Universidad de La Laguna
Facultad de Derecho

Grado en: RELACIONES LABORALES
Facultad de Derecho
Universidad de La Laguna
Curso 2017/ 2018
Convocatoria: Marzo

LA SATISFACCIÓN LABORAL Y SU RELACIÓN CON LA INTELIGENCIA EMOCIONAL

JOB SATISFACTION AND ITS RELATIONSHIP WITH EMOTIONAL INTELLIGENCE

Realizado por el alumno D. Gregorio David Hernández González

Tutorizado por el Profesor D. Juan Martínez Torvisco.

Departamento: Psicología Cognitiva, Social y Organizacional.

Área de conocimiento: Psicología Social y Organizacional.

Índice

Resumen_____3

Abstract_____4

Introducción_____5

Satisfacción Laboral _____6-10

Inteligencia Emocional_____10-15

Objetivo_____15-16

Métodos _____16-19

Resultados_____19-31

Discusión y Conclusión_____31-33

Bibliografía_____33-34

Agradecimientos

Documentos Anexos

Resumen

En este artículo de investigación científica se demostrará la relación que existe entre dos variable del ámbito de la Psicología Social y Organizativa.

Se trata de comparar la Satisfacción Laboral (SL) de los trabajadores respecto a su Inteligencia Emocional (IE) y también los componentes que forman cada variable así como la relación entre ellos. Para comprobar la correlación entre las dos variables y sus factores y poder discutir sobre ello se ha llevado a cabo un estudio que ha consistido en entregar un cuestionario de 47 items (se adjunta en Documentos Anexos) a una muestra de 50 personas de las cuales son 29 mujeres y 21 hombres entre trabajadores, líderes y directivos de pequeñas y medianas empresas del sector privado en la Isla de Tenerife (Canarias, España).

La investigación se ha llevado a cabo durante los meses de Abril, Mayo, Junio y Julio del año 2017, dando lugar posteriormente al análisis científico así como al procesamiento de los datos obtenidos en dicha investigación.

Palabras Claves: Satisfacción Laboral, Inteligencia Emocional, Trabajadores, Estudio, Datos.

Abstract

This scientific research article will demonstrate the relationship between two variables in the field of Social and organisational psychology. It is a question of comparing workers ' satisfaction (SL) with respect to their emotional intelligence (IE) and also the components that form each variable as well as the relationship between them. To check the correlation between the two variables and their factors and be able to discuss it has been conducted a study that has consisted of delivering a questionnaire of 47 items (attached in annexed documents) to a sample of 50 people of which are 29 women And 21 men among workers, leaders and managers of small and medium-sized private sector enterprises on the island of Tenerife (Canary Islands, Spain).

The investigation was carried out during the months of April, May, June and July of the year 2017, giving place later to the scientific analysis as well as to the processing of the data obtained in this investigation.

Keywords: Job Satisfaction, Emotional Intelligence, Workers, Study, Data.

Introducción

Durante la historia de la psicología cognitiva se han llevado a cabo continuos estudios sobre la satisfacción laboral (SL) y su interacción con otras variables, demostrando la relevancia de ésta en ámbitos organizativos.

Las empresas, en el mundo actual, se nutren de factores estructurales, organizativos, capitales, de producción y humanos. En cuanto a estos últimos existe una preocupación considerable pues debido a otras circunstancias externas a las empresas, actualmente los recursos humanos exigen un cuidado especial. Los líderes cada vez se preocupan más por los comportamientos de los miembros de sus grupos y éstos a su vez en el trato recibido por sus superiores. Los trabajadores modernos esperan de la organización recompensas al trabajo y a la dedicación. Los líderes actuales se forman continuamente en procesos relacionados con la dinámica grupal, la gestión y negociación de conflictos, la motivación y técnicas de comunicación.

La 'obligación' del mercado capitalista de producir en cantidad bajo mínimos en costes hace que los directivos de las empresas privadas presten atención a la satisfacción de su plantilla. Para mayor velocidad en la producción se necesitan trabajadores satisfechos, es decir, lo que preocupa es que su coste se compense con su capacidad productiva.

Satisfacción laboral (SL)

La satisfacción laboral (SL) se define de diferentes maneras según los autores que han estudiado el comportamiento del individuo en el entorno laboral y organizativo. Para Harpaz (1983) existen varios tipos de definiciones de satisfacción laboral según el estudio de cada investigador, puesto que son estos que cada vez crean una nueva para el desarrollo de su estudio.

La Real Academia Española define la satisfacción (4.f.) como 'confianza o seguridad en el ánimo'.

Para Locke (1976) la satisfacción laboral se define *como una respuesta emocional por parte del individuo hacia su trabajo*. Esta respuesta puede ser negativa o positiva en relación a su insatisfacción o satisfacción con su actividad laboral. La respuesta positiva permite al trabajador desarrollar los valores del trabajo a diferencia de la respuesta emocional negativa que frustra y niega los valores de trabajo de la persona.

Por otro lado, Crites (1969) la define como *el estado afectivo, en el sentido de gusto o disgusto general, que la persona muestra hacia su trabajo.*

Los autores Smith, Kendall y Hullin (1969) también hacen referencia a la satisfacción laboral como *sentimientos o respuestas afectivas, referidas, a la situación laboral.*

Tras estudios más recientes los investigadores modernos Price y Mueller (1986) y Mueller y McCloskey (1990) llegan a la conclusión para entender satisfacción laboral como *una orientación afectiva positiva hacia el empleo.*

Hace sólo 25 años que Muchinsky (1993) indicó que la satisfacción laboral es *una respuesta emocional o una respuesta afectiva hacia el trabajo* y Newrstron y Davis (1993) la definen no sólo como una respuesta favorable sino como un *conjunto de sentimientos y emociones favorables o desfavorables con las que los empleados ven su trabajo.*

La satisfacción laboral (SL) es, pues, una actitud o un conjunto de actitudes que desarrolla el trabajador en su trabajo y proyecta ante su situación laboral. Pueden proyectarse estas actitudes ante hecho o situaciones específicas de su trabajo o en cambio, hacia su situación laboral general.

