesidades sociales.

La estructura organizacional. Define las diferencias jerárquicas existentes en la organización, las reglas y normas, así como el nivel de toma de decisiones. El exceso de reglamentos y la falta de participación en decisiones que afectan al empleado son ejemplos de variables estructurales que podrían ser fuentes de estrés.

El liderazgo organizacional representa el estilo de gestión ejecutiva de la alta dirección de la organización. Algunas personas crean una cultura de tensión, miedo y ansiedad al establecer metas a corto plazo que no se pueden lograr, controlar en exceso y despedir a los empleados que no se esfuerzan como espera la organización.

Las etapas de la vida de la organización. Las organizaciones pasan por un ciclo, por el cual se constituyen, crecen, maduran y declinan. Las etapas de la vida de los empleados en las organizaciones ordinarias están bajo diferentes presiones, de ahí que las etapas de constitución y declive sean muy estresantes.

- Factores individuales

Las experiencias y los problemas que afectan a las personas durante su tiempo de descanso pueden tener un impacto negativo en su trabajo, incluidos los problemas familiares, económicos, personales y las características inherentes a la personalidad.

Los problemas familiares. Las personas otorgan gran importancia a las relaciones familiares y personales. Es por eso que los problemas del matrimonio, la ruptura de una relación y los problemas de disciplina con los niños son ejemplos de factores estresantes en la empresa.

Los problemas económicos. Las dificultades económicas que afectan a las personas representan una serie de problemas que ejercen estrés sobre los empleados y los distraen de su atención al trabajo.

La personalidad es un conjunto de hábitos, expectativas y motivaciones adquiridas durante todo el proceso de desarrollo de un individuo, formando un patrón de comportamiento típico que afecta la capacidad para soportar el estrés.

Entre algunos factores personales, cada persona tiene unas características determinadas, según algunos autores, estas características son decisivas para afrontar con éxito el estrés o dejarse vencer por él.

- Diferencias individuales

Algunas personas crecerán bajo situaciones de estrés, mientras que otras sucumbirán su peso, esto se debe a que las diferencias individuales alivian la relación entre los posibles estresores y el estrés experimentado, por lo que se descubren importantes variables

reguladoras como son la percepción, la experiencia laboral, el respaldo social, el punto de control y la personalidad tipo A.

La percepción. La gente reacciona en función a la realidad que ve o que percibe de modo que la percepción modera la relación entre la situación posible de estrés y la reacción del empleado frente a ella.

Experiencia laboral, generalmente, las personas con experiencia desarrollarán más recursos para manejar el estrés y adaptarse a la situación generadora de estrés.

Respaldo social. El apoyo social como una relación positiva con amigos y jefes puede aliviar los efectos del estrés. Resulta que las personas que trabajan en un entorno social de calidez, cordialidad, respeto y simpatía están más relajadas, son más optimistas y pueden tener mayor soporte para enfrentar los estresores.

El punto de control. Se refiere al grado de control de las personas tienen sobre sus propias vidas y el grado de control sobre lo que les sucede, ya sea positivo o negativo.

Personalidad tipo A. Este tipo de personalidad es una característica de los adictos al trabajo, tienden a asumir sus propias responsabilidades y las de otras personas con horarios muy ocupados, son impacientes y muy competitivos.

1.5 El estrés laboral post el Covid-19

Según Bernal (2020) los trabajadores durante la pandemia de la Covid-19 se han visto afectados críticamente, no solo aquellas personas que se vieron obligadas a permanecer en sus casas mediante un Erte sino también esas personas que día a día seguían en sus puestos de trabajo. Dichos trabajadores enfrentan nuevos riesgos o peligros relacionados con el trabajo y el estrés, como la contaminación biológica, no del trabajo en sí, sino de la pandemia. El miedo al contagio por el contacto con otros, la falta o las medidas de control ineficaces, el miedo social en sí y la incertidumbre laboral hacen que la tarea sea desagradable.

Esta situación también genera una carga mental para los trabajadores, quienes deben interpretar constantemente lo que sucede en su entorno material y social. Esto aumenta sus demandas de atención y concentración, y la información que deben absorber sobre regulaciones, normas y prevención también es mucha y dispersa. De hecho, dado el fuerte aumento del riesgo de enfermedad mental, han advertido de la necesidad de incrementar la inversión en salud mental.

La OMS (2020) señala a la crisis del coronavirus como la mayor agitación de los cimientos de nuestra sociedad. Se está experimentando cambios sin precedentes en nuestra estructura cultural. Sin duda, esta situación también afecta al mundo laboral.

Por un lado, se están realizando nuevos trabajos y formas organizativas a un ritmo vertiginoso. Como se ha visto, se han instalado teletrabajo y servicios online. La adaptabilidad y la toma de decisiones ágiles e innovadoras son más importantes que nunca.

Por otro lado, algunas personas han experimentado un aumento exponencial del estrés y la ansiedad este año en diferentes niveles de responsabilidad organizacional. Hasta ahora, han estado bajo una tremenda presión tratando de adaptarse a todos estos cambios, conciliar la vida familiar y profesional, y lidiar con el miedo, la ansiedad y la incertidumbre en un entorno completamente desconocido.

Si ya el año pasado la Organización Mundial de la Salud (2019) encendió todas las alarmas sobre el aumento del estrés laboral y sus graves consecuencias “calificándolo como una pandemia global y reconociendo el burn out (efecto quemado) asociado al agotamiento mental, emocional y físico causado por el trabajo, como una enfermedad”, actualmente, como consecuencia del Covid-19, la situación se hace insostenible.

Según datos del Instituto Nacional de Estadística (INE), en 2019, España era el tercer país europeo con más estrés laboral, con unos niveles cercanos al 60% de los trabajadores. A nivel mundial, en el 2020, los niveles de angustia incrementaron un 35% en China, un 60% en Irán o un 40% en EEUU, tres de los países más afectados por la pandemia, según la OMS (2020).

2. INTELIGENCIA EMOCIONAL

2.1 Concepto de inteligencia emocional

El concepto de inteligencia emocional es una combinación de décadas de resultados de investigación sobre habilidades emocionales y sociales y sus aplicaciones terapéuticas y educativas. Y por otro lado es un resumen de la reconstrucción científica de este concepto que está relacionado con la inteligencia general, pero utiliza otro mecanismo: las emociones.

El término de inteligencia emocional fue utilizado por primera vez por Salovey y Mayer (1990) como la habilidad para controlar emociones y sentimientos propios y de los otros, y usar la información para guiar el pensamiento y las acciones. Comprende cualidades emocionales como la empatía, la expresión y comprensión de los sentimientos, control de los impulsos, independencia, capacidad de adaptación, entre otras.

Su modelo de inteligencia emocional, Mayer y Salovey (1990), Salovey y Caruso (2000) tiene cuatro áreas: La percepción, valoración y expresión de la emoción. La facilidad emocional del pensamiento. El entendimiento, análisis y utilización de la información y estímulos emocionales. La regulación de la emoción para promover un crecimiento intelectual.

