



**UNIVERSIDAD DE JAÉN**

Facultad de Humanidades y Ciencias de la Educación

Trabajo Fin de Grado

# **Inteligencia Emocional y afrentamiento del estrés en el teletrabajo.**

Alumna: Rocío Del Blanco Pablos

Tutora: Esther López Zafra

Dpto.: Psicología Social

**Junio, 2023**

## RESUMEN

Hoy en día, el teletrabajo, supone una nueva forma de trabajar que puede generar una percepción de aislamiento, y aumentar las probabilidades de sufrir estrés. Por ello, el objetivo del presente trabajo ha consistido en analizar la relación entre recursos personales como la Inteligencia Emocional (IE) como habilidad y las estrategias de afrontamiento, como factores protectores ante el estrés percibido en los teletrabajadores. Asimismo, se destacan las posibles diferencias entre el tiempo de teletrabajo, el género y la exposición a las demandas emocionales. La muestra del estudio estuvo formada por 114 teletrabajadores de entre 24 a 57 años, de diferentes localidades. Para la recogida de datos se utilizaron la Escala de Estrés Percibido (Cohen et al., 1983); Escala de Inteligencia Emocional de Wong y Law (2002) y el Cuestionario COPE-28 (Morán, et al., 2010) para evaluar las estrategias de afrontamiento de los encuestados. Los análisis estadísticos se llevaron a cabo a través del programa SPSS versión 27, mediante la correlación de Pearson y el análisis de varianza. Los resultados obtenidos muestran que, fomentar la IE en situaciones de teletrabajo contribuye a disminuir el estrés, así como el uso de estrategias de afrontamiento adaptativas actúan como moduladoras ante dichas situaciones. Por otro lado, existen diferencias en función del género y el tiempo dedicado al teletrabajo. Sin embargo, en contra de lo esperado, no se producen diferencias significativas en función del grado de demandas emocionales y el estrés.

**Palabras clave:** estrategias de afrontamiento, estrés percibido, inteligencia emocional, teletrabajo

### ABSTRACT

Nowadays, teleworking is a new way of working that it can generate a perception of isolation and increase the probability of suffering stress. Therefore, the aim of the present study was to analyse the relationship between personal resources, Emotional Intelligence (EI) as a skill and coping strategies, as protective factors against perceived stress in teleworkers.. Likewise, possible differences between telework time, gender and exposure to emotional demands are highlighted. The sample for this study is made up of 114 teleworkers aged between 24 and 57 years, from different locations. For data collection, the following were used: the Perceived Stress Scale (Cohen et al., 1983); Wong-Law's Emotional Intelligence Scale (2002) and the COPE-28 Questionnaire (Morán, et al., 2010) this was used to assess coping strategies. Statistical analyses were carried out with the SPSS version 27 program using Pearson's correlation and analysis of variance. The results obtained show that foster EI in teleworking has contributed to reducing stress, and the use of adaptive coping strategies act as modulators in teleworking situations. On the other hand, there are differences according to gender and time spent teleworking. However, contrary to expectations, there are no significant differences in the degree of emotional demands and stress.

**Keywords:** coping strategies, emotional intelligence emotional intelligence, perceived stress, telework

## Índice

<b>1- Introducción.....</b>	<b>5</b>
<b>2- Revisión Teórica .....</b>	<b>6</b>
2.1- La Inteligencia Emocional.....	8
2.2- El Estrés Laboral.....	11
2.3- Relación entre la Inteligencia Emocional, Estrategias de Afrontamiento y Estrés Laboral .....	12
2.4 - Teletrabajo y Estrés Laboral .....	14
<b>3- Objetivos e Hipótesis .....</b>	<b>16</b>
<b>4- Método .....</b>	<b>17</b>
4.1- Participantes.....	17
4.2- Instrumentos.....	17
4.3- Procedimiento. ....	19
4.4- Análisis de datos. ....	19
<b>5- Resultados.....</b>	<b>19</b>
<b>6- Discusión.....</b>	<b>25</b>
<b>7- Conclusiones.....</b>	<b>28</b>
<b>8- Referencias Bibliográficas. ....</b>	<b>31</b>

## 1- Introducción.

En la actualidad nos encontramos frente a un escenario laboral en constante cambio, con un gran dinamismo, donde el desarrollo tecnológico crece exponencialmente, tomando un papel cada vez más relevante para el desarrollo del puesto de trabajo. El uso de las tecnologías de la información y comunicación (TIC`s) ha contribuido a la aparición de nuevas modalidades de trabajo, buscando reducir los costes y economizar los tiempos del trabajo, para así, aumentar la productividad. Por otro lado, la pandemia por Covid-19 que hemos vivido también han influido en estos cambios dentro de las organizaciones, dando lugar a la implementación de otras modalidades como el teletrabajo (Barriga-Medina, 2021).

Aunque esta nueva forma de trabajar cuenta con beneficios laborales como una mayor flexibilidad y autonomía, no está exenta de aspectos negativos como son la ambigüedad de rol, disminución de contactos o dificultades en el uso de las tecnologías, puede llegar a desencadenar un alto nivel de estrés (Rubbini, 2012). La Organización Mundial de la Salud define el estrés como cúmulo de respuesta fisiológicas que prepara a cada persona para la acción, por lo que, en términos globales, hace referencia a un sistema de alerta biológico necesario para la supervivencia (OMS, 2010). Por otro lado, otros autores como Hans Selye (1935) define el estrés como respuesta de adaptación de las personas ante diferentes estresores, ello se produce por un desequilibrio entre las demandas del entorno y la propia capacidad de respuesta a la hora de afrontar el estrés. El ser humano establece interacciones de manera continua con el ambiente que lo rodea, provocando una reacción en el individuo, que no siempre tiene efectos negativos, puesto que cierto nivel de estrés favorece al rendimiento adecuado en el trabajo, de hecho, interviene como un factor motivador, en este sentido hablamos de estrés positivo o eustrés. Sin embargo, cuando provoca una tensión desmesurada e incontrolable, se conoce como estrés negativo o distrés. En esta situación, las demandas superan a las capacidades de resistencia de los individuos, lo cual, junto con la ausencia de estrategias de afrontamiento y capacidad de regulación emocional, tendrá consecuencias sobre la salud.

Otro factor que influye sobre todo en el ámbito del teletrabajo, es el uso inadecuado de las TIC`s que ha dado lugar a lo que se conoce como tecnoestrés. Dicho término, fue acuñado por Craig Brod (1984), referido a un estado psicológico de carácter negativo debido a la falta de habilidad para el manejo de las nuevas tecnologías de una manera saludable que, por ende,

desencadenará un desequilibrio entre las demandas y los recursos disponibles en relación a las TIC`s ,que pueden llegar a desencadenar efectos psicosociales negativos que influyen en el bienestar (García, 2018). Las situaciones donde se desarrolla el teletrabajo, aumentan la probabilidad de sufrir aislamiento o soledad, generando una disminución del estado de ánimo y a largo plazo, problemas de salud. Si bien, para afrontar adecuadamente el estrés y evitar dichas consecuencias, una de las claves que contribuirá a una mejor adaptación a esta nueva modalidad de trabajo, es el fomento de gestión emocional, promoción de los recursos personales y enseñar a afrontar las exigencias psicológicas de manera adecuada.