Existen teorías sobre la satisfacción laboral que parten de la idea de que la satisfacción depende del grado de que coincide lo que un individuo busca en su trabajo con lo que realmente consigue de él. Hablamos pues de la teoría del ajuste (Staw, 1984). Cuanto mayor sea la distancia entre lo que se quiere conseguir del trabajo y lo que se obtiene de él menor satisfacción laboral. Este argumento ha sido el punto de partida de gran cantidad de investigaciones sobre satisfacción laboral y comienza a ser conocido a partir de los escritos de Porter y Lawler (1969) y Locke (1969). La 'Teoría del ajuste en el Trabajo' (Davis, England y Lofquist, 1964; Dawis, Lofquist y Weiss, 1968; Dawis y Lofquist,1984; Dawis,1994) ha sido calificada como una de las teorías más completas del cumplimiento de necesidades y valores.

En nuestro estudio debemos tener en cuenta de esta teoría lo que Dawis (1994) señala como variables independientes, en la satisfacción laboral. Señalamos las destacadas por nuestra parte: 'las destrezas y

habilidades personales' así como 'los valores de la persona', para la relación con Inteligencia Emocional (IE), la otra variable de estudio.

Locke llega a la conclusión de que estas respuestas dependen de la visión que tenga cada individuo del trabajo y lo que cada uno espera de él. Además, ésta es una idea conceptual que se ha relacionado con muchas otras variables debido a su carácter generalista. El estudio de la satisfacción laboral abarca comparaciones científicas tales como la relación que tiene con la aparición de nuevas tecnologías, niveles de formación, circunstancias personales y datos demográficos, absentismo, rendimiento, inteligencia emocional, etc.

Los autores Griffin y Bateman (1986) desarrollaron una revisión sobre lo que se había estudiado hasta el momento de la Satisfacción Laboral (hasta 1985). Añaden la importancia de los antecedentes a la satisfacción laboral y las consecuencias de la misma. Estos autores señalan los antecedentes y los dividen en ocho áreas. 1. El establecimiento de metas y objetivos 2. El diseño del puesto 3. Los sistemas de recompensas 4.Las características organizacionales 5.El liderazgo 6. La participación en la toma de decisiones 7.El perfil demográfico 8. Los factores disposicionales.

Como consecuencias de la SL resaltan la aparición del concepto monotonía, diferenciándolo en monotonía subjetiva y monotonía objetiva. En sus predicciones las correlaciones eran más altas para la monotonía subjetiva que para la objetiva, siendo la primera el dato de mayor claridad que alerta de la satisfacción laboral.

Volviendo a estudiar las variables posibles de relación con la satisfacción laboral se aportan teorías según la relación que ésta tenga con otras variables. Así en relación con las nuevas tecnologías Frese (1991) añade a su teoría que para estudiar la relación que puede existir entre ambas debemos tener en cuenta el contexto social en la que se encuentre el trabajo. En cambio para Müller-Bóling y Ramme (1991) la aparición de las nuevas tecnologías en el ámbito laboral aporta mayor satisfacción al trabajador puesto que según su estudio el procesamiento de datos electrónicos aumenta el grado de autonomía en el trabajador y con ello la satisfacción laboral del individuo. Para Korunga, Weiss, Huemer y Kareta (1995) los cambios no son significativos puesto que los cambios se deben a factores contextuales, concretamente a los contenidos del puesto (variedad, esfuerzos intelectuales, identidad y cualificación).

Para entender la satisfacción laboral veamos la relación que según los estudios doctrinales relaciona la misma con las características organizacionales. La percepción del clima de la empresa, condiciona varias dimensiones de la satisfacción laboral, principalmente en el campo de las relacionales interpersonales (Friedlaner y Margulies, 1967).

Tannenbaum, Kavcic, Rosner, Vianeld y Wieser (1974) observaron que el puesto ocupado en la estructura jerárquica de la empresa guarda una estrecha relación con el nivel de satisfacción en el trabajo en todos los países estudiados. También varía el nivel de satisfacción en relación a la estructura jerárquica de la empresa. En aquellas que existe una estructura horizontal o reducida hay mayor satisfacción que en aquellas organizaciones en las que los trabajadores están integrados en una estructura media o vertical, (Ivancevich y Donnelly, 1975).

Siguiendo con el concepto de estructura y clima empresarial Argyle (1977) en su tratado *Psicología Social del Trabajo* señala tres aspectos claves que inciden significativamente y de forma positiva en el nivel de satisfacción del empleado: 1.La forma y el tamaño de la empresa 2. El grado de participación en la dirección 3.Otros aspectos peculiares de cada empresa; políticas de personal, sistemas de valoración, relación con los sindicatos.

Brass (1981) apoya el efecto mediador positivo de la percepción del trabajo entre estructura de la organización y satisfacción laboral (SL).

Por último, y más en relación con este estudio que pretendemos, veamos la relación que según los estudiosos de la psicología social se observa entre SL y evaluaciones propias. Locke, McClear y Knight (1996) señalaron que una persona con una alta autoestima contemplará un trabajo desafiante como una oportunidad merecida que puede dominar y de la que se puede beneficiar, mientras que una persona con una autoestima más baja es más probable que la contemple como una oportunidad no merecida o una ocasión para fracasar. Estamos hablando pues de inteligencia emocional del individuo en relación a la satisfacción laboral del mismo. Las personas más perseverantes y con una alta autoestima mantienen el optimismo frente al fracaso (Dodgson y Wood, 1998).

Inteligencia Emocional (IE)

El término Inteligencia Emocional (IE) es un concepto relativamente nuevo, ya que surgen las primeras definiciones formales de

este concepto cuando los autores Salovey y Mayer lo definen en el año (1990).

Antes de poder entender el concepto (IE) debemos tener en cuenta los antecedentes históricos del mismo. Este término evoluciona históricamente como concepto a partir de que hace aproximadamente treinta años atrás comienza a generar interés en la comunidad científica las relaciones que pueda tener cognición y emoción, concluyendo de estas investigaciones lo que se conoce actualmente como Inteligencia Emocional.