Otro enfoque es el de Goleman (1995) en este modelo se mezclan la inteligencia y motivación, los estados de conciencia y la actividad social. Define la inteligencia emocional como persistencia, estrategias cognitivas, carácter adecuado y bueno.

Por otro lado, Weisinger (1998) destaca el aspecto interpersonal y el intrapersonal, ya que al ser la inteligencia emocional el uso inteligente de las emociones puede utilizarse para tanto ayudarse a uno mismo como para ayudar a los demás.

Singh (2001), concibe la inteligencia emocional como la habilidad que permite percibir adecuadamente las propias emociones y la de los demás, mostrar control sobre las propias

emociones y conductas en la diversidad de la vida diaria, establecer relaciones y comunicación mediante una honesta expresión de la emoción.

El modelo de Bar – On (2006) describe una serie de competencias emocionales y sociales interrelacionadas dentro de su definición de Inteligencia Emocional. Bar – On define inteligencia emocional como “la capacidad de entender y encaminar nuestras emociones para que estas trabajen para nosotros y no en contra, lo que nos ayuda a ser más eficaces y a tener éxito en distintas áreas de la vida”.

2.2 Elementos de la inteligencia emocional

Mayer y Salovey (1997) identificaron cinco capacidades parciales diferentes como elementos integrantes de la competencia emocional:

Reconocer las propias emociones, es decir, ser capaz de apreciar y nombrar tus emociones. Solo aquellos que saben por qué y cómo se sienten pueden manejar sus emociones, regularlas y organizarlas conscientemente.

Saber manejar las propias emociones, aunque las emociones (miedo, tristeza, ira ...) no se pueden desconectar ni evitar, las personas tienen la capacidad de impulsar, controlar y gestionar las respuestas emocionales, reemplazando las conductas innatas por otras formas de comportamiento aprendidas, comportamientos, como el coqueteo o el sarcasmo.

Utilizar el potencial existente: mejorar el coeficiente intelectual por sí solo no es suficiente para lograr buenos resultados escolares o sociales, se necesitan otras cualidades como la perseverancia, la motivación, la capacidad para superar los contratiempos o fracasos y la confianza en uno mismo.

Establecer relaciones sociales o facilidad de establecer relaciones interpersonales. Las relaciones exitosas con los demás dependen de nuestra capacidad para crear y cultivar relaciones, resolver conflictos personales y captar las emociones de los demás.

2.3 Tipos de inteligencia emocional

Shannon (2013) describe las diez inteligencias que Gardner (1983) ha reconocido en todos los seres humanos: la lingüística, la musical, la lógica-matemática, la espacial, la corporal-kinestésica, la intrapersonal, la interpersonal, la emocional, la naturalista y la colaborativa.

Inteligencia lingüística: Como sugiere el nombre, es la capacidad de dominar el idioma. Sin embargo, este tipo de inteligencia incluye no solo el lenguaje oral, sino también la escritura o los gestos, por lo que tiene mucho que ver con el proceso comunicativo. Las personas con mayor inteligencia lingüística, tienen una sensibilidad especial para el significado de las palabras, el orden de las mismas, el sonido, el ritmo, etc.

Inteligencia lógico-matemática: Es la capacidad de conceptualizar relaciones lógicas entre acciones o símbolos. En otras palabras, es la capacidad de razonamiento deductivo y lógico y la capacidad de resolver problemas matemáticos.

Piaget (1972) pensó que estaba trabajando sobre una amplia gama de inteligencias cuando estudiaba, pero en realidad estaba estudiando inteligencia lógico-matemática. La velocidad de resolución de problemas matemáticos es el indicador más común de cuánta inteligencia lógica y matemática tiene una persona.

Inteligencia espacial: La inteligencia espacial se define como la capacidad del ser humano para observar el mundo y los objetos desde diferentes ángulos, además, es la capacidad de manipular o crear imágenes mentales para resolver problemas. Este tipo de inteligencia consta de diferentes habilidades: imaginación dinámica, procesamiento de imágenes, habilidades gráficas artísticas o razonamiento espacial, entre otras.

Las personas con alta inteligencia espacial son muy buenas para hacer rompecabezas o dibujar. Escultores, arquitectos, pintores o pilotos son ejemplos de personas con mayores capacidades espaciales.

Inteligencia musical: Aunque algunas personas son muy buenas haciendo esculturas o pinturas, otras tienen una gran habilidad para realizar obras musicales porque pueden reconocer y crear los tonos y ritmos de la música con talentos sobresalientes. Estas

personas con talento musical tienen una gran inteligencia musical, lo que les permite tocar instrumentos fácilmente y leer o crear obras musicales.

Inteligencia corporal: en esta inteligencia podemos poner un ejemplo claro que serían los bailarines, según la teoría de las inteligencias múltiples, tienen la llamada inteligencia física o cinestésica, es decir, la capacidad de usar su propio cuerpo, es decir, la coordinación del movimiento corporal.

Este tipo de inteligencia hace una gran conexión entre la mente y el movimiento y además los deportistas, los actores y los atletas suelen poseerla.

Inteligencia intrapersonal: Algunas personas tienen una excelente capacidad para entenderse a sí mismas, los pensamientos, las emociones, y regular su comportamiento, porque pueden acceder y reflexionar sobre sus emociones y sentimientos. Aunque la inteligencia intrapersonal incluye el autoconocimiento y la autoapreciación, también incluye la comprensión de las condiciones humanas. Los psicólogos, filósofos o escritores suelen tener altas habilidades en este tipo de inteligencia. Además, este tipo de personas suelen gozar de una mayor salud emocional y mental.

Inteligencia interpersonal: Son personas que usan la inteligencia interpersonal cuando interactúan de manera afectiva con los demás porque pueden entender, empatizar y comunicarse de manera adecuada.

Las habilidades interpersonales son la capacidad de reconocer las emociones e intenciones de los demás y explicar su habla y gestos o las metas de los demás. Los políticos, profesores o actores tienen ventaja en este tipo de inteligencia.

Inteligencia emocional: La inteligencia emocional incluye la inteligencia intrapersonal y la inteligencia interpersonal, que consta de cinco elementos: autoconciencia emocional, autocontrol emocional, automotivación, empatía y habilidades sociales. Son muchos los estudios que confirman que la inteligencia emocional puede traer muchos beneficios por ejemplo pueden minimizar el impacto del estrés y prevenirlo, mejorar las condiciones emocionales, mejorar las relaciones interpersonales, mejorar el rendimiento laboral ...

Inteligencia naturalista: La inteligencia natural se refiere a la sensibilidad de ciertas personas al mundo natural, porque es la capacidad de distinguir, ordenar, clasificar, comprender y utilizar elementos del entorno, objetos, animales o plantas. En el pasado, esta inteligencia era vital para la supervivencia. Los biólogos, agricultores, botánicos o cazadores tienen este tipo de inteligencia.