Diversos estudios e investigaciones han demostrado los múltiples beneficios que tiene desarrollar y practicar la Inteligencia Emocional (en adelante IE) en el ámbito del trabajo. En este sentido, los trabajadores que son emocionalmente inteligentes presentan una mayor productividad, estabilidad y satisfacción con el trabajo que realizan. Por ello, es conveniente conocer dicho concepto. Se trata de la capacidad para identificar las emociones tanto propias como ajenas, con el objetivo de manejarlas, beneficiando nuestro desarrollo intelectual y emocional. Dicha definición engloba dos términos, la capacidad de comprender la respuesta afectiva y somática en relación a nuestro entorno (Mayer y Salovey, 2007).

En el presente trabajo, se pretende estudiar la influencia que tiene la inteligencia emocional y los estilos de afrontamiento en el estrés percibido por los teletrabajadores en trabajos con altas y bajas demandas emocionales. El fin último es conocer si dicha habilidad contribuye a mejorar la resolución de problemas según los diferentes estilos de afrontamiento utilizados por los teletrabajadores.

## **2- Revisión Teórica.**

El presente trabajo toma como referencia el Modelo de Demandas-Recursos (JD- R), según el cual, los diferentes entornos y las características del trabajo se pueden dividir en dos categorías conocidas como demandas y recursos laborales, que se inician en dos vías relativamente independientes: la vía de deterioro de la salud en la que influyen las demandas laborales, y la vía motivacional cuyos predictores son los recursos laborales. En referencia a las demandas laborales,

destacan aquellos aspectos psicológicos, físicos o sociales dentro del trabajo que implican un alto coste para el empleado, en nuestro caso, estaríamos hablando de las demandas emocionales, problemas con el uso de las tics o excesiva autonomía provocando agotamiento y problemas de salud. Por otro lado, los recursos laborales se refieren a aspectos personales que permiten reducir las exigencias en el trabajo, los costes psicológicos para hacer frente a las demandas laborales de manera óptima, lo cual, ayuda al crecimiento y desarrollo personal. En el desarrollo posterior del modelo se incorporan los recursos personales, considerados como creencias que tiene la persona sobre la capacidad para controlar e influir en el entorno. En este sentido, la inteligencia emocional y las estrategias de afrontamiento utilizadas, entre otros, son predictores de mayor motivación y satisfacción laboral. Los autores consideran que los recursos personales son capaces de movilizar los recursos laborales y viceversa, generando procesos motivacionales en los trabajadores (Bakker y Demerouti, 2013).

A lo mencionado, se suman otras demandas que son propias de un ambiente de teletrabajo, en el que los trabajadores por un lado cuentan con un elevado nivel de autonomía y control para realizar sus demandas laborales, sin embargo, presentan una menor libertad y falta de supervisión provocando un desequilibrio en la percepción entre sus demandas laborales y su capacidad de respuesta ante ellas. Según los estudios realizados por Bakker, Demerouti y Shaufeli (2003) apoyan la propuesta de la doble vía, aplicando dicho modelo, en una empresa de telecomunicaciones en la que los trabajadores se dedicaban a la atención de llamadas. Encontraron que las exigencias psicológicas, como son los problemas del uso del ordenador, excesiva carga de trabajo y altas demandas emocionales, fueron indicadores de problemas en la salud, en relación con el absentismo laboral a causa de enfermedad. Por otro lado, los recursos laborales como son el apoyo social percibido, feedback sobre el desempeño realizado y controlar el tiempo, se relacionan con la dedicación y el compromiso laboral. En vista a lo planteado anteriormente, resulta de interés seguir profundizando en el concepto de inteligencia emocional y su importancia con respecto al ámbito organizacional y laboral. Por ello, se establece en este trabajo una visión global y actualizada, los niveles de inteligencia emocional en la población teletrabajadora y observar las diferencias significativas sobre el afrontamiento del estrés de acuerdo a las altas o bajas demandas emocionales que presenten.

## 2.1- La Inteligencia Emocional.

Tradicionalmente, la psicología se ha centrado en la investigación de los aspectos negativos del comportamiento humano, que se ha trasladado al ámbito laboral centrándose por ejemplo el estrés laboral, burnout o el mobbing, fenómenos presentes en el trabajo. Sin embargo, cada vez toma mayor importancia el estudio de los aspectos positivos dentro de las organizaciones, que se centra en el óptimo desempeño de los trabajadores y en su salud, dando lugar a lo que se conoce hoy en día como la Psicología Positiva (Salanova y López-Zafra, 2011). Dicho término, fue impulsado por Seligman en 1999, el cual considera este nuevo paradigma que se ocupa del estudio científico de los procesos involucrados en el progreso óptimo a nivel individual y organizacional (Seligman, 2018). Además, se encarga de tres líneas a investigar: las experiencias subjetivas positivas como la felicidad, el bienestar, emociones positivas o satisfacción; por otro lado, las variables de personalidad referidos a la creatividad, gratitud o liderazgo también tienen una carga importante y, por último, la visión compartida de la organización. Conviene destacar, que desde la perspectiva de la psicología positiva se centra en el desarrollo organizacional que provoca un beneficio en los trabajadores y conocer cómo influyen las variables protectoras como son las fortalezas, optimismo o la creatividad de una persona, en lugar de centrarse en los aspectos negativos. Spreitzer y Cameron (2012) plantean la necesidad de aplicar esta rama de la psicología a los contextos laborales, promoviendo que conozcan las condiciones positivas como son el bienestar psicológico, conductas prosociales, estado de *fluir* y las emociones positivas (Hernández et al., 2022).

Por ello, se expresa la necesidad de que, dentro de las organizaciones, se adopten medios para potenciar los hábitos de salud positivos y crear entornos laborales saludables. En este sentido conviene definir el concepto de organización saludable. Según la Organización Mundial de la Salud (2010) un entorno de trabajo saludable *“es aquel en el que los trabajadores y jefes colaboran en un proceso de mejora continua para promover y proteger la salud, seguridad y bienestar de los trabajadores y la sustentabilidad del ambiente de trabajo en base a los siguientes indicadores:*

- 1. La salud y la seguridad concernientes al ambiente físico de trabajo.*
- 2. La salud, la seguridad y el bienestar concernientes al medio psicosocial del trabajo, incluyendo su organización y la cultura del espacio de trabajo.*
- 3. Los recursos de salud personales en el ambiente de trabajo.*
- 4. Las formas en que la comunidad busca mejorar la salud de los trabajadores, sus familias y de*

*otros miembros de la comunidad* (p. 15). Además, las organizaciones de carácter saludable, desarrollan un ajuste positivo ante situaciones amenazadoras, en las que se incrementa la presión, para mantener su funcionamiento óptimo (Salanova, 2019). Por lo tanto, siguiendo esta línea, las organizaciones resilientes proporcionan recursos necesarios para conseguir optimizar el rendimiento dentro del trabajo y promueve el bienestar de sus trabajadores, además de disminuir en la medida de lo posible las demandas laborales que pueden llegar a generar riesgos psicosociales y problemas en la salud (Acosta et al. 2015). Sin embargo, para llegar a crear un entorno de trabajo saludable, conviene llevar a cabo prácticas dentro de las organizaciones para fomentar la salud de sus empleados, una forma para llegar a ello, es mediante el desarrollo de la IE.