El crecimiento del concepto se puede dividir en cinco etapas:

1. Primera etapa (1900-1969. El racionalismo considera en este momento a la emoción como una respuesta desorganizada y visceral que dificulta la actividad cognitiva y la razón (Mestre, Comunian y Comunian, 20007). La inteligencia ha sido dividida en tres hasta el momento; inteligencia verbal, espacial y abstracta-numérica, pero no obstante en el año 1920, Edwar Thorndike introduce el concepto inteligencia social como la habilidad para conocer y percibir adecuadamente estados internos tanto en uno mismo como en los otros. Esto es un claro antecedente de lo que hoy llamamos Inteligencia Emocional.
2. Segunda etapa (1970-1989). Justo al mismo tiempo que se buscaba definición formal para el concepto inteligencia social, el investigador Peter Sifneos (1972), a partir de su observación clínica, propuso un concepto nuevo 'Alexitimia', definido como la falta de habilidad para identificar, reconocer, comprender y comunicar con palabras las emociones propias y ajenas. Esto dio lugar a nuevas investigaciones sobre la conciencia emocional. Cabe destacar también que en esta cronología allá por los años 80 se publicó la teoría de las

inteligencias múltiples de Howard Gardner (1983) que a través de un contexto educativo diferenció la inteligencia en siete tipos. Capacidad verbal, aptitud lógico-matemática, capacidad espacial, talento cinestésico, dotes musicales, inteligencia intrapersonal e inteligencia interpersonal, siendo éstas dos últimas claros antecedentes para formar parte del contenido del nuevo concepto (IE).

3. Tercera etapa (1900-1994). Surge en el ámbito académico una definición más formal y fueron los autores Salovey y Mayer (1990) los que publican una definición más formal así como los primeros trabajos empíricos en torno a él. Se comienza a defender a idea de que ya no basta con tener buenos resultados académicos sino que para la inteligencia integral de la persona era necesario tener habilidades de *'procesamiento y gestión emocional'*.
4. Cuarta etapa (1995-1996). En este tiempo se populariza tanto el concepto Inteligencia Emocional que se convierte en una moda, donde los autores utilizando hipérboles y estrategias comerciales en sus artículos defienden esta idea como esencial para el desarrollo personal. Lo que verdaderamente populariza el concepto es,en primer lugar, the American Dialect Society lo seleccionó como el nuevo término psicológico más útil desde el punto de vista práctico y en segundo lugar, la publicación de Daniel Goleman (1995) 'Emotional Intelligence': Why it can matter more tan IQ', popularizando también las teorías que comentábamos anteriormente.
5. Quinta etapa (1997- época actual). Actualmente existes diferentes estudios sobre IE, pero no se ha podido llegar a una clarificación del

concepto puesto que en esos modelos lo único que coincide es el nombre y no las perspectivas.

Por lo tanto, tras el estudio de los antecedentes y del término actual, lo podemos conceptualizar de dos maneras distintas. Primeramente como una serie de habilidades cognitivas con respecto al procesamiento de la información emocional (Mayer, Caruso y Salovey, 2000; Mayer y Salovey, 1997). Y en segundo lugar, como una serie de características de personalidad o modelo mixto (Bar-On, 2000; Goleman, 1995).

Respecto a la primera visión los autores defienden que se refiere a una serie de habilidades que nos permiten gestionar nuestros sentimientos y nuestros pensamientos en razón a las emociones propias y ajenas. Se trata de un proceso que forman la habilidad de percibir, evaluar y expresar con exactitud, seguidos de la habilidad para acceder y generar un sentimiento, la habilidad para comprender emociones, tener conocimiento emocional y razonarlas y por último la habilidad de regular las emociones propias y aceptación de las ajenas para seguidamente promover un crecimiento emocional e intelectual. Estos procesos están ordenados de básicos a más complejos o integrados.

A continuación se presenta en una ilustración que nos ayudará a verlo con mayor claridad.

Habilidad para percibir, evaluar y expresar emociones con exactitud.	Percepción emocional
Habilidad para acceder y generar sentimientos que faciliten el pensamiento.	Integración emocional
Habilidad para comprender emociones, tener conocimiento emocional y razonar emocionalmente.	Comprensión emocional
Habilidad para regular las emociones propias y las ajenas promoviendo un crecimiento emocional e intelectual.	Regulación emocional

Tabla de creación propia, según la teoría de procesamiento de la información emocional (Mayer, Caruso y Salovey, 2000; Mayer y Salovey, 1997).

Y en cuanto a la inteligencia emocional (IE) como características de personalidad o modelo mixto, observamos que los autores en sus artículos científicos consideran que esta variable (IE) es un conjunto de competencias y destrezas personales. También conductas del individuo que determinan en sí mismo la habilidad o destreza que tiene éste para el reconocimiento con las otras personas así como las relaciones que es capaz de mantener con ajenos y los problemas que puedan surgir en el día a día. Según este modelo, la IE puede estar conformada por cinco facetas. 1. Intrapersonal, 2.Interpersonal, 3. Adaptación, 4. Entrenamiento en estrés y 5. Humor.

En resumen a la vista de estos dos modelos podemos concluir que la Inteligencia Emocional aún es un concepto por clarificar que necesita de unificación de doctrinas para el mejor entendimiento del mismo pero que a su vez se define como una habilidad en cada persona de conocerse interiormente mediante procesos de identificación, evaluación de la información emocional que pueda cada persona llegar a observar para dar una mejor respuesta a sus sentimiento y a las relaciones con los otros, así como la adaptación a la vida social y compartida.

Objetivo

El objetivo marcado de este proyecto viene dado por el interés de conocer científicamente si existe o no relación entre dos variables relacionadas con el ámbito laboral y la psicología de las organizaciones.

Se estudiará la relación entre Satisfacción Laboral (SL) e Inteligencia Emocional (IE) en los trabajadores del sector privado en la isla de Tenerife, España. ¿Existe relación entre ellas? ¿Son conceptos relacionados entre sí? A partir de estas dos cuestiones y del planteamiento inicial de las siguientes hipótesis surge el objetivo de comprobarlo de manera objetiva mediante este proyecto.

Se plantean inicialmente dos hipótesis claras:

Hipótesis 1: A cuánto mayor nivel de inteligencia emocional del trabajador, mayor satisfacción laboral.