Inteligencia colaborativa: Recientemente, ha surgido un nuevo concepto de inteligencia en el entorno organizacional, es decir, la inteligencia colaborativa. Se puede definir como la capacidad de elegir la mejor opción para lograr un determinado objetivo en conjunto, y se basa en la idea del trabajo en equipo, necesaria para las empresas de hoy en día. De hecho, el trabajo en equipo es una de las habilidades más importantes para los reclutadores.

2.4 Modelos de inteligencia emocional

Desde la popularización del concepto, han surgido diferentes modelos para ajustarse a las opiniones específicas de sus autores. Según Mayer, Salovey y Caruso (2001), estos se pueden dividir en dos categorías: modelos híbridos y modelos de habilidades.

Como su nombre indica, reúnen diversas habilidades, destrezas, metas, características de personalidad, habilidades y tendencias emocionales. La principal crítica de estos modelos es que, debido a que contienen demasiados elementos, los resultados de sus herramientas y los límites entre sus muchas variables complejas se vuelven confusos. En muchos casos, no son el resultado de años de investigación como modelos de inteligencia emocional, sino los resultados de estudios sobre sus variables aisladas (Sánchez y Hume, 2004; Mayer, 2001). Desde esta perspectiva, el modelo más representativo es el modelo Bar-On (2006)

Modelo de Mayer y Salovey (1997)

Los autores consideran la inteligencia emocional como un conjunto de características clave para resolver con éxito problemas importantes, entre ellos, la automotivación y la capacidad de persistir en la decepción; controlar el impulso de retrasar la gratificación;

regular las emociones; evitar enfermedades que reducen la capacidad cognitiva. Este modelo es el mismo que el modelo de Goleman (1995). Se ha mejorado continuamente con el tiempo. La versión final se muestra en la figura siguiente. Confirma que EQ se compone de cuatro aspectos, que se componen de varias capacidades:

Conocimientos propios. Las dimensiones de la capacidad de autoconocimiento emocional incluyen la capacidad de participar en señales internas, reconocer cómo los sentimientos de uno afectan el desempeño laboral, escuchar la intuición y ser capaz de hablar públicamente sobre las emociones y utilizarlas como guía para la acción.

Autorregulación. Las dimensiones relacionadas con cómo una persona maneja su mundo interior en beneficio de sí mismo y de los demás incluyen el autocontrol emocional, orientación a resultados, adaptabilidad y optimismo.

Conciencia social. Las habilidades desarrolladas en esta dimensión son fundamentales para establecer buenas relaciones interpersonales, consiste en la empatía y la conciencia organizacional.

La normativa sobre relaciones interpersonales, se centra principalmente en la persuasión y la influencia sobre los demás e incorpora capacidades como liderazgo, influencia, manejo de conflictos y trabajo en equipo. American Management Association (2012).

Modelo de Bar-On

Para Bar-On (2006), la inteligencia socioemocional es un conjunto de habilidades y destrezas que determinan cómo los individuos se entienden, comprenden a los demás, expresan sus emociones y enfrentan las necesidades de la vida diaria de manera efectiva. A partir de esta definición, el autor desarrolló un modelo denominado ESI (Inteligencia Social Emocional), producto de un proceso de investigación a largo plazo, implementó la inteligencia socioemocional en cinco dimensiones básicas.

Relaciones intrapersonales. Esta dimensión incluye la conciencia de las propias emociones y la autoexpresión, así como las habilidades y competencias que constituyen

el yo, como son la autoconciencia, autoconciencia emocional, autoconfianza, independencia y autorrealización.

Relaciones interpersonales. Con la conciencia social y las relaciones interpersonales como dimensión central, las habilidades y competencias que la constituyen son la empatía, la responsabilidad social y el establecimiento de relaciones interpersonales satisfactorias.

Manejo del estrés. El punto central de esta dimensión es la gestión y regulación emocional, que incluye habilidades como tolerancia al estrés y control de impulsos.

Adaptabilidad. El núcleo de esta dimensión es la gestión del cambio, que constituye las habilidades y competencias del cambio como verificación de la realidad, flexibilidad y capacidad de resolución de problemas.

Humor. Este es el último aspecto considerado por Bar-On (2006) está relacionado con la motivación del individuo para manejar la vida, se combina con habilidades como optimismo y felicidad.

Se puede ver en el modelo de Bar-On (2006) que la habilidad integra la inteligencia emocional, pero a diferencia de Goleman (1998), Bar-On (2006) también integra “habilidades” para configurar sus propuestas.

Modelo de Habilidad de Mayer y Salovey (1997)

Primero se debe desarrollar un modelo de habilidad. Cabe señalar que antes de construir un modelo de habilidad, existen dos tipos de conceptos emocionales: los conceptos emocionales tradicionales se consideran enemigos del pensamiento, la interferencia causada por eventos externos, un tipo de "arrebatación" y una pérdida total del control, y la contemporánea, que cree que las emociones contribuyen al desarrollo de los pensamientos y son una parte básica del procesamiento de la información del cerebro. Incluso los últimos modelos de inteligencia artificial están estudiando la posibilidad de agregar emoción a los ordenadores para hacer más efectivos sus procesos internos y toma de decisiones.

Después de revisar varios trabajos de investigación, Salovey y Mayer (1997) decidieron centrarse en puntos de vista emocionales contemporáneos basados en métodos cognitivos, más específicamente, en la teoría del procesamiento de la información, y convertirlo en un marco para el desarrollo de su modelo. En el método cognitivo, el pensamiento humano se divide en tres áreas básicas: cognición, emoción y motivación.

En el campo de la cognición, uno de sus conceptos más representativos es el de "inteligencia", es decir, la capacidad de utilizar funciones juntas o solas, como la memoria, el razonamiento, el juicio y la abstracción. Lo que pertenece a la esfera de las emociones son estructuras como las emociones y los sentimientos. El campo de la motivación se combina con la capacidad de un individuo para establecer y alcanzar metas, y consta de habilidades como el autocontrol, el entusiasmo, la perseverancia y la automotivación.

El concepto final de inteligencia emocional propuesto por Mayer y Salovey (1997) solo combina las esfera cognitiva y emocional, no las esferas motivacionales, como hacen autores como Bar-On (2006) o Cooper y Sawaf (1998). Así, por tanto, en una etapa más madura, Mayer y Salovey, (1997, p.10) definen la inteligencia emocional como: "Una característica de la inteligencia social que incluye un conjunto de capacidades que explican las diferencias individuales en el modo de percibir y comprender las emociones. Dichas capacidades son las de supervisar los sentimientos y las emociones propias, así como las de los demás, de discriminar entre ellas, y usar la información para guiar el pensamiento y las acciones". De esta definición, se pueden derivar las cuatro habilidades básicas de la inteligencia emocional:

1. Percepción, valoración y expresión de las emociones.
2. Facilitación emocional del pensamiento.
3. Comprensión de las emociones.
4. Regulación reflexiva de las emociones.