En los últimos años, dicho concepto ha tomado importancia en el mundo laboral, Daniel Goleman en su libro *“La inteligencia emocional aplicado a la empresa”* describe la transformación del contexto laboral, y prioriza cada vez más la regulación de las emociones dentro del trabajo, en lugar de la formación o la experiencia (Goleman, 1999). Asimismo, nos centraremos en el modelo teóricos basados en la inteligencia emocional como una habilidad, en esta línea toma relevancia el modelo de Mayer y Salovey (1997) quienes describen que la inteligencia emocional se compone de habilidades que las personas pueden llegar desarrollar con el objetivo de supervisar, discriminar y utilizar los sentimientos y emociones para orientar las acciones y el pensamiento. Estos autores diferencian cuatro ramas o habilidades como explicación a este concepto (López-Zafra et al., 2013; p.23-24)

- 1- Percepción y expresión de las emociones, es decir, la certeza de reconocer las emociones personales y de personas de su entorno.
- 2- Facilitación emocional del pensamiento, constituye el uso de las emociones previamente identificadas, generando una serie de procesos cognitivos a partir de lo que se toman decisiones relevantes, es decir cómo las emociones guían el propio pensamiento.
- 3- Comprensión emocional como la importancia de conocer el funcionamiento del sistema emocional tanto a cognitivo como racional, en este caso se refiere a ser capaces de etiquetar las emociones y lo que ocurre de un estado a otro.

4- Regulación de las emociones, por último las emociones son controladas y dirigidas provocando una evolución personal, facultad para regular los estados emocionales negativos y ampliar los positivos.

Los trabajos de Salovey y Meyer (1990), destacan que existen personas emocionalmente inteligentes, los cuales conocen lo que sienten, son más abiertos a los cambios que pueden surgir, así como desarrollar la habilidad para etiquetar las emociones y saber transmitir tanto lo positivo como lo negativo, así mismo, las relaciones sociales que aporta afecto e interés a los demás provoca que se establezcan relaciones sociales más fructíferas.

Numerosas investigaciones han estudiado la importancia de las emociones dentro del trabajo, por ejemplo, para Sigal (2002) el contagio emocional influye en el rendimiento, descubrió que los directivos que colaboran desde una perspectiva común positiva obtienen un mayor beneficio que aquellas empresas que tienen puntos de vista emocionales diferentes. En este sentido, una organización emocionalmente inteligente es aquella que desarrolla estrategias de contagio emocional entre sus trabajadores. Por otro lado, López-Zafra, Pulido-Martos y Augusto-Landa (2013), destacan la influencia de las emociones en diferentes aspectos dentro del trabajo como son el rendimiento, la productividad o el clima de la organización. Asimismo, los trabajadores con niveles altos de IE superan más fácilmente las dificultades de la actividad laboral siendo más persistentes en tareas cuya complejidad es mayor (*p. 74-75*). Otros autores como Joseph y Newman (2010) realizan una valoración sobre el rendimiento y altas demandas emocionales, concluyendo que aquellas personas que tienen mayor destreza para regular las emociones se relacionan con un aumento en el rendimiento, lo que justifica el papel moderador de la IE en el rendimiento (*p.79*). En este sentido, los empleados que desarrollen un adecuado nivel de IE, tendrán una mayor conciencia de lo que sienten, facilitando de esta manera el control de los estresores, lo cual asimismo repercute en la toma de mejores decisiones entorno a su trabajo (Delhom et al., 2018).

La aparición de estresores en nuestro entorno, incluido el laboral, conlleva la aparición de emociones generalmente con connotaciones negativas, perjudicando la capacidad de respuesta del trabajador, en este sentido la IE actúa como factor protector frente a las condiciones adversas, controlando las emociones negativas y fomentando una mayor resistencia ante el estrés. Ahora bien, ante el crecimiento del uso de las tecnologías y la modalidad del teletrabajo dentro de las

organizaciones, podrían llegar a ocasionar diferentes estresores debido a las dificultades de adaptación a este nuevo contexto, entre otros factores.

## **2.2- El Estrés Laboral.**

Según datos obtenidos de la Agencia Europea para la Seguridad y la Salud en el Trabajo (2023) entre los años 2014 y 2020, las enfermedades relacionadas con el ámbito laboral suponen aproximadamente 2.4 millones de muertes cada año a nivel mundial, de las cuales 200.000 ocurren en Europa. Las estimaciones dadas por la Red Europea para la promoción de la salud en el lugar de trabajo estiman que el 25% de los ciudadanos europeos experimentaron un problema de salud mental a lo largo de su vida, y el 10% están relacionadas con trastornos mentales y emocionales.

La Organización Internacional del Trabajo (OIT) concluye que los trabajadores sufrirán estrés laboral en el momento que presentan elevadas demandas de trabajo y tienen escaso control sobre ellas, sin embargo, aquellos trabajadores que cuentan con apoyo social, los niveles de estrés se verán disminuidos (OIT, 2016). De acuerdo con este planteamiento, cabe mencionar el modelo de demandas-control de Karasek (1997). Es quizá el modelo más utilizado para investigar el estrés laboral, que dependen de dos dimensiones: las demandas psicológicas y emocionales entendidas como, condiciones de trabajo altamente estresantes como pueden ser la sobrecarga de trabajo o nivel de dificultad. Por otro lado, también menciona la latitud de control, es decir la autonomía o capacidad para hacer frente a dichas demandas laborales. Describe cuatro posibles combinaciones con respecto a las dos dimensiones mencionadas, con el propósito de establecer el nivel de riesgo psicosocial en el puesto laboral y las reacciones sobre la tensión psicológica. De acuerdo a lo anterior, los trabajadores cuyas exigencias son altas y su control sobre ellas es bajo, experimentan reacciones psicológicas más negativas como la ansiedad, fatiga e incluso depresión, afectando al rendimiento laboral. Por otro lado, cuando el trabajador tiene altas demandas laborales pero su control sobre ellas es elevado, en este caso la tensión psicológica experimentada será menor, puesto que tienen la oportunidad de aprender a controlar la aparición de retos en su trabajo, en este sentido hablamos de puestos activos, aumentando el rendimiento y satisfacción laboral. En las últimas formulaciones el modelo se ha completado añadiendo el apoyo social como un factor protector a los efectos que tiene el estrés en la salud (Johnson y Hall, 1988).

Desde una perspectiva psicosocial el estrés se explica como un desajuste entre el individuo-entorno, la persona lo percibe como una situación de desequilibrio en relación a las capacidades y recursos de los que disponen, afectando a su bienestar. Por lo tanto, en la manifestación del estrés, tiene especial importancia la evaluación tanto cognitiva como conductual, que realiza la persona de los acontecimientos, de tal manera que tienen en cuenta las posibles consecuencias y las estrategias de afrontamiento que disponen (Lazarus y Folkman, 1984). Desde el marco teórico del modelo transaccional del estrés, menciona que existen diferentes formas de afrontamiento orientado según los objetivos de cada persona que pueden ser hacia la tarea o hacia la emoción. En el primer caso, la persona soluciona los problemas establecimiento un plan de acción y aplicando la lógica, sin embargo, el afrontamiento hacia la emoción, como una respuesta desadaptativa, hace que la persona actúe de forma evitativa ante los problemas y aparecen pensamientos negativos ante dicha situación. Este estilo de afrontamiento es considerado inadecuado puesto que conlleva un elevado nivel de estrés percibido lo que originará consecuencias emocionales negativas y menor rendimiento.