Hipótesis 2: A cuanto mayor control de tus emociones más satisfecho y mejor aceptación presentas ante las técnicas de supervisión que ejercen sobre ti.

Método

Para llevar a cabo el estudio de las dos variables y comprobar definitivamente si existe o no relación entre ellas hemos realizado este proyecto a base del análisis exhaustivo de datos y teorías y modelos relacionadas con Satisfacción Laboral e Inteligencia Emocional.

Participantes

Han participado de este proyecto un total de 50 personas (trabajadores activos) de las cuales son 29 mujeres que representan un 58% de la muestra utilizada y 21 hombres, 48% de los sujetos encuestados.

Los participantes son trabajadores en activo que pertenecen a pequeñas y medianas empresas del sector privado en el norte de Tenerife. Presentan una media de edad de 38.2 años con edades comprendidas entre 22 y 56.

Instrumentos

Los instrumentos que hemos utilizado para obtener los resultados han sido;

El cuestionario de Satisfacción Laboral (SL); S20/23 de Meliá y Peiró (1989) un cuestionario compuesto por 23 ítems en los que los sujetos participantes deben contestar la totalidad de las cuestiones, de manera anónima, marcando con una cruz (X) valores del 1 al 7 desde muy

insatisfecho a muy satisfecho sobre aspectos relacionados con su trabajo. Éste es un cuestionario versionado y simplificado del original S4/82 de 82 ítems. El Alfa de Cronbach ha resultado α = 0.955, significando la alta fiabilidad de la encuesta.

Estadísticos de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,955	23

El TMMS-24 es la escala utilizada para el estudio en los participantes de la Inteligencia emocional. Este es un cuestionario también simplificado de la escala original de 48 ítems. La que hemos utilizado solo cuenta con 24 cuestiones. Está basada en el Trait-Meta Mood Scale (TMMS) del grupo de investigación Salovey y Mayer. El sujeto que responde debe responder mediante una escala de valores que comprenden del 1 al 5, desde nada de acuerdo a totalmente de acuerdo respectivamente. Está compuesto por tres dimensiones o factores que evalúan la inteligencia emocional (IE); 1.Percepción emocional, 2. Comprensión de sentimientos, 3. Regulación emocional.

Percepción emocional	*Soy capaz de sentir y expresar los sentimientos de forma adecuada*
Comprensión de sentimientos	*Comprendo bien mis estados emocionales*
Regulación emocional	*Soy capaz de regular los estados emocionales correctamente*

La fiabilidad de esta escala también presenta valores altos, lo que demuestra la buena consistencia interna de la misma. Lo observamos a través de su Alfa de Cronbach que resulta α = 0.911.

Estadísticos de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,911	24

Procedimiento

Los datos han sido recogidos entre los meses de abril, mayo, junio y julio del año 2017. Se ha elaborado un fichero en formato papel y digital (pdf.) que recogía las dos escalas que nos servirían posteriormente para el análisis de los resultados. Se ha procedido a pasar dicho cuestionario a la muestra elegida de 50 trabajadores de las pequeñas y medianas empresas de mi entorno más cercano. Entre ellas (todas del sector privado), caben destacar algunas como Universidad Europea de Canarias (UEC), Colegio La Milagrosa (personal no docente) o instituciones deportivas.

El reparto del mismo consistió en retomar contactos con directivos o diferentes cargos de las empresas para a su vez ellos pasarlo a sus trabajadores y compañeros. Muy pocos (de 2 a 3) fueron reclutados en plena calle al azar para participar del mismo.

El cuestionario supuso a cada trabajador una media de diez minutos aproximadamente.

No se encontró mayor dificultad para conseguir ayuda al respecto. Algunos de ellos fueron enviados por correo y recibidos completos en formato digital.

Análisis

Se ha realizado un procesamiento de datos a través de las diferentes funciones y posibilidades que presenta el programa de análisis estadístico SPSS.

Se analizan dos variables; Satisfacción Laboral (SL) e Inteligencia Emocional (IE). Los datos se obtienen de las dos escalas elegidas para evaluar las mismas.

Se lleva a cabo un análisis de correlación entre las puntuaciones para así comprobar y/o descartar hipótesis sobre ellas. A continuación hemos procedido a realizar un análisis factorial de las dos variables, puesto que inicialmente obtenemos en la tabla de correlación que estas dos variables no tienen relación. Calculamos la fiabilidad de los cuestionarios que hemos presentado a los participantes y por último, correlacionamos los factores de las dos variables para conocer la relación entre unos y otros.

Resultados

Una vez realizado el análisis factorial de las dos variables en cuestión, satisfacción laboral e inteligencia emocional (SL e IE), podemos observar en cada una de ellas la relevancia que tiene cada ítem de la escala en relación a los diferentes factores de la variable. Es decir, por ejemplo, cuánta importancia tiene el ítem número 1 de la escala satisfacción laboral en el factor X.

A continuación presentamos las tablas (Matriz de componentes rotados) extraídas del programa de análisis estadístico (SPSS) que nos señalan la relación entre ítem y factor de la escala.

Matriz de componentes rotados(a)

	Componente				
	1	2	3	4	5
SL19	,832				
SL20	,832				
SL16	,777				
SL15	,771				
SL21	,761				
SL13	,751				
SL17	,750				
SL22	,740				
SL18	,740				
SL23	,694				
SL14	,677				
SL1		,810			
SL2		,785			
SL3		,776			
SL6		,656			
SL9			,882		
SL8			,849		
SL7			,825		
SL4				,791	
SL5				,687	
SL10				,568	
SL11					,885
SL12					,765

Método de extracción: Análisis de componentes principales.
Método de rotación: Normalización Varimax con Kaiser.
a La rotación ha convergido en 11 iteraciones.

Esta tabla pertenece a la variable satisfacción laboral (SL), en la que se puede observar los 23 ítems que componen la escala que hemos utilizado para el estudio.

En cuanto a los datos numéricos que nos presenta el gráfico debemos entender que ,001 significa mínima participación del significado del ítem en el factor y que ,999 significa máxima participación y por lo tanto mucha relevancia entre el concepto que abarca el ítem en sí y la importancia que tiene dentro del determinado factor de la escala.