Mayer y Salovey (1997) señalaron sobre la base de modelos anteriores que, si bien tener inteligencia emocional requiere ciertas respuestas "adecuadas" o "correctas" a ciertos

sucesos, en el campo de la emoción en ocasiones no hay una respuesta correcta, pero muchas reacciones son correctas. Por tanto, dado que la inteligencia emocional es una herramienta en el procesamiento de la información, evita que la conducta emocional sea marcada como "buena" o "mala". No determina cómo piensa o siente una persona, sino que guía la forma de respetar a los demás en el proceso de investigación personal respetando la cultura personal, subcultura, política, raza, religión y otras características.

El modelo de los autores muestra claramente que la inteligencia emocional se compone de habilidades de procesamiento de información en lugar de capacidades. De hecho, para separar su propuesta de autores como Bar-On (2006), establecen una distinción entre inteligencia y habilidad emocional y señalan que la inteligencia emocional representa el núcleo de las habilidades para razonar con las emociones, y la habilidad emocional es el momento para que un individuo logre un cierto grado de logro emocional.

2.5 Importancia de la inteligencia emocional

La inteligencia emocional es muy importante, ya que es especialmente útil para construir relaciones sociales saludables, incluye la capacidad de compartir y comprender los sentimientos de los demás.

Además, las personas con alta inteligencia emocional tienen más probabilidades de tener éxito, ya sea laboral, social o de otro tipo.

Por otro lado, los psicólogos Berrocal y Extremera (2009) garantizan que quienes desarrollen la inteligencia emocional de la mejor manera experimentarán menos estados emocionales negativos y tendrán una mayor sensación de bienestar, promoviendo así el bienestar físico, mental y social.

Además, la inteligencia emocional también significa otros efectos beneficiosos para la vida, debido a que ayuda a mejorar determinadas habilidades como adaptarse a situaciones o momentos difíciles o complejos, controlar las transiciones emocionales que tanto daño puede hacer a uno mismo y a los demás, crear estados de ánimo positivos, ser más creativos, gozar de una mejor estabilidad psicológica, etc.

Para mejorar la inteligencia emocional existen algunos aspectos según Bar - On (2006) a tener en cuenta, por ejemplo:

- Conservar un estado de calma, aún bajo presión.
- Aceptar y enfrentar las emociones de tipo negativo.
- Leer de forma adecuada las señales enviadas por los demás.
- Manifestar emociones íntimas en las relaciones personales.
- Expresar emociones complejas en el momento necesario.

3. RELACIÓN ENTRE EL ESTRÉS Y LA INTELIGENCIA EMOCIONAL

En el mundo occidental, las características laborales han ido cambiando a lo largo de los años, pasando del esfuerzo físico al intelectual, convirtiéndose cada vez más en una actividad mental. El aumento de la sobrecarga mental y emocional puede tener consecuencias a largo plazo en forma de estrés laboral (Peiró, 2001).

Según Esteban (2014), las últimas investigaciones se centran en las diferencias individuales y los recursos personales como factores protectores frente al estrés laboral. El surgimiento y conceptualización de la inteligencia emocional como estructura destaca la importancia e influencia del conocimiento y la regulación de las emociones en el bienestar social, personal y laboral de las personas.

Pena y Extremera (2012) entienden la inteligencia emocional como la capacidad de procesar la información que nos facilitan las emociones, donde las personas emocionalmente inteligentes serán aquellas que atiendan y comprendan las causas y regulen sus emociones que se desarrollan en su entorno. Mayer y Salovey (1997) Mayer Salovey y Caruso (2001) Salovey, Mayer, Turvey y Palfai (1995).

Estas habilidades que regulan las emociones pueden ayudar a los empleados a realizar tareas de manera más efectiva y tomar decisiones bajo presión. Al igual que estas habilidades emocionales pueden ayudar a los empleados a participar en interacciones personales en el trabajo en equipo, Caruso et al (2002).

Como se ha visto, diversos estudios han confirmado que la inteligencia emocional puede ser un recurso personal, ayudando a afrontar mejor múltiples conflictos y reacciones negativas en el entorno laboral. Bar-On (2000).

La inteligencia emocional se ha convertido en un concepto a investigar científicamente en los últimos años. Algunos autores consideran las emociones como un recurso para afrontar situaciones estresantes, como Mayer y Salovey (1997) Matthews y Zeidenr (2006)

Mayer y Salovey (1997) enfatizaron la importancia de la emoción en el éxito organizacional porque puede reducir el estrés y mejorar la satisfacción, eficiencia y competitividad organizacional Weisinger (2001).

Mayer y Salovey (1997) destacaron la importancia de las emociones en el éxito organizacional ya que puede reducir el estrés aumentar la satisfacción eficiencia y competitividad de las organizaciones Weisinger (2001). La inteligencia emocional puede ser una herramienta útil para que los empleados controlen mejor las emociones, reduzcan los conflictos y logren el bienestar personal y laboral.

Lazarus (2000) afirmó que la respuesta de una persona a sucesos ambientales negativos es la causa inmediata de la relación entre el estrés y las emociones que genera.

Solano (2013) en un estudio sobre inteligencia emocional en el trabajo, su impacto y el papel de la psicología laboral, afirma que la inteligencia emocional en el lugar de trabajo tiene un gran impacto en los trabajadores tanto a nivel organizacional como individual. A nivel individual, les permite afrontar situaciones estresantes, resolver conflictos y trabajar en equipo. La autora confirmó en su investigación que existe una relación directa entre las emociones que experimentan los empleados de la organización, en la que una mala gestión puede hacer que las personas sufran agotamiento, frustración o estrés.

OBJETIVOS E HIPÓTESIS

1. Objetivo general

Estudiar la relación entre el estrés laboral y la inteligencia emocional en los trabajadores de una multinacional del sector de la ferretería en Tenerife a partir de la Covid-19.

2. Objetivos específicos

2.1 Investigar la relación entre el estrés laboral y la inteligencia emocional en función del género de los trabajadores de una multinacional de la ferretería en Tenerife.

2.2 Conocer la relación entre el estrés laboral y la inteligencia emocional en función del cargo que desempeñan los trabajadores de una multinacional de la ferretería en Tenerife.

Por tanto, se espera que:

3. Hipótesis.

3.1 Las trabajadoras en la multinacional de la ferretería de Tenerife tienen menor estrés laboral y mayor inteligencia emocional que los hombres que trabajan en esta multinacional de la ferretería.

3.2 Los trabajadores que ocupan altos cargos en la multinacional de la ferretería de Tenerife revelan menor estrés laboral y mayor inteligencia laboral que los trabajadores que desempeñan bajos cargos en esta multinacional.

MÉTODO

1. Participantes

El estudio se ha realizado en una multinacional del sector de la ferretería, concretamente en los sectores de cajas, pedido cliente y logística debido a que son las secciones que según la propia empresa asumen mayor carga de estrés. Aunque también se ha realizado, pero en menor medida a los jefes de algunas secciones para poder comparar cómo afecta el estrés en directivos y cómo afecta en trabajadores.