### **2.3- Relación entre la Inteligencia Emocional, Estrategias de Afrontamiento y Estrés Laboral.**

Numerosos estudios han mencionado el papel que tienen las emociones en la regulación del estrés. En el contexto laboral, las personas emocionalmente inteligentes destacan por la persistencia y la motivación mantenida ante la frustración, control de impulsos y empatía con los demás, mejorando así, su calidad de vida en general. Actualmente se observa una elevada incidencia de la IE en el trabajo tanto a nivel individual como grupal (Johnson e Indvik, 1999). Otros estudios, constatan la existencia de relación entre la IE y el uso de estrategias de afrontamiento, señalando que aprender a evaluar y regular las emociones puede contribuir en la toma de decisiones cognitivas y en nuestro comportamiento, así como en el afrontamiento del estrés. Por lo tanto, la IE percibida por las personas parece tener efectos positivos a la hora de afrontar distintas situaciones estresantes (Augusto-Landa et al., 2011).

Sin embargo, los resultados encontrados en otras investigaciones indican diferencias de género. En concreto, las mujeres presentan un mayor grado de empatía, asertividad y

comportamiento prosocial, habilidades imprescindibles para ayudar a los demás (Inglés, 2008; Sánchez-Queija, et al., 2006). Por el contrario, el género masculino presenta mayor capacidad y tolerancia ante situaciones donde se produce estrés, además de controlar los impulsos (García y Serrano, 2015). Según el modelo de demandas-control y apoyo social anteriormente mencionado, otro factor importante, son los riesgos psicosociales en el puesto, según esta clasificación las mujeres acceden a puestos de trabajo de carácter pasivo con elevada tensión psicológica, es decir, las mujeres se sitúan en aquellas categorías de trabajo con un alto riesgo de sufrir estrés laboral con una calidad psicosocial deficiente. Mientras que, la relación entre los riesgos en el puesto y el malestar emocional, es más elevada en los hombres (Vermeulen y Mustard, 2000). En esta misma línea, se ha analizado la utilización de estrategias inadecuadas ante situaciones estresantes dentro del ámbito laboral. La falta de regulación en las emociones, ocasiona estados emocionales negativos que, a largo plazo, puede provocar la aparición de burnout e incluso influir en la habilidad para tomar decisiones (Escamilla y Piqueras, 2009). Además, se ha encontrado que, la ausencia de inteligencia emocional, impide que los trabajadores busquen otras alternativas más adaptativas, donde prevalecen aquellas rumiativas o incluso agresivas (Martínez, 2011). Por el contrario, los trabajadores que presentan mayores niveles de IE, aplican estrategias positivas orientadas a la planificación y búsqueda de apoyo social, la eficacia de utilizar, dicha estrategia podría estar regulada por el género. En este sentido, las mujeres afrontan las situaciones estresantes de manera más positiva mediante el apoyo social, (Beehr, et al., 2003), mientras que los hombres utilizan tácticas conductuales más directas. Asimismo, Antoniou, Polychroni y Vlachakis (2006) encontraron diferencias entre las fuentes de estrés, la edad y género en una muestra de profesores de diferentes países, los resultados obtenidos revelaron que las mujeres manifiestan un grado de estrés laboral superior en relación a la interacción interpersonal, carga de trabajo y agotamiento emocional.

Las estrategias de afrontamiento que llevan a cabo los trabajadores pueden sobrepasar los propios recursos personales para hacer frente al estrés. Aquellas personas que emplean estrategias de afrontamiento adaptativas, provocan una reducción en el estrés y promueven la salud mental, sin embargo, también puede utilizar otras menos adaptativas que a corto plazo reducen el estrés, pero que generan problemas de salud a medida que pasa el tiempo. Por lo tanto, la función que tienen dichas estrategias va a depender de diferentes factores de la situación como el contexto donde se produce o la evaluación cognitiva de la propia persona, así encontramos diferentes

estrategias como el afrontamiento activo, apoyo instrumental y emocional, planificación, reconversión positiva o aceptación, y otras de evitación como puede ser la desconexión conductual o negación (Pulido-Martos et al., 2022). De acuerdo a lo comentado en este apartado, convendría conocer cuáles son las estrategias utilizadas por los teletrabajadores a la hora de hacer frente a una situación de estrés que puede perjudicar a la salud.

## **2.4 - Teletrabajo y Estrés Laboral.**

En la actualidad el avance en las nuevas tecnologías y la reciente pandemia del Covid-19 ha impulsado nuevas modalidades de trabajo dentro de las organizaciones, una de ellas es el teletrabajo. Definido por la Real Academia Española (REA, 2020) como el tipo de trabajo que se desarrolla en un espacio diferente al aceptado por las organizaciones, haciendo uso de los diferentes medios de comunicación y tecnologías con el objetivo de cumplir con las funciones descritas.

Por otro lado, según una encuesta de población activa, el teletrabajo se da con mayor frecuencia en trabajos relacionados con empresas pequeñas, ocupaciones cualificadas o autónomos. Aun así, no todos los trabajos pueden desempeñarse de forma telemática. Las razones pueden ser varias, sobre todo cabe destacar que los recursos necesarios para poder llevar a cabo ciertos proyectos, son difíciles de adquirir y utilizar por vía, exclusivamente, telemática. Además, hay profesiones donde el espacio en que se desarrollan juega un papel relevante para su ejecución. Dichos datos quedan reflejados según Randstad (2022) sobre el número de ocupación, que pueden teletrabajar en España, identifica que el 49.8% profesionales y técnicos científicos e intelectuales pudieron desempeñar su profesión de forma telemática durante el 2019, es decir aproximadamente la mitad de los trabajadores se encontraban teletrabajando sin ningún tipo de problema. Sin embargo, sólo el 1.5% de los trabajadores de industrias manufactureras y la construcción pudieron desempeñar su trabajo de telemáticamente.

De hecho, muchas familias se vieron afectadas a nivel emocional al no poder desarrollar su trabajo, sufriendo una recuperación de las pérdidas a muy largo plazo. Era una situación impuesta por el estado en el que se encontraba el país, donde la búsqueda de soluciones para tratar de compensar o reducir costes, se veía cerrada. En consecuencia, el estado anímico de dichas personas empeoró, con estrategias de afrontamiento poco adaptativas y cada vez más reducidas,

que aumentará el estrés laboral. Al igual que ocurre con el trabajo presencial, pueden surgir diferentes riesgos psicosociales (Flórez, 2022 y Pinillos, 2021):

- Mayores exigencias psicológicas, ya que las tecnologías implican el procesamiento mayor de información, donde el trabajador debe tomar decisiones de manera inmediata generando una sobrecarga de trabajo y alto nivel de estrés.
- Las relaciones sociales se ven deterioradas, debido a que el trabajo a distancia, provoca sentimiento de soledad y aislamiento social. En este sentido una de las repercusiones del teletrabajo es la soledad, así como, la dificultad para comunicarse con compañeros o supervisores.
- Dificultades en la conciliación familia-trabajo, debido a que el uso continuo de las tics a la hora de trabajar en casa, no permite una desconexión completa, afectando al entorno familiar.
- Ambigüedad de rol, referido a cuando el trabajador no tiene la información suficiente o ésta es inadecuada, para desempeñar su actividad laboral.
- Complicaciones a la hora de adaptarse al uso de las TICs, que depende por un lado, de las habilidades de autocontrol, autoeficacia o flexibilidad pero también con la preparación previa que tenga el trabajador.