Por lo tanto, antes de proceder al análisis interpretativo de la misma, recordemos los cinco factores que comprenden la escala que hemos utilizado para el estudio de la variable satisfacción laboral, el cuestionario S20/23 de Meliá y Peiró (1989).

Como ya se ha indicado los factores que comprenden este cuestionario son cinco, los cuales permite evaluar la satisfacción laboral a partir de:

(I) La supervisión
(II) La satisfacción intrínseca del trabajo
(III) El ambiente físico del lugar del trabajo
(IV) Las prestaciones recibidas
(V) La satisfacción con la participación

El factor (I) de la satisfacción a partir de la supervisión viene evaluado por los ítems SL13, SL14, SL15, SL16, SL17, SL18, SL19, SL20, SL21, SL22 y SL23 del cuestionario en los cuales se puede observar en la tabla de resultados de análisis factorial que los ítems SL19 y SL20 con valor de ,832 cada uno son los que mayor relevancia presentan y más participan del primer factor. El SL19 dice: *'la capacidad para decidir autónomamente aspectos relativos a su trabajo'* y el SL20 *'su participación en las*

decisiones de su departamento o sección'. Por lo que podemos deducir de este resultado que las decisiones profesionales dentro del ámbito del trabajo y las participaciones en las mismas miden el agrado del trabajador en relación a la supervisión que presentan.

En cambio, debemos tener en cuenta que en esta escala la satisfacción viene determinada principalmente por cómo valora el trabajador conceptos relativos a la supervisión, al liderazgo y a la implicación y cumplimiento de los supervisores de las normas laborales, así como la aplicación de incentivos y reconocimientos al trabajador también mediante las relaciones interpersonales. Deducimos esto a partir de la interpretación posible a la tabla de resultados extraída en el análisis factorial donde se observa que de 23 ítems, 10 están íntimamente relacionados con el primer factor con valores por encima de ,677 (SL14: *'la supervisión que ejercen sobre usted'*) y acercándose algunos a los niveles máximos de participación en el factor.

El SL 13 'las relaciones personales con sus superiores' interviene en este primer factor como componente esencial con un valor de ,751. Por lo que entendemos que los trabajadores no sólo necesitan de una adecuada relación profesional con sus superiores y la implicación en las decisiones del grupo sino que para conseguir la máxima satisfacción laboral dependen de buenas relaciones interpersonales, aspecto que podemos relacionar directamente con la otra variable de estudio en esta investigación, la inteligencia emocional (IE). Además, siguiendo el hilo a esto último podemos observar la participación que tienen SL16 *'la forma que sus supervisores juzgan su tarea'* con valor ,777 y SL18 *'el apoyo que recibe de sus superiores'* con valor ,740. Ambos valores muy significativos y estrechamente relacionados con la inteligencia emocional (IE) del líder

puesto que ambos hacen referencia a la importancia de las técnicas de comunicación entre supervisores y trabajadores comunes y a los refuerzos emocionales que deban existir.

(II) La satisfacción intrínseca del trabajo

Como segundo factor de escala estudiamos la satisfacción intrínseca del trabajo o la satisfacción que produce en trabajo en sí mismo el trabajador.

Interpretando esta tabla observamos que SL1, SL2 y SL3 en esta escala son los que participan en mayor medida en este factor. Los tres hacen referencia a oportunidades de hacer y crecer en el trabajo así como a la satisfacción que le produce el hecho de trabajar, SL1 *'la satisfacción que le produce su trabajo por sí mismo'* con un valor en la tabla de ,810 participa de este factor en mayor medida que el resto, por lo tanto entendamos la importancia de este ítem en el cuestionario que estudia esta variable porque éste determinará de manera importante el nivel de satisfacción del trabajador que estemos cuestionando en relación a este factor.

El SL3 viene determinado por las oportunidades que pueda ofrecer el trabajo de realizar las tareas que más te gustan profesionalmente *'las oportunidades que le ofrece su trabajo de hacer las cosas que le gustan'* y también debemos de tener en cuenta su alta participación en el factor del que hablamos, puesto que presenta en la tabla un valor de ,776.

(III) El ambiente físico del lugar del trabajo

El tercer factor de la escala hace referencia al ambiente físico del lugar del trabajo, aspecto del cual depende la mayor o menor medida de satisfacción laboral de cualquier trabajador.

Los ítems con más fuerza de relación con este factor son SL9, SL8 y SL7 que con un valor medio de ,852 participan del factor tercero de esta escala. El orden de participación en el factor viene ordenado de más a menos relevancia en el mismo. El SL7 hace referencia a *'el entorno físico y el espacio de que dispone en su lugar de trabajo'* con un valor de 0.825, el SL8 'la iluminación de su lugar de trabajo' con un valor de participación en el factor de ,849 y el SL9 que con valor ,882 hace referencia a 'la ventilación de su lugar de trabajo'.

(IV) Las prestaciones recibidas

Hablamos pues de este cuarto factor de la escala como reconocimiento al trabajo realizado por la persona de forma material y/o pecuniaria por parte de la empresa. Las prestaciones recibidas cobran importancia en el trabajador cuando éste entiende que se le está valorando de manera justa su trabajo o no. La satisfacción laboral depende también de la justicia en el reconocimiento y la igualdad en el trato.

En este cuestionario se mide a través de principalmente tres ítems; SL4, SL5 y SL10 los cuales con un valor medio de ,682 participan de manera significativa en este cuarto factor.

Es importante destacar la mayor presencia de SL4 y SL5 y la relación que existe entre ellos. SL4 *'el salario que usted recibe'* y SL5 *'los objetivos, metas y tasas de producción que debe alcanzar'*, éstos con valores en la tabla de ,791 y ,687 respectivamente. El salario que percibe un trabajador está íntimamente relacionado con los objetivos, la complejidad de sus tareas, las metas exigidas en cuanto a niveles de producción y tiempo físico empleado. Por todo esto entendemos la relación entre SL4 y SL5.