Es interesante mencionar la importancia de la encuesta debido a la situación actual que estamos viviendo con la alarma sanitaria provocada por el Covid-19, ya que esta multinacional en concreto ha aumentado sus beneficios después de la cuarenta, lo cual ha sido un dato que me ha llamado la atención y que me ha interesado para la encuesta, ya que con el mismo personal han tenido más trabajo, por lo que el nivel de estrés ha aumentado.

Se ha realizado el cuestionario a 55 empleados de la empresa de los cuales 36 han sido mujeres y 19 hombres, cuyas edades comprendían entre los 18 y los 50 años. De estas 55 encuestas realizadas 33 son de la sección de cajas, 8 de la sección de logística, 5 de la sección de pedido cliente y los 9 restantes son jefes de las diferentes secciones de la empresa.

2. Instrumentos

Para la realización de este trabajo se utilizó un cuestionario electrónico en el que se debe responder primero a una serie de datos sociodemográficos y profesionales, seguido de dos escalas.

La primera escala se llama "*Estrés y trabajo: una perspectiva de gestión*". Glenview, III, Scott Foresman (1989). La escala fue publicada por la OIT-OMS y consta de 25 ítems,

que involucran seis factores: estructura, clima organizacional, tecnología, influencia del liderazgo, territorio y cohesión de los grupos de trabajo. Para cada ítem de la encuesta se proponen seis posibles opciones de respuesta (1 a 6.) Estas opciones son: nunca, rara vez, ocasionalmente, a veces, con frecuencia, frecuentemente y siempre. La escala destaca por su alta fiabilidad y validez, en concreto, el cálculo de Alfa de Cronbach de este cuestionario es de (0,908).

Para la segunda escala se utilizó la escala de inteligencia emocional (TMMS-24, 2004) en su versión simplificada de Fernández-Berrocal, Extremera y Ramos (2004), la cual se basa en la "*Trait meta-mood scale*" del grupo de investigación de Salovey et al., (1995). La escala utiliza 24 ítems para evaluar el metaconocimiento del estado emocional. En este caso, hay 5 respuestas posibles que son: nada de acuerdo, algo de acuerdo, bastante de acuerdo, muy de acuerdo y totalmente de acuerdo. El valor alfa calculado por Cronbach de este cuestionario es (0,815), al igual que en el cuestionario anterior, este también se caracteriza por una alta fiabilidad.

3. Procedimientos

La recogida de la muestra se concentró en el municipio de La Orotava, atendiendo a los domingos del mes de diciembre donde el comercio permanecía abierto por las festividades navideñas, lo que ocasionaba mayor estrés.

Los cuestionarios fueron entregados por vía telemática a través del correo electrónico corporativo de la responsable del departamento de Recursos Humanos, que posteriormente ha enviado los cuestionarios a las personas encuestadas. A su vez, ellos se los reenviaban una vez contestados a la responsable del departamento de Recursos Humanos y finalmente ella me lo vuelve hacer llegar a mí.

En todo momento se les comunicó con claridad la finalidad de dichos cuestionarios, se les especificó que eran de forma anónima para mí, ya que la responsable de recursos

humanos si sabía de quién era cada uno de ellos. A pesar de darles otros medios como el Microsoft Forms para que de esta manera fueran totalmente anónimo ella decidió realizarlo así, se les pidió que lo realizaran con la mayor sinceridad posible y dedicándole el tiempo oportuno para ello.

4. Análisis de datos

El análisis estadístico del trabajo se realizó utilizando el programa informático SPSS versión 15.0 de Windows. Para el análisis de las variables de estrés laboral se utilizó el cuestionario “Stress and Work”, para la otra variable, que fue la inteligencia emocional, se utilizó el cuestionario “Escala Trait Meta-Mood”.

Se ha realizado un análisis de ambas escalas para conocer su conexión y la influencia de cada una de ellas sobre la otra. En concreto los análisis estadísticos realizados fueron los siguientes: estadísticas descriptivas univariadas y matriz de correlaciones para las variables estrés, inteligencia emocional, antigüedad, cargo, género y edad.

Se realizaron dos análisis de regresión lineal múltiple. En el primer análisis de regresión lineal múltiple, se tomó como variable dependiente la inteligencia emocional y como variables predictoras la antigüedad, el cargo, el género y la edad. En el segundo análisis de regresión lineal múltiples tomó como variable dependiente el estrés y como variables predictoras la antigüedad el cargo el género y la edad.

RESULTADOS

A continuación, se muestran los estadísticos descriptivos univariados de todas las variables.

Gráfico 1

Distribución del cargo en función del género.

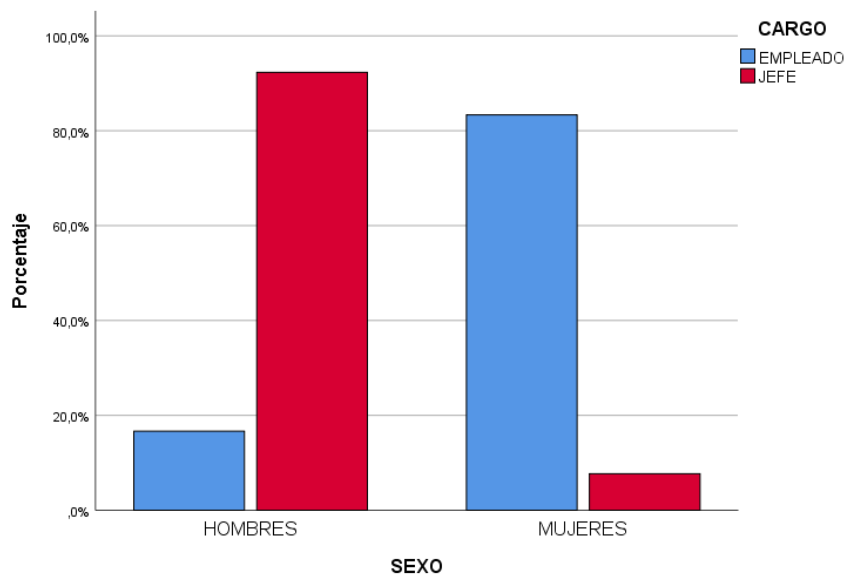


Tabla 1

Tabla cruzada entre las variables sexo y cargo

		Cargo		
		Empleado	Jefe	Total
Hombres	Recuento	7	12	19
	% dentro de cargo	16,7%	92,3%	34,5%
Mujeres	Recuento	35	1	36
	% dentro de cargo	83,3%	7,7%	65,5%
Total	Recuento	42	13	55
	% dentro de cargo	100,0%	100,0%	100,0%

La muestra estaba compuesta de 55 personas de las que 34.5% eran hombres y el 65.5% eran mujeres. En la muestra tenemos 42 personas empleadas de las cuales el 16.7% eran hombres y el 83.3% mujeres, el número de personas jefes fue de 13 de los cuales el 92.3% eran hombres y el 7.7% eran mujeres (ver gráfico 1 y tabla 1).

Tabla 2

Estadísticos descriptivos de las variables antigüedad, edad, estrés e inteligencia emocional.