Se podría pensar que la mejor solución es el teletrabajo al ver los datos expuestos en el párrafo anterior, donde familias que no podían desempeñar su trabajo telemáticamente, han sufrido un aumento del estrés laboral. Ahora bien, las nuevas tendencias tecnológicas aplicadas, junto con las altas demandas asociadas al teletrabajo, tienen repercusiones sobre la salud, tanto física como psicológica, como la ansiedad, agotamiento emocional, ineficacia o el uso desmesurado de las tecnologías, teniendo un impacto en el ámbito laboral. En este sentido, conviene destacar el tecnoestrés, se trata de un estado psicológico negativo debido a la falta de habilidad a la hora de utilizar los tics de una manera sana, que provoca un desequilibrio entre las demandas y recursos de esta manera conduce a una elevada tensión, manifestándose de diversas formas como la tecno-ansiedad, puede deberse a la situación de aislamiento y teletrabajo por un uso desmedido de las

tecnologías (Ruiz et al. 2018). Todo ello, podría ocasionar en los trabajadores situaciones de mayor presión, estrés o preocupación, si estos no cuentan y desarrollan habilidades asociadas a la inteligencia emocional.

Finalmente, hay que destacar las diferencias entre desempeñar un trabajo presencialmente y el teletrabajo, en este sentido de manera en general presentan mayor IE aquellas personas que desempeñan un trabajo de manera presencial frente al teletrabajo, en ambos tipos de trabajo, se aprecia que las mujeres presentan un mayor nivel de IE, debido a su mayor capacidad para comprender las emociones que los hombres, en cuanto a la edad, mayor es el nivel de IE referido al trabajo presencial, sin embargo en el teletrabajo la IE se reduce a medida que aumenta la edad de los trabajadores (León, 2021). En definitiva, los estudios demuestran la importancia de la IE en nuestro entorno laboral. De acuerdo a la estadística, la eficacia y éxito laboral corresponde a las competencias de las profesiones en un 20% y en un porcentaje mayor el 80% depende de las habilidades emocionales y sociales que se desarrollen. En vista a lo planteado anteriormente resulta de interés seguir profundizando en el concepto de inteligencia emocional como factor protector del estrés y su importancia con respecto al teletrabajo.

### **3- Objetivos e Hipótesis.**

El objetivo general de este trabajo es analizar los niveles de inteligencia emocional en una muestra de teletrabajadores, y observar las relaciones con el estrés y su afrontamiento así como, las posibles diferencias entre altas o bajas demandas emocionales y el tiempo. Para ello, se establecen los siguientes objetivos específicos:

1. Comprobar las relaciones existentes entre la IE y el estrés laboral percibido.
2. Comprobar las relaciones entre las estrategias de afrontamiento utilizadas y la habilidad de la IE.
3. Analizar y observar las diferencias entre las demandas emocionales y su repercusión en el estrés percibido, en función del género.

Además según los objetivos específicos descritos se formulan las siguientes hipótesis:

➤ **Hipótesis 1:** La inteligencia emocional se relacionará de manera negativa y significativa con estrés laboral percibido en el teletrabajo.

- **Hipótesis 2:** La inteligencia emocional se relacionará de manera positiva con el afrontamiento del estrés.
- **Hipótesis 3:** Se producirán diferencias significativas entre altas y bajas demandas emocionales y el estrés laboral percibido, en función del género de la persona trabajadora.

## 4- Método.

### 4.1- Participantes.

La muestra obtenida estuvo formada por 114 personas que teletrabajan total o parcialmente, de las cuales 69 eran mujeres (60,5%) y 45 hombres (39,5%), con una edad media = 37,46 (Dt = 7,99; rango = 24-57 años) que participaron de manera voluntaria en dicha investigación. El 54,4 % del total presenta altas demandas emocionales, esto es, su trabajo implica un contacto constante con otras personas, mientras que en menor medida el 45,6 % realiza su trabajo de manera independiente con el mínimo contacto con otras personas, es decir presenta bajas demandas emocionales. En cuanto al tiempo de la jornada laboral dedicada al teletrabajo, nos encontramos diferencias: la mayoría de la muestra obtenida, el 64% informa que se encuentra teletrabajando el 100% de su jornada laboral, siguiendo el 16,7% lo hace en un 75%, mientras que en menor proporción el 12,3% teletrabaja de manera parcial, el 50% de su jornada laboral, y por último tan solo el 7 % lo realiza el 25% de su tiempo.

### 4.2- Instrumentos.

Para medir las variables de interés del presente trabajo, los participantes rellenaron un formulario vía online, que contenía los siguientes instrumentos:

*Datos sociodemográficos:* Se les preguntó por el tipo de demandas que realizan (altas/bajas demandas emocionales), el tiempo que teletrabajan, su edad y género.

*Escala de Estrés Percibido (PSS14; Cohen et al., 1983):* Evalúa el grado de estrés percibido durante el último mes, está formado por 14 ítems con formato de respuesta tipo Likert

que varían de 0 nunca a 4 muy a menudo. La puntuación total de la PSS se obtiene invirtiendo las puntuaciones de los ítems 4, 5, 6, 7, 9, 10 y 13 de la siguiente forma: 0=4, 1=3, 2=2, 3=1 y 4=0 finalmente se suman los 14 ítems. La puntuación directa obtenida indica que, a mayor puntuación, mayor nivel de estrés percibido. En este trabajo se ha utilizado la versión española (2.0) adaptada por el Dr. Eduardo Remor.

*Escala de Inteligencia Emocional de Wong-Law (WLEIS; Wong y Law, 2002).* Se emplea la versión española WLEIS-S (Extremera et al., 2019). Dicha escala es una medida de autoinforme breve, compuesta por 16 ítems compuesta por 4 dimensiones de la IE que evalúa: la percepción de las propias emociones (ítems 1, 5, 9 y 13), percepción de las emociones en los demás ( ítems 2, 6, 10 y 14), asimilación emocional, referido al uso de esas emociones para el desarrollo personal (ítems 3, 7, 11 y 15) y regulación emocional, que ayuda a la recuperación del malestar psicológico (ítems 4, 8 , 12 y 16). Usa un formato de respuesta ordinal de 7 puntos (desde 1 = completamente en desacuerdo, hasta 7 = completamente de acuerdo). El interés del presente trabajo se centra en la puntuación global de la IE, por lo que se sumaron las puntuaciones obtenidas en cada dimensión, indicando que puntuaciones más altas indican una mayor habilidad de IE.