(V) La satisfacción con la participación

En el quinto factor de la escala tratamos la satisfacción laboral en relación a la participación. En la tabla que resulta del análisis factorial que hemos realizado obtenemos que los ítems SL11 y SL12 son los que mayor presencia tienen en este factor último. Sus valores de ,885 y ,765 respectivamente explican la importancia de la participación en métodos formativos para la toma de decisiones profesionales y mayor nivel de satisfacción laboral. SL11 *'las oportunidades de formación que ofrece la empresa'* y SL12 *'las oportunidades de promoción que tiene'*.

Por último, presentamos los datos estadísticos de esta escala;

Estadísticos de la escala

Media	Varianza	Desviación típica	N de elementos
124,28	813,063	28,514	23

Una vez interpretados los factores a través de la interpretación de la tabla matriz de componentes rotados en la escala de satisfacción laboral (SL) realizado el análisis factorial se procede al mismo análisis interpretativo para la otra variable de estudio, la inteligencia emocional (IE).

Matriz de componentes rotados(a)

	Componente		
	Percep.	Regulaci.	Compren.
IEL2	,902		
IEL3	,882		
IEL6	,829		
IEL1	,825		
IEL8	,801		

IEL7	,787		
IEL4	,782		
IEL5	,669		
IEL18		,906	
IEL20		,880	
IEL19		,824	
IEL17		,742	
IEL16		,646	
IEL21		,611	
IEL22		,585	
IEL24		,409	
IEL11			,768
IEL10			,725
IEL9			,721
IEL12			,719
IEL14			,661
IEL13			,609
IEL15			,579
IEL23			,572

Método de extracción: Análisis de componentes principales.
Método de rotación: Normalización Varimax con Kaiser.
a La rotación ha convergido en 4 iteraciones.

Como ya hemos dicho, la escala de medición de inteligencia emocional que hemos utilizado en este estudio es TMMS-24 Trait-Meta Mood Sacale (TMMS) de 24 ítems y una vez añadido los datos en el programa de análisis, realizado el proceso de análisis factorial de la variable, obtenemos la tabla que se presenta justo antes de este párrafo.

Esta tabla expresa la matriz de componentes rotados explicando a quien la analiza la importancia y participación de los ítems de la escala que mide inteligencia emocional (IE) respecto a los factores que la forman.

La escala de inteligencia emocional (IE) está compuesta al igual que la de satisfacción laboral de tres factores divididos en:

(I) Percepción emocional: en qué medida la persona reconoce sus emociones.

(II) Regulación emocional: forma en la que la persona controla sus emociones.

(III) Comprensión emocional: el nivel de identificación de los sentimientos y emociones.

Para cada uno de los factores de los que hablamos se reservan 8 ítems del cuestionario. Observamos en la tabla superior que para el primer factor (Percepción) se identifican los ítems; IE1, IE2, IE3, IE4, IE5, IE6, IE7, IE8. Donde se puede apreciar la fuerza de los ítems IE2 *'Normalmente me preocupo mucho por lo que siento'* e IE3 *'Normalmente dedico tiempo a pensar en mis emociones'* con valores cada uno muy altos, ,902 y ,882 respectivamente en la escala. Entendiendo pues que para la percepción de las emociones importa la preocupación del individuo en reconocer los sentimientos dedicándole algo de tiempo.

En segundo lugar y estudiando el factor 2 (Regulación de las emociones), la escala propone otros 8 ítems; IE18, IE19, IE20, IE21, IE22, IE23, IE24. Destacando el ítem IE18 como el que mayor valor presenta en la tabla con un ,906 *'Aunque me sienta mal, procuro pensar en cosas agradables'* formando este parte de la definición exacta a lo que se refiere el factor segundo sobre la regulación y el control de las emociones. En cambio los ítems IE22 y el IE24 son los que dentro de estos ocho presentan valores menos significativos en la escala ,585 y ,409 respectivamente. IE22 *'Me preocupo por tener un buen estado de ánimo'* IE24 *'Cuando estoy enfadado intento cambiar mi estado de ánimo'*

Por último el factor tercero de la escala (Comprensión de las emociones) lo componen los ocho ítems restantes (del IE9 al IE23, ambos inclusive) presentando valores altos, aunque los menos significativos según la tabla siendo el máximo valor de fuerza en el factor el ítem IE11 'Casi siempre sé cómo me siento' con un índice de ,768 obviando la importancia de éste en la composición del factor tercero de la escala que estudiamos.

Cabe destacar los datos estadísticos que presenta la escala, según el análisis de los datos en el programa:

Estadísticos de la escala

Media	Varianza	Desviación típica	N de elementos
88,22	219,318	14,809	24

Una vez analizado los factores y los componentes de los mismos, así como la fiabilidad de las escalas y sus datos estadísticos procedemos pues a el análisis de la tabla de correlaciones bivariadas que hemos extraído del programa para atender al estudio y demostrar si existe o no relación entre los diferentes factores de las dos variables (SL e IE).

Correlaciones

		SUPERVISION	SATISFACCION INTRINSECA	AMBIENTE FISICO LUGAR DE TRABAJO	PRESTACIONES RECIBIDAS	PARTICIPACION	PERCEPCION	COMPRENSION	REGULACION
SUPERVISION	Correlación de P	1	,603(**)	,375(**)	,617(**)	,642(**)	,035	-,055	,278
	Sig. (bilateral)		,000	,007	,000	,000	,811	,703	,050
	N	50	50	50	50	50	50	50	50
SATISFACCION INTRINSECA	Correlación de P	,603(**)	1	,345(*)	,605(**)	,412(**)	,032	,136	,235
	Sig. (bilateral)	,000		,014	,000	,003	,828	,348	,100
	N	50	50	50	50	50	50	50	50
AMBIENTE FISICO LUGAR DE TRABAJO	Correlación de P	,375(**)	,345(*)	1	,483(**)	,242	-,164	-,064	,264
	Sig. (bilateral)	,007	,014		,000	,091	,256	,657	,064
	N	50	50	50	50	50	50	50	50
PRESTACIONES RECIBIDAS	Correlación de P	,617(**)	,605(**)	,483(**)	1	,451(**)	-,209	-,058	,100
	Sig. (bilateral)	,000	,000	,000		,001	,144	,689	,489
	N	50	50	50	50	50	50	50	50
PARTICIPACION	Correlación de P	,642(**)	,412(**)	,242	,451(**)	1	-,056	-,008	,126
	Sig. (bilateral)	,000	,003	,091	,001		,700	,956	,383
	N	50	50	50	50	50	50	50	50
PERCEPCION	Correlación de P	,035	,032	-,164	-,209	-,056	1	,318(*)	,260
	Sig. (bilateral)	,811	,828	,256	,144	,700		,024	,068
	N	50	50	50	50	50	50	50	50
COMPRENSION	Correlación de P	-,055	,136	-,064	-,058	-,008	,318(*)	1	,545(**)
	Sig. (bilateral)	,703	,348	,657	,689	,956	,024		,000
	N	50	50	50	50	50	50	50	50
REGULACION	Correlación de P	,278	,235	,264	,100	,126	,260	,545(**)	1
	Sig. (bilateral)	,050	,100	,064	,489	,383	,068	,000	
	N	50	50	50	50	50	50	50	50