		Estadísticos descriptivos			
		Antigüedad	Edad	Media estrés	Media IE
N	Validos	55	55	55	55
	Perdidos	0	0	0	0
Media		89,55	35,49	2,0996	3,8235
Desv. Desviación		73,132	9,128	,85274	,48405

En la Tabla 2 nos aparecen los estadísticos descriptivos de las variables cuantitativas que se utilizaron en el estudio. Como se puede ver en la tabla la media de edad de las personas fue de 35.49 años con una desviación típica de 9.128. La antigüedad en la empresa medida en meses tuvo una media de 89.55 y una desviación estándar de 73.132. En cuanto a la variable estrés la media fue aproximadamente de 2.1 y la desviación estándar de 0.85. La media de inteligencia emocional fue de 3.82 y la desviación estándar de 0.48.

En cuanto a la fiabilidad de la escala de estrés se obtuvo un Alpha de Cronbach de 0.863 esta fiabilidad nos indica que aproximadamente el 86% de la varianza de la variable estrés viene explicada por el grado de covariación de los ítems, esto nos indica que la fiabilidad de esta escala es adecuada.

En cuanto a la fiabilidad de la escala de inteligencia emocional se obtuvo un Alpha de Cronbach de 0.835 esta fiabilidad nos indica que aproximadamente el 84% de la varianza de la variable inteligencia emocional viene explicada por el grado de covariación de los ítems, esto nos indica que la fiabilidad de esta escala es adecuada.

Tabla 3

Matriz de correlaciones

	Correlaciones de Pearson			
	1	2	3	4
1. Inteligencia emocional	-----			
2. Estrés	-0,283*	----		
3. Antigüedad	0,061	0	----	
4. Edad	-0,02	-0,14	0,673**	----

** $p \leq 0.01$ * $p \leq 0.05$

La tabla 3 nos muestra la matriz de correlaciones entre las variables; inteligencia emocional, estrés, antigüedad y edad. La correlación que fue significativa al 1% fue la correlación entre edad y antigüedad. La correlación significativa al 5% es la correlación entre estrés e inteligencia emocional. El resto de las correlaciones no fueron estadísticamente significativas. ($P > 0.05$)

Tabla 4

Resumen del modelo de Regresión múltiple de la variable inteligencia emocional.

Modelo	Resumen del modelo			
	R	R cuadrado	R cuadrado ajustado	Error estándar de la estimación
1	,325 ^a	,105	,071	,46654

a. Predictores: (Constante), CARGO, SEXO

Tabla 5

Anova regresión lineal múltiple de la variable inteligencia emocional.

ANOVA ^a						
	Modelo	Suma de cuadrados	gl	Media cuadrática	F	Sig.
1	Regresión	1,334	2	,667	3,066	,055 ^b
	Residuo	11,318	52	,218		
	Total	12,653	54			

- a. Variable dependiente: MEDIA_IE
b. Predictores: (Constante), CARGO, SEXO

Tabla 6

Coefficientes de regresión lineal múltiple de la variable inteligencia emocional.

Modelo	Coeficientes ^a				
	Coeficientes no estandarizados		Coeficientes estandarizados		
	B	Desv. Error	Beta	t	Sig.
1 (Constante)	3,605	,166		21,719	,000
SEXO	,165	,179	,164	,922	,361
CARGO	,465	,201	,412	2,317	,024

a. Variable dependiente: MEDIA_IE

Tabla 7

Coefficientes de regresión lineal simple de la variable inteligencia emocional.

Modelo	Coeficientes ^a				
	Coeficientes no estandarizados		Coeficientes estandarizados		
	B	Desv. Error	Beta	t	Sig.
1 (Constante)	3,743	,072		52,069	,000
CARGO	,340	,148	,301	2,301	,025

a. Variable dependiente: MEDIA_IE

Se realizó un análisis de regresión lineal múltiple de la variable inteligencia emocional sobre las variables cargo y sexo. (Ver tablas 5,6, y 7) De estas variables predictoras la única significativa fue el cargo ($t_{52}=2.317$; $p=0.024$), el resto no fueron significativas ($p > 0.05$) (ver tabla 6). Para estimar de forma más precisa los parámetros significativos se realizó un nuevo modelo de regresión lineal simple de la variable inteligencia emocional sobre la variable cargo ($t_{53}=2.301$; $p = 0.025$; $\beta=0.34$; $R^2=0.091$) (Ver tabla 7). Esto nos indica que la media en inteligencia emocional de los jefes es mayor que la de los empleados (3.74 vs 4.08).

Tabla 8

Resumen del modelo de Regresión múltiple de la variable estrés.

Resumen del modelo				
Modelo	R	R cuadrado	R cuadrado ajustado	Error estándar de la estimación
1	,398 ^a	,159	,126	,79711

a. Predictores: (Constante), CARGO, SEXO

Tabla 9

Anova regresión lineal múltiple de la variable estrés.

ANOVA ^a						
Modelo		Suma de cuadrados	gl	Media cuadrática	F	Sig.
1	Regresión	6,227	2	3,113	4,900	,011 ^b
	Residuo	33,040	52	,635		
	Total	39,267	54			

a. Variable dependiente: MEDIA_ESTRES

b. Predictores: (Constante), CARGO, SEXO

Tabla 10

Coefficientes de regresión lineal múltiple de la variable estrés.

Coefficientes ^a						
Modelo		Coefficients no estandarizados		Coefficients estandarizados		
		B	Desv. Error	Beta	t	Sig.
1	(Constante)	2,836	,284		10,001	,000
	CARGO	-,527	,343	-,265	-1,537	,130
	SEXO	-,935	,307	-,526	-3,049	,004

a. Variable dependiente: MEDIA_ESTRES

Tabla 11

Coefficientes de regresión lineal simple de la variable estrés.

Modelo		Coeficientes ^a		Beta	t	Sig.
		Coeficientes no estandarizados B	Desv. Error			
1	(Constante)	2,503	,185		13,516	,000
	SEXO	-,616	,229	-,347	-2,693	,009

a. Variable dependiente: MEDIA_ESTRES

Se realizó un análisis de regresión lineal múltiple de la variable estrés sobre las variables cargo y sexo (ver tablas 9,10 y 11). De estas variables predictoras la única significativa fue el sexo ($t_{52}=-3.049$; $p=0.004$), el resto no fueron significativas ($p > 0.05$) (Ver tabla 10). Para estimar de forma más precisa los parámetros significativos se realizó un nuevo modelo de regresión lineal simple de la variable estrés sobre la variable sexo ($t_{53}=-2.693$; $p=0.009$; $\beta=-0.616$; $R^2=0.12$) (Ver tabla 11). Esto nos indica que la media en estrés de los hombres es mayor que la de las mujeres (2,5 vs 1,89).

CONCLUSIONES Y DISCUSIONES

Una vez analizado el estrés laboral, se puede apreciar que es muy perjudicial para las personas sometidas a él, afectando tanto a la salud física como a la psíquica de los trabajadores. También se debe al aumento de tareas que requieren más trabajo mental y menos trabajo físico.