*Cuestionario COPE-28 (Morán et al., 2010):* Se trata de la versión española del Brief COPE de Canver (1997). Es un cuestionario de 28 ítems, que mide las estrategias de afrontamiento ante los problemas, se responde en una escala ordinal tipo Likert que va de 0 a 3, en la que 0 es “no, en absoluto” y 3 es “mucho”, con puntuaciones intermedias 1 “un poco” y 2 “bastante”. Los 28 ítems se agrupan de 2 en 2 dando como resultado 14 estilos de afrontamiento que son:

A (afrontamiento activo) evaluado por los ítems 2 y 10, P (planificación) incluye los ítems 6 y 26, E (apoyo social emocional) compuesto por los ítems 9 y 17, S (apoyo social instrumental) se mide con los ítems 1 y 28, R (religión) incluye los ítems 16 y 20, RP (reinterpretación positiva) medidas por los ítems 14 y 18, AC (aceptación) evaluado por los ítems 3 y 21, N (negación) compuesto por los ítems 5 y 13, H (humor) evaluado por los ítems 7 y 19, Ad (auto distracción) incluye los ítems 2 y 22, Ai (autoinculpación) compuesto por los ítems 8 y 27, DC (desconexión conductual) medida por los ítems 11 y 25, D (deshago emocional) se mide por los ítems 11 y 25 y por último, US (uso de sustancias) compuesto por los ítems 15 y 24. Todos los ítems son positivos por lo tanto, a mayor puntuación en un estilo de afrontamiento, corresponde a mayor uso

de dicha estrategia. Las propiedades psicométricas que presenta dicho cuestionario son adecuadas, presenta un alfa de Cronbach que oscila .50 y .80 para cada una de las estrategias.

#### **4.3- Procedimiento.**

En primer lugar, tras proporcionarme los cuestionarios pertinentes para este estudio, se elaboró un cuestionario mediante el uso de ordenador y la herramienta de *Google Forms*, donde se explica a los participantes el consentimiento informado, así como la naturaleza del estudio. Posteriormente, pasan a la realización de las pruebas mediante el mismo enlace, el tiempo estimado para completarlo fue de 20 minutos. La selección de la muestra se realizó de manera online, a través de la técnica de bola de nieve, es decir, se envió el enlace a contactos, en foros de interés para mi objeto de estudio, o redes sociales que a su vez se les pidió que reenviaran el enlace a compañeros con dichas características. Con el fin de asegurar el control en mi estudio, el formulario fue enviado solo aquellas personas que se encontrarán en una situación de teletrabajo y que ello conllevara tener demandas emocionales, para evitar posibles variables extrañas.

#### **4.4- Análisis de datos.**

Los datos obtenidos a través del formulario se introdujeron en una base de datos junto con las variables sociodemográficas. El programa estadístico utilizado para el posterior análisis de datos fue la versión 27.0 de “Statistical Package for Social Sciences” (SPSS). En primer lugar, se llevaron a cabo los análisis de correlaciones entre las variables de interés, posteriormente se comprobó la existencia de diferencias significativas entre las variables mediante la utilización del análisis de varianza. Los resultados obtenidos a partir de los análisis realizados, se exponen a continuación.

### **5- Resultados.**

Para contrastar la primera de mis hipótesis y comprobar la posible relación negativa significativa entre la IE y el estrés laboral percibido en dicha muestra, se realizó el cálculo mediante el coeficiente correlacional de Pearson.

**Tabla 1.***Relaciones entre la IE y el estrés laboral percibido. (N=114)*

		P. Intra	P. Inter	Asimilación	Regulación	IE
Estrés percibido	Pearson	-.387**	,068	-,522**	-,543**	-,460**

\*\* p&lt; 0,01

Tras analizar ambas variables, la matriz refleja correlaciones muy significativas ( $p = 0,01$ ) en la mayoría de los casos. Las relaciones no son excesivamente fuertes, ya que las dimensiones de *Asimilación* y *Regulación*, así como la IE, presentan una correlación negativa significativa moderada, mientras que la *Percepción Intrapersonal* la correlación es baja. Por otra parte, como podemos observar en la dimensión de *Percepción Interpersonal* ( $p = ,475$ ) no existe relación con respecto al estrés percibido.

Los resultados obtenidos confirmaron la existencia de una correlación negativa significativa entre la IE y el estrés percibido, lo que permite corroborar la hipótesis 1. Es decir, al aumentar el nivel total de IE en los teletrabajadores contribuye a que se reduzca el estrés laboral percibido. En cuanto a la percepción interpersonal, parece no influir en que aumente o disminuya el estrés, esto puede significar que la imagen que nos formamos sobre las emociones del resto de personas, repercute de manera diferente de acuerdo a la propia personalidad así como el grado de empatía.

De acuerdo con la Hipótesis 2, la cual afirma que el nivel de IE presente en los teletrabajadores se relaciona positivamente con el afrontamiento al estrés, al igual que el anterior contraste, se llevó a cabo el análisis estadístico de Correlación de Pearson, para verificar la relación entre las dos variables, así como observar la relaciones existentes con las diferentes estrategias de afrontamiento.

**Tabla 2.***Relaciones entre las dimensiones de la IE y las estrategias de afrontamiento (N=114)*

		P.Intra.	P.Inter.	Asimilación	Regulación	T.IE
A.	Pearson	,363**	,227*	,497**	,371**	,480**

P.	Pearson	,315**	,244**	,400**	,383**	,443**
E.	Pearson	,085	,217*	,112	,144	,184
S.	Pearson	,071	,126	-,094	,089	,065
R.	Pearson	,254**	,132	,069	,296**	,250**
R.P.	Pearson	,217*	,129	,344**	,472**	,386**
A.C.	Pearson	,347**	,171	,535**	,445**	,494**
N.	Pearson	-,047	-,066	-,189*	-,076	-,123
H.	Pearson	-,029	-,024	,034	,217*	,068
A.d.	Pearson	-,143	-,043	,032	-,099	-,085
A.i.	Pearson	,247**	,396**	-,280**	,015	,126
D.C	Pearson	-,223*	-,009	-,428**	-,136	-,260**
D.	Pearson	,118	,166	,149	,200*	,209*
U.S.	Pearson	,161	,012	-,095	,156	,081
T.afront.	Pearson	,240*	,246**	,128	,355**	,322**

\*\*  $p < 0.01$ , \* $p < 0,05$

*Nota:* A. (afrontamiento activo), P. (planificación), E. (apoyo social emocional) S. (apoyo social instrumental), R. (religión), R.P. (reinterpretación positiva), A.C. (aceptación), N. (negación) H. (humor), A.d. (auto-distracción), A.i. (auto-inculpación), D.C. (desconexión conductual), D.(desahago emocional) , U.S. (uso de sustancias) y T-afrent (Total de afrontamiento).

Como se observa en la tabla 2, existen correlaciones significativas positiva entre las estrategias de Afrontamiento activo, Planificación y la Aceptación con respecto la IE, por lo que a mayor grado de IE presente, aumenta la utilización de dichas estrategias, siendo el grado de correlación moderado, en el caso de la Reinterpretación positiva es menor; sin embargo, la utilización de la Religión el grado de correlación con la IE, no resulta significativa. Asimismo el desahago emocional mantiene una correlación positiva baja con respecto al nivel de IE presente en los teletrabajadores. Con excepción de la estrategia de desconexión conductual, que aporta una correlación significativa negativa baja, en este sentido dicha estrategia actuaría de manera inversa. Según los resultados, el valor del estadístico r de Pearson de 0,322, la matriz de correlaciones entre la IE y el nivel de afrontamiento ( $p = < 0,01$ ) por lo que se puede afirmar en un 99% de confianza la relación significativa positiva, es decir al aumentar la IE en los teletrabajadores, aumentará su

nivel de afrontamiento al estrés, independientemente de la estrategias utilizadas para ello, si bien es cierto que el grado de correlación entre ambas variables es bajo.

Por último, en la Hipótesis 3 se pretende comprobar la existencia de diferencias significativas entre las demandas emocionales de los teletrabajadores y las puntuaciones obtenidas en la escala de estrés percibido. Para ello se realizaron análisis de varianza (Anova).