** La correlación es significativa al nivel 0,01 (bilateral).
* La correlación es significante al nivel 0,05 (bilateral).

En esta tabla de correlaciones lo que podemos interpretar es la significación que posee cada componente en relación a otro.

Nuestra hipótesis 2 partía del interés de conocer la relevancia que tiene la regulación de las emociones (IE) con los niveles de supervisión como factor de la escala de satisfacción laboral. Hipótesis 2: *A cuanto mayor control de tus emociones más satisfecho y mejor aceptación presentas ante las técnicas de supervisión que ejercen sobre ti.*

En primer lugar, antes de comprobar la veracidad de la hipótesis planteada, podemos observar algo muy significativo en la variable de

satisfacción laboral. Nos referimos a la alta relación y la significación entre los valores de correlación bivariada entre el factor *prestaciones recibidas* y los demás que determinan el nivel de satisfacción del trabajador. Valores en la Correlación de Pearson con la *supervisión* de ,617(**), con la *satisfacción intrínseca que genera el trabajo* un valor de ,605(**), con el factor *ambiente físico del trabajo* ,483(**), y con *la participación* ,481(**). Lo que determina la importancia y la fuerza que tiene la concepción de estar o no satisfecho con las prestaciones que recibimos por nuestro trabajo con la satisfacción plena en este ámbito.

Un componente de escala que presenta alta significación en la tabla anterior es la *supervisión* con los demás factores de SL, valores significativos en las correlaciones bivariadas como se puede observar en con el factor *satisfacción intrínseca* ,603(**), en relación al *ambiente* ,375(**), a las *prestaciones recibidas* ,617(**), y a la *participación* en las decisiones en el trabajo ,642(**).

Como intuíamos evidente las satisfacción intrínseca que genera el trabajo en una persona depende de todos los factores que forman y definen la satisfacción laboral plena, con ello nos referimos a lo que podemos observar en la tabla, valores altos de significación entre este componente de la escala y el resto. Los valores son los siguientes: ,603(**) con *supervisión*, ,345(**) respecto al *ambiente físico del lugar de trabajo*, ,605(**) con las *prestaciones recibidas* y ,412(**) en referencia a los niveles de *participación.*

En referencia a los componentes de la escala de inteligencia emocional (IE), poco se puede añadir a excepción de la significación que presenta el factor *comprensión de las emociones* en relación a la percepción de las mismas y

el control y la *regulación emocional*. ,318(*) con la *percepción* y un valor de ,545(**) con el factor *regulación*.

Por último y como principal objeto de estudio, la relación entre factores de las dos variables (SL) e (IE) no encontramos ninguna significación.

Como se expresó anteriormente, tras esta investigación resulta que se ha demostrado estadísticamente que no existe relación alguna entre las variables SL e IE, (Hipótesis 1). Entendemos entonces tras el análisis de los datos recogidos que son dos conceptos totalmente aislados y sin relación aparente entre ellos. No depende los niveles de inteligencia emocional de un trabajador para una mayor o menor medida de satisfacción laboral.

Por lo tanto descartamos también la veracidad de la hipótesis 2 puesto que tras el análisis de correlación de factores de las dos escalas no se presentan en el gráfico valores e significación entre ninguno de ellos.

Discusión y conclusión.

En base a lo estudiado a través de este medio se puede concluir, una vez analizado los datos obtenidos por los trabajadores que no existe ninguna relación entre las dos variables que inicialmente queríamos analizar, Satisfacción Laboral (SL) e Inteligencia Emocional (IE). Una vez se ha procedido a la extracción de datos combinados entre ellas, se obtuvo una negativa de relación que obliga a analizar de manera individual las dos escalas y realizar un análisis factorial y de componentes de las diferentes escalas.

La Inteligencia Emocional es un concepto aún por descubrir y actualmente a pesar de las interpretaciones y aportaciones de Goleman y demás autores

durante la historia moderna, se entiende que la IE mayoritariamente aparece en el ámbito educativo y no tanto el resto de escenarios. En esta investigación se demuestra que no se da la hipótesis 1 que planteábamos al inicio. *Hipótesis 1: 'A cuanto mayor nivel de Inteligencia Emocional del trabajador, mayor Satisfacción Laboral'* la primera variable no es determinante de la segunda. La visión que tenga cualquier trabajador de su trabajo, según nuestro estudio, no tiene que ver con el nivel de Inteligencia Emocional que tenga. No depende el agrado con el que se vea el trabajo con la percepción adecuada de las emociones y el control de las mismas.

Personalmente, este estudio ha generado un gran nivel de sorpresa en mí puesto que estaba convencido que la hipótesis 1 se cumpliría con altos niveles de relación. Los problemas actuales respecto a SL vienen determinados por trastornos como el 'Trabajador quemado' o situaciones de estrés dado el aumento del nivel de exigencia de los superiores a sus empleados y las necesidades sociales en cuanto a poder adquisitivo y aumento de tareas. A lo que quiero hacer referencia es a la importancia que debe tener el control de las emociones, la percepción del problema, la comprensión, la empatía y la gestión de los sentimientos encontrados cuando se nos presentan situaciones poco agradables en el ámbito del trabajo. De ahí mi interés por estudiar la relación entre alma y profesión, entre emoción y tareas, etc.