Lo ideal sería que los empresarios, ya sean ellos personalmente o un trabajador cualificado para ello, supiera identificar cuando un trabajador podría estar sufriendo estrés, para de esta manera tratarlo a tiempo y evitar así que avance en el trabajador, ya que, si el trabajador se encuentra estresado, el problema no lo tiene solo el trabajador sino también la empresa, puesto que no será tan eficaz en el trabajo en comparación a si no tuviera dicho estrés.

Después de las investigaciones científicas realizadas en esta multinacional, se puede afirmar que el estrés no influye: en la edad de las personas, antigüedad en el puesto, ni en el cargo. Sin embargo, si influye: en el sexo de las personas, donde se puede ver que las mujeres sufren menos estrés que los hombres.

Así mismo podemos afirmar que la inteligencia emocional no tiene influencia en el sexo, edad y antigüedad de las personas en la empresa. Sin embargo, si tiene influencia en el cargo. En el cual se puede observar como los altos cargos de la empresa poseen una mayor inteligencia emocional que el resto de trabajadores. Se puede suponer que esto sucede debido a que, a la hora de la contratación de estos altos cargos, se les realiza una prueba para estudiar su inteligencia emocional, ya que la empresa esta interesada en contratar para esos puestos a personas que sepan gestionar sus emociones ante determinadas situaciones que ocasionen estrés, entre otras.

Por todo lo anteriormente mencionado se puede ver como se confirman las hipótesis planteadas en la investigación “Las trabajadoras en la multinacional de la ferretería de Tenerife tienen menor estrés laboral y mayor inteligencia emocional que los hombres que trabajan en esta multinacional de la ferretería.” Y también “Los trabajadores que ocupan altos cargos en la multinacional de la ferretería de Tenerife revelan menor estrés laboral

y mayor inteligencia laboral que los trabajadores que desempeñan bajos cargos en esta multinacional.”

Es importante destacar que esta investigación se realizó en un momento de gran estrés no solo por la situación sanitaria que estamos viviendo con el Covid-19 sino también porque los datos recogidos se produjeron en el mes de diciembre y cuadró con la apertura de la multinacional los domingos de dicho mes.

Durante esta investigación, las limitaciones del estudio que he observado se centran en la imposibilidad de realizarlo con todo el personal de la multinacional, para así tener una muestra mayor y más igualitaria, ya que en esta muestra el 65,45% han sido mujeres y el 34,54% hombres. Por ello, me gustaría haber tenido la posibilidad de realizar una investigación mas equitativa en lo que se refiere al sexo.

Un dato que me gustaría destacar es que el 16,3% de los participantes eran altos cargos, y de ese 16,3% el 12,72% son hombres es decir, solo un 3,58% eran mujeres. Dicho de otra manera, de 9 altos cargos que existen en la empresa solo 2 son mujeres.

Como futuras investigaciones, podría ser interesante estudiar cómo actúa el estrés y la inteligencia emocional de las mujeres trabajadoras durante el proceso de embarazo. En este caso, lo menciono porque en mi investigación una de las participantes estaba embarazada y sus datos en el cuestionario del estrés son muy diferentes al del resto de compañeras, lo cual me pareció bastante interesante.

Por último, me gustaría dar mi opinión personal, a pesar de las dificultades que se han ido produciendo a lo largo de la investigación. Me ha parecido bastante interesante sobretodo por la poca información que se suele tener sobre estos temas, debido al estigma social de las enfermedades mentales donde se incluye el estrés al igual que el estigma social al hablar de las emociones. Por lo que me parece una investigación no solo interesante por los datos obtenidos sino también por la visibilidad que se le pueden dar a estos temas.

REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS.

- American Psychological Association (2012). *Distintos tipos de estrés*.
- Bar-On, R. (2000). “Emotional and social intelligence: insights from the emotional quotient inventory”.
- Bar-On, R. (2000). “Emotional expression and implications for occupations for occupational stress; an Application of the emotional quotient inventory (EQ -i). *Personality and individual Differences* 28 (6), 1107-1118
- Bar-On, R. (2005). “The impact of emotional intelligence on subjective well-being”, *Perspectives in Education*, 23 (2). 41-61.
- Bar-On, R. (2006). The Bar-On model of emotional-social intelligence. *Psicothema*, 18, 13-25.
- Bernal, I. (2020). Gestionar el estrés laboral en tiempos de la Covid. El Español.
- Bharwaney, G. (2010) *Vida emocionalmente Inteligente: Estrategias para incrementar el coeficiente emocional*.
- Cano, A. (2006). La naturaleza del estrés. SEAS. *Sociedad Española para el Estudio de la Ansiedad y el Estrés*.
- Caruso, D.R., Mayer, J.D., y Salovey, P. (2002) Mayer - Salovey – Caruso Emotional Intelligence Test (MSCEIT) Item Booklet. Toronto, Canada: MHS Publishers.
- Cazabat, E., & Costa, E. (2000). Stress: la sal de la vida? Avances en Medicina Ambulatoria Bs. As. Sociedad Argentina de Medicina, 117-125. Recuperado el 23 de julio de 2018, de [www.psicotrauma.com. ar/cazabat/sal.html](http://www.psicotrauma.com.ar/cazabat/sal.html)
- Chrousos, G.P. & Gold, P.W. (1992). The Concepts of Stress and Stress System Disorders. *Journal American Medical Association*. (267, 9): 1244-1252.
- Claes, S.J. (2004). CRH, Stress, and Major Depression: A Psychobiological Interplay. *Vitamins & Hormones* (69): 117-150.
- Cooper, C. y Payne, R (1978). *Stress at work*, (Londres): John Wiley & Parasuraman y Alutto *Sources and Outcomes of Stress in Organizational Settings*.

- Cooper, C. y Payne, R. (Eds.) (1988). *Causes, coping and consequences of Stress at Work*. Chichester: Wiley & Sons.
- Cooper, R. K. y Sawaf, A. (1997). *Executive EQ: Emotional intelligence in leadership and organizations*. New York: Grosset Putnam.
- Davis, K. y Newstrom, J. (1999). *Comportamiento humano en el trabajo*. México: Mc Graw Hill.
- Esteban, B (2014). Una aproximación a la influencia de la inteligencia emocional percibida en su relación con los niveles de Burnout y Engagement en el desempeño del trabajador social. *Azarbe. Revista Internacional de Trabajo Social y Bienestar*, 3, 123-131.
- *Estrés laboral - Portal INSST - INSST*. (2020). Portal INSST <https://www.insst.es/estres-laboral>
- Fernández-Berrocal, P. y Extremera, N. (2002). La inteligencia emocional como una habilidad esencial en la escuela. *Revista Iberoamericana de Educación*, 29, 1-6.
- Fernández-Berrocal, P. y Extremera, N. (2009). La inteligencia emocional y el estudio de la felicidad. *Revista interuniversitaria de formación del profesorado*, (66), 85-108.
- Gardner, H. (1983). *Frames of mind: The theory of Multiple Intelligences*. New York: Basic Books.
- Gardner, H. (1995). *Inteligencias Múltiples. La teoría en la práctica*. Barcelona: Paidós.
- Gardner, H. 1999. *Intelligence reframed: Multiple intelligence for the 21st century*. New York: Basic Books.
- Gardner, H. (2001). *El maestro de la inteligencia no artificial: la definición de Howard Gardner de listo todavía causa controversia*.
- Goldstein D; McEwen B. Allostasis, Homeostat, and Nature of Stress. *Stress* 2002, 5, 1:55-58.
- Goleman, D. (1995); *“Inteligencia Emocional”*. Barcelona; Kairos.