**Tabla 3.**

*Diferencias entre estrés percibido en función del género.*

	<i>N</i>	<i>M</i>	<i>DT</i>	<i>F</i>	<i>Sig.</i>
Mujer	69	31,64	7,71	14,01	<,001
Hombre	45	26,02	8,30		

Los resultados del Anova entre-grupos univariado, señalan una diferencia estadísticamente significativa en función del género en las puntuaciones medias obtenidas en la escala de estrés percibido, el grupo de las mujeres obtiene una media más alta con respecto al grupo de hombres, tal y como se observa en la tabla 3. En concreto, se observa que las mujeres reportan un mayor nivel de estrés.

La tabla 4 muestra los resultados de Anova univariante, no se observan diferencias estadísticamente significativas entre las demandas emocionales de los teletrabajadores y las puntuaciones de la escala de estrés percibido, en este sentido, tendrían el mismo nivel de estrés, independientemente de que las demandas emocionales sean bajas o altas. De acuerdo a lo mencionado, los datos no permiten comprobar lo establecido en la hipótesis 3, la cual verificaba la existencia de diferencias entre altas y bajas demandas emocionales y el estrés laboral percibido. No obstante, las mujeres con altas demandas emocionales puntúan más en estrés percibido con respecto al resto de los grupos, así mismo la media de hombres con altas demandas emocionales, presentan menores niveles de estrés.

**Tabla 4.***Diferencias entre las demandas emocionales y estrés percibido en el teletrabajo.*

		<i>M</i>	<i>DT</i>	<i>F</i>	<i>Sig.</i>
Mujer	Altas demandas emocionales.	32,85	7,06	0,95	0,33
	Bajas demandas emocionales.	29,05	8,57		
Hombre	Altas demandas emocionales.	24,80	6,72		
	Bajas demandas emocionales.	26,63	9,03		

La tabla 5 nos muestra las diferencias en el estrés percibido en función del tiempo de teletrabajo, como vemos no influyen de manera significativas ( $p=0,79$ ), lo que indica que independientemente del tiempo de teletrabajo muestra el mismo nivel de estrés laboral.

No obstante, los resultado proporcionan información interesante, los grupos de trabajadores que dedican el 25% y 75% de tiempo al teletrabajo, muestran un menor estrés, en el caso del grupo de 25% son un menor número de trabajadores pero obtenemos un dt superior que el resto, es decir, hay una mayor variabilidad debido a los factores de personalidad y/o a las demandas a las que estén expuestos. Asimismo, el grupo de 75% el menor estrés puede ser explicado también por el apoyo social percibido al estar en una situación híbrida, reduciendo el estrés.

Por otro lado, la mayoría de la muestra obtenida sufren un mayor nivel de estrés, debido a que dedican el 100% de tiempo al teletrabajo. Este dato nos indica que dicho aumento puede ser debido a una mayor aislamiento y una disminución de apoyo social ante los problemas tanto laborales como emocionales. De igual forma, un menor número de trabajadores dedican el 50% solo al teletrabajo, a pesar de que pueden tener un mayor apoyo social, también sufren un aumento en el estrés laboral. En este caso habría que tener en cuenta no solo las demandas emocionales que sufren al realizar su trabajo, sino también la falta de recursos y conciliación familia- trabajo.

**Tabla 5.***Diferencias en estrés percibido en función del tiempo de teletrabajo.*

<i>Tiempo</i>	<i>N</i>	<i>M</i>	<i>DT</i>	<i>F</i>	<i>Sig.</i>
25,00%	8	28,38	10,56	0,35	0,79
50,00%	14	31,00	8,27		
75,00%	19	28,16	8,87		
100,00%	73	29,56	8,15		

Sin embargo, tras realizar los diferentes análisis se han obtenido datos interesantes como los que aparecen en la tabla 6, que señalan diferencias significativas entre los cuatro grupos de teletrabajo y el género con respecto la variable dependiente, el estrés percibido. En este sentido, por lo general los hombres que teletrabajan total o parcialmente presentan un menor nivel de estrés, de hecho aquellos que dedican 100% al teletrabajo muestran un menor nivel de estrés percibido en su trabajo que las mujeres en la misma situación, se puede explicar debido a la variabilidad de factores que influyen en la aparición del estrés, como la personalidad o un menor número de demandas emocionales a las que hacer frente, como he mencionado en la tabla 4. De acuerdo a los últimos resultados, las mujeres con altas demandas que dedican total o parcialmente al teletrabajo remiten un mayor nivel de estrés. Cabe destacar que un número mínimo de hombres que dedican el 75% al teletrabajo presenta un nivel de estrés más elevado que las mujeres en su misma situación, en este caso se puede aludir a los escasos recursos personales y a un mayor número de demandas laborales y emocionales.

**Tabla 6.***Diferencias en estrés percibido en función del género y tiempo de teletrabajo.*

<i>Tiempo</i>	<i>Género</i>	<i>N</i>	<i>M</i>	<i>DT</i>	<i>F</i>	<i>Sig.</i>
25,00%	Mujer	5	33,80	7,23	2,83	0,04
	Hombre	3	19,33	9,45		

50,00%	Mujer	8	36,25	4,59
	Hombre	6	24,00	6,72
75,00%	Mujer	11	27,64	7,10
	Hombre	8	28,88	11,37
100,00%	Mujer	45	31,56	8,00
	Hombre	28	26,36	7,44

---

## 5- Discusión.

Debido a la implantación del teletrabajo durante la pandemia de COVID 19, hoy en día muchas de las organizaciones han mantenido dicha modalidad en alguna medida, puesto que otorgan beneficios adicionales tanto a la propia empresa como a los trabajadores. Sin embargo, el Observatorio Nacional de Tecnología y Sociedad (ONTSI) destaca un descenso de manera gradual en la modalidad de teletrabajo tanto habitual como ocasional durante el año 2022, que se ha visto relacionado con la edad, siendo en el grupo de edad de entre 16 a 24 años donde más se ha reducido. A pesar del descenso producido en dicho sector, muchas de las grandes organizaciones apuestan por mantener a largo plazo la modalidad de teletrabajo total o parcialmente, ya que como se ha mencionado, permite ventajas de conciliación ofreciendo mayor flexibilidad laboral así como evitación de desplazamientos. Por ello, conviene conocer las implicaciones de recursos como la IE dentro de dichas situaciones y su repercusión en la salud de los trabajadores.

El objetivo de este estudio ha sido explorar y analizar las implicaciones existentes entre los recursos personales como son el desarrollo de la Inteligencia Emocional, las diferentes estrategias para el manejo del estrés tales como el afrontamiento activo, aceptación o planificación para la búsqueda de solución al problema, son algunas de las empleadas en el contexto de teletrabajo regulando el estrés laboral percibido, comprobando si se ven afectados por el tiempo dedicado al teletrabajo y las altas o bajas demandas emocionales, de las que no se observaron diferencias significativas, esto puede ser debido a las propias capacidades y recursos personales de los trabajadores, como se muestra en la tabla 1 del apartado de resultados del presente trabajo, al

aumentar el nivel de regulación y asimilación de los estados emocionales, mejorará la gestión de las situaciones estresantes, no solo en el campo personal, sino también en el ámbito laboral.