En cuanto a la hipótesis 2; '*A cuanto mayor control de tus emociones más satisfecho y mejor aceptación de las técnicas de supervisión que ejercen sobre ti'* se ha demostrado la negativa en la veracidad de la misma, pues tras el análisis de Correlación de Pearson no hemos obtenido significación alguna entre el factor supervisión y el factor regulación de

emociones. Por lo que se puede concluir que no depende una variable de la otra.

Por último se debe hacer referencia a las dificultades presentadas durante el estudio tras considerar y no encontrar resultados de relación entre variables y validación de las hipótesis planteadas. Quizá la muestra sea demasiado pequeña para encontrar la relación que posiblemente tengan SL e IE, y en próximas investigaciones se pueda obtener con mayor veracidad la participación de una sobre la otra.

Bibliografía

Díaz Bretones, Francisco (2004). *Psicología de las organizaciones: UOC.*

Salgado, J. F., & Peiro, J. M. (2008). Psicología del trabajo, las organizaciones y los recursos humanos en España. *Papeles del psicólogo*.

Alejandro Cuadra Peralta & Constanza Veloso Besio. (2007). *Liderazgo, clima y Satisfacción laboral en las Organizaciones.* Universum , 2, 40-56.

Meliá, J. L., Peiró, J. M. (1989). La medida de la satisfacción laboral en contextos organizacionales: El Cuestionario de Satisfacción S20/23 Psicologemas, 5,59-74.

José María Peiró & Fernando Prieto. (1996). *Tratado de Psicología del trabajo, Volumen 1: La actividad laboral en su contexto.* España: Sintesis Psicología S.A.

José María Augusto Landa (Dir. Y Coord.) (2009). *Estudios en el ámbito de la Inteligencia Emocional.* España, Universidad de Jaén.

Daniel Goleman. (1998). *Working whith emotional intelligence*. España: Kairós S.A.

Maritza Espinoza-Venegas &Olivia Sanhueza-Alvarado &Noé Ramírez-Elizondo & Katia Sáez-Carrillo. (2015). *Validación de constructo y confiabilidad de la escala de Inteligencia Emocional en estudiantes de enfermería.* Latino- Am, ene-feb, 2015, pp.139-147.

Ugarriza, Nelly, La evaluación de la inteligencia emocional a través del inventario de BarOn (I-CE) en una muestra de Lima Metropolitana Persona, núm. 4, 2001, pp. 129-160 Universidad de Lima. Lima, Perú.

Melia, J. L.; Peiró, J.M y Calatayud, C. (1986), "*El cuestionario General de Satisfacción en Organizaciones Laborales: Estudios factoriales, Fiabilidad y validez"* (Presentación del cuestionario S4/82). Revista Millars, XI, 3-4, pp. 43-77.

Real Academia Española. (2001). *Diccionario de la lengua española* (22.ª ed.). Consultado en http://www.rae.es/rae.html

Agradecimientos

Se agradece profundamente la colaboración prestada por los 50 trabajadores participantes de este estudio, así como a la dirección de cada una de las organizaciones que accedieron y me dieron oportunidad de entrar en su lugar de trabajo, también a la ayuda prestada por el profesor D. Juan Martínez Torvisco (Profesor Psicología Social, Universidad de La Laguna) y a los compañeros alumnos del mismo departamento (Psicología social y Organizacional).

Documentos Anexos

En el Grado de Relaciones Laborales de la Facultad de Derecho Universidad de La Laguna estamos realizando un estudio sobre diferentes aspectos de la vida laboral. La participación en este estudio de investigación es de carácter voluntario.

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

La información recabada será anónima y utilizada estrictamente con fines de investigación, 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

Por favor, rellene estos datos socio-demográficos, poniendo una (**x**) en donde proceda.

A. EDAD: _____ AÑOS

B. GÉNERO: HOMBRE ( ) MUJER ( )

C. Municipio de residencia: _____

D. Isla de residencia habitual: _____

E. Kilómetros aproximados que separan su hogar habitual de su centro de trabajo_____

F. Soy jefe, supervisor, empresario, encargado o coordinador de grupos de trabajo:

SI ( ) NO ( )

A continuación, encontrará una serie de afirmaciones sobre la satisfacción que le produce su trabajo. Por favor, señale con una X, en qué medida usted está satisfecho o insatisfecho con el mismo.

	INSATISFACCIÓN			INDIFERENCIA	SATISFACCIÓN		
	muy	bastante	algo	indiferente	algo	bastante	muy
	1	2	3	4	5	6	7
1. La satisfacción que le produce su trabajo por sí mismo.							
2. Las oportunidades que le ofrece su trabajo de realizar las cosas en que usted destaca.							
3. Las oportunidades que le ofrece su trabajo de hacer las cosas que le gustan.							
4. El salario que usted recibe.							
5. Los objetivos, metas y tasas de							

producción que debe alcanzar.							
6. La limpieza, higiene y salubridad de su lugar de trabajo.							
7. El entorno físico y el espacio de que dispone en su lugar de trabajo.							
8. La iluminación de su lugar de trabajo.							
9. La ventilación de su lugar de trabajo.							
10. La temperatura de su local de trabajo.							
11. Las oportunidades de formación que le ofrece la empresa.							
12. Las oportunidades de promoción que tiene.							
13. Las relaciones personales con sus superiores.							
14. La supervisión que ejercen sobre usted.							
15. La proximidad y frecuencia con que es supervisado.							
16. La forma en que sus supervisores juzgan su tarea.							
17. La "igualdad" y "justicia" de trato que recibe de su empresa.							
18. El apoyo que recibe de sus superiores.							
19. La capacidad para decidir autónomamente aspectos relativos a su trabajo.							
20. Su participación en las decisiones de su departamento o sección.							
21. Su participación en las decisiones de su grupo de trabajo relativas a la empresa.							

22. El grado en que su empresa cumple el convenio, las disposiciones y leyes laborales.							
23. La forma en que se da la negociación en su empresa sobre aspectos laborales.							

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. Recuerde, 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