- Goleman D. (1998). *“La práctica de la inteligencia emocional”*. Barcelona: España. Editorial Kairos, p. 430.
- Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el Trabajo (1991), NTP 318: El estrés: proceso de generación en el ámbito laboral.
- Ivancevich JM y M.T. Matteson (1989). *Estrés y Trabajo: Una perspectiva gerencial*. México: Editorial Trillas.
- Lazarus, R.s. (2000) *Estrés y Emoción. Manejo e implicaciones en nuestra salud*. Desclée de Brouwer: Bilbao.
- Mayer, J. D. & Salovey, P. (1997). “What is emotional intelligence?”, iIn P. Salovey & D. Sluyter (Eds). *Emotional Development and Emotional Intelligence: Implications for Educators* (pp. 3-31). New York: Basic Books.
- Mayer, J. D., Salovey, P., & Caruso, D. (1999). *Emotional intelligence meets traditional standars for and intelligence. Intelligence, 27, 267-298.*
- Mayer, J. D., Salovey, P., & Caruso, D. (2000). Selecting a measure of emotional intelligence: the case for ability scales. EN Bar-On y J.D.A. parker (Eds.) *The handbook of emotional intelligence: Theory, development, assessment, and application at home, school, and in the workplace* (pp.320-342). San Francisco: Jossey- Bass
- Mayer, J. D., Salovey, P., & Caruso, D. (2001). *Technical Manual for the MSCEIT v. 2.0*. Toronto. Canada: MHS Publishers.
- Mayer, J.D. & Salovey, P. (2007). *Qué es Inteligencia Emocional?* En J.M. Mestre y P. Fernández-Berrocal (coords.). *Manual de Inteligencia Emocional* (pp. 23-43). Madrid: Pirámide.
- Mayer, J. D., Salovey, P., & Caruso, D. (2008). *Emotional intelligence: New ability or eclectic miss of traits?. American Psychologist 63, 503 - 517*
- McEwen B.(1998). *Protective and damaging effects of stress mediators. NEJM 1998, 338:171-179.*
- McEwen, B. S. (2000). *Allostasis and allostatic load: Implications for neuropsychopharmacology. Neuropsychopharmacology, 22(2), 108-124.*

- Megías, M.J. (2010) ¿Puede la inteligencia emocional predecir el bienestar en los equipos de trabajo?. *Forum de Recerca*, 16, 714-722
- OMS. (2004). La organización del trabajo y el estrés: *estrategias sistemáticas de solución de problemas para los empleadores, personal directivo y representantes sindicales*.
- OMS. (2020). *La organización del trabajo y el estrés post- covid*.
- Ortega, J. (2007). *Estrés y trabajo*. MedSpain.
- Peiró, J.M. (1999a): *Desencadenantes del estrés Laboral*. Madrid. Pirámide.
- Peiró, J.M. (2001). El estrés laboral: una perspectiva laboral y colectiva. *Prevención, trabajo y salud*, 13, 1-12.
- Piaget, J. (1972). *The psychology of intelligence*. N J : Littlefield Adams.
- Piaget, j. y Inhelder, B. (1972) “*Memoria e inteligencia*”
- Pena, M y Extramera, N (2012). Inteligencia emocional percibida en profesorado de primaria y su relación con los niveles de burnout e ilusión por el trabajo. *Revista de Educacion*, 359, 604-627.
- Robbins, S. (1999), *Comportamiento organizacional*. 8a. edición. Prentice Hall, México.
- Salovey, P. y Mayer, J. D. (1990). Emotional intelligence. *Imagination, Cognition, and Personality*, 9 (3), 185-211.
- Salovey, P., Mayer, J. D., Goldman, S., Turvey, C y Palfai, T. (1995). Emotional attention, clarity, and repair: Exploring emotional intelligence using the Trait Meta- Mood Scale. En J. W. Pennebaker (Ed.), *Emotion, disclosure, and health* (pp. 125- 154). Washington, DC: American Psychological Association.
- Salovey, P., Mayer, J. D., y Woolery, A. (2001). Emotional intelligence: Conceptualization and measurement. En: Fletcher, G. y Clark, M. S. (eds.). *Blackwell handbook of social psychology: Intraindividual processes*. Oxford: Blackwell, págs. 279-307. Prieto MD, Illán N y Arnáiz P. *Programas para el desarrollo de habilidades sociales* (cap. 18). En: Molina S. *Bases Psicopedagógicas de la Educación Especial* (pp. 425-442). Alcoy: Marfil 1995.

- Sanchez, T y Hume, M. (2004) *Evaluación e intervención en inteligencia emocional y su importancia en el ámbito educativo.*
- Sandín, B (2003). *El estrés: un análisis basado en el papel de los factores sociales.* International Journal of Clinical and Health Psychology,,141-157.
- SEAS. (2002) *¿Qué es el estrés?*
- Selye H. (1936). *A syndorme produced by diverse nocuos agents.*
- Selye, H. (1950). *The Physilogy and Phatology of Exposure to Stress. A Treatise Based on the Concepts of the general Adaptation Syndrome and The Diseases of Adaptation.* Montreal, Act Inc.
- Selye, H. (1956). *The Stress of Life.* Mc Graw Hill. New York.
- Singh, D (2001). *Emotional intelligence at work. A professional guide.* New Delhi: Response books.
- Solano, A. (2013). *Inteligencia emocional en el trabajo: sus implicaciones y el rol de la psicología laboral.* *Revista Humanitas, 10,* 201- 214.
- Stoner, J. (1994). *Inteligencia emocional y desempeño laboral.*
- Weisinger, H. (1998). *Emotional intelligence al work. The untapped edge for success.* San Francisco: Jossey-Bass Publishers.
- Weisinger, H. (2001). *La inteligencia emocional en el trabajo.* Argentina: Editorial Vergara.
- World Health Organization. (2013). *OMS | La organización del trabajo y el estrés.* OMS.
- Zeidner, M., Matthews, G. (2006). *Emotional intelligence, adaptation, and coping.* En J. Ciarrochi, J. Forgas y J.D. Mayer (Eds), *Emotional intelligence in everyday life: A scientific inquiry* (pp.82-97) (2ª Ed.). Philadelphia: Psychology Press.

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 SOCIODEMOGRAFICOS 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	FRECUENTE, ENTE	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 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
Nada de	Algo de	Bastante de	Muy de	Totalmente de

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