En general, las hipótesis del estudio se confirmaron, puesto que los resultados obtenidos a partir de la muestra participante, mostraron relaciones negativas y significativas en relación con altos niveles de IE y la disminución del estrés percibido en el trabajo. Por lo tanto, la IE actúa como un factor protector ante el estrés laboral dentro del teletrabajo, lo cual concuerda con otras aportaciones que confirman este resultado destacando que la IE actúa como variable protectora modulando el estrés, en la salud tanto física como mental, fundamental en todos los ámbitos de la vida (Landa et al., 2008). De acuerdo a que la fuerza de las relaciones entre ambas variables fue bajas, determinan que la IE no disminuye por si sola el estrés percibido, por lo que no se pueden generalizar dichos resultados. Existen diferentes factores individuales (la personalidad o autoconcepto de la persona) o sociales (como el apoyo social) que también actúan como protectores interviniendo de manera diferente.

Otros hallazgos destacan que las personas con un nivel de IE apropiado desempeñan habilidades de atención y mayor conciencia sobre lo que sienten, permitiendo manejar las situaciones estresantes más fácilmente, lo que sugiere un papel fundamental a la hora de prevenir el agotamiento y la fatiga a nivel emocional ante situaciones laborales estresantes. Siguiendo esta línea los resultados obtenidos en el estudio de González y Sánchez (2021), apoyan la idea de que la IE reduce la probabilidad de sufrir estrés, optimizando el bienestar en los trabajadores, actuando como protector. Por otro lado, como expresan los resultados en la primera de mis hipótesis, se presenta una correlación negativa y estadísticamente significativa en la capacidad de autoconocimiento y percepción de las propias emociones, por lo tanto ayudaría a reducir el estrés que presentan en el trabajo. No obstante, los resultados encontrados difieren con los hallazgos en el estudio realizado por Nespereira y Vásquez, (2017), dichos autores descubrieron correlaciones altas y positivas, sugiriendo que presentar una excesiva atención a las propias emociones y sentimientos en el trabajo generan mayor nivel de estrés ocasionando diferentes problemas como fatiga o agotamiento, repercutiendo en el rendimiento laboral.

Conviene destacar que la dimensión de percepción interpersonal en los teletrabajadores parece no tener relación significativa con estrés percibido, este dato puede ser explicado por el hecho de que el 64% de los trabajadores encuestados desempeñan el 100% de su jornada de manera telemática, teniendo una menor interacción cara a cara con otras personas, así como cada trabajador tiene reacciones diferentes ante una misma situación, aquí influyen varios factores como son la propia personalidad, capacidades o estrategias de afrontamiento.

A este respecto, se han encontrado relaciones positivas y estadísticamente significativas entre el nivel de IE de los teletrabajadores y el afrontamiento ante problemas asociados al trabajo. Según investigaciones previas, desarrollar la habilidad de la IE y llevar a cabo estrategias de afrontamiento están implicados en promover el ajuste psicológico (Delhom et al., 2023), a través de una de las habilidades de la IE, la gestión emocional afrontar adecuadamente el estrés (Puigbó et al., 2019). Asimismo otro estudio realizado en estudiantes universitarios, demuestra que aquellos con mayores niveles de IE, desarrollan menores niveles de emociones negativas, así como una recuperación más rápida que aquellos con niveles más bajos (Enns et al., 2018). Por otro lado, aquellas estrategias centradas en buscar la solución al problema y minimizar el estrés, como son el afrontamiento activo, planificación o la aceptación del problema, según los datos obtenidos son los utilizados en su mayoría por los teletrabajadores y correlacionan positivamente con altos niveles de IE, en esta línea, el afrontamiento donde se utiliza tanto estrategias cognitivas como conductuales es considerado eficaz para lidiar con el estrés percibido, mostrando menor agotamiento a nivel emocional (Pulido-Martos et al., 2022). En oposición con los efectos encontrados, los estudios de Contreras y Peña (2014) revelaron la ausencia de una relación lineal entre ambas variables concluyendo que el uso de unas u otras estrategias no ayuda a reducir los niveles de estrés.

En cuanto a la última hipótesis planteada, los resultados muestran datos interesantes; independientemente de que tengan altas o bajas demandas emocionales dentro de su trabajo no implica un mayor o menor nivel de estrés, en esta línea, Terrones et al. (2022) realizaron un estudio donde destacan que, la gestión adecuada por parte de la empresa junto con horarios flexibles contribuye a que no aumente el estrés, por lo tanto son muchos los factores que afectarían a tener estrés. El tiempo de teletrabajo es otro factor que puede influir en la aparición estrés, algunos estudios demuestran que la modalidad de desarrollo de teletrabajo, contribuye a reducir las

relaciones profesionales así como el apoyo social, junto con altas demandas para los empleados, reducen la energía para desarrollar su trabajo y contribuye a la aparición de estrés (Abendroth y Reimann, 2018). No obstante, el presente estudio ha demostrado resultados opuestos en la muestra de teletrabajadores, no influyendo el tiempo de teletrabajo en el estrés percibido, cabe destacar que aquellos trabajadores, el 19% de la muestra obtenida desarrollan la modalidad híbrida, obtienen una media inferior, lo cual puede ser explicado por el apoyo social percibido, que actúa como protector ante el estrés, esto es coherente con los hallazgos encontrados donde el apoyo social es un recurso que permite fomentar relaciones entre compañeros, proporcionando herramientas necesarias para desarrollar de manera adecuada el trabajo, como apoyo emocional, instrumental y asesoramiento actuando ante los problemas inevitables (Pulido-Martos et al., 2021).

Por otra parte, encontramos diferencias significativas entre el género y el tiempo de teletrabajo, que indica un mayor nivel de estrés percibido en mujeres con altas demandas emocionales que desarrollan teletrabajo total o parcialmente, que en la misma línea, podría deberse a la disminución de apoyo social y/o la falta de habilidades propias de la IE para la gestión del estrés laboral, que los hombres. Otro aspecto puede tener que ver con las demandas en la conciliación que hace que las mujeres en situación de teletrabajo tengan situaciones de mayor estrés al tener que mantener mayor atención a distintas facetas de su vida personal, familiar y profesional. Por ello, a nivel aplicado convendría establecer planes de formación dentro de las empresas, para poder atender de forma más adecuada las circunstancias personales de cada trabajador, fomentando la modalidad híbrida, puesto como que, como se ha visto en el presente trabajo, dicha situación mejora el estrés percibido, por el apoyo social percibido, entre otros factores.

## **7- Conclusiones.**

Tras el estudio realizado a lo largo de este trabajo final de grado, podemos concluir que la inteligencia emocional (IE) tiene un papel muy relevante respecto al estrés laboral, en un ámbito como es el teletrabajo, donde aquellas personas con la habilidad de la IE tienen mayor adaptabilidad y resiliencia cuando se producen situaciones de estrés laboral, así como mayor

versatilidad que dan lugar a habilidades al cambio, y por ello a una mayor adaptación. En este sentido, desarrollar la habilidad de la IE dentro del contexto laboral, así como el uso de estrategias de afrontamiento adecuadas, contribuye al manejo de las situaciones estresante, minimizando su efecto tanto a nivel personal como laboral.

Sin embargo, falta mucho trabajo para llegar a ser competitivos con otros países, como Alemania, donde el impacto ha sido menor, al proporcionar a sus teletrabajadores un protocolo a seguir, provocando mayor el rendimiento y un menor estrés laboral.. Por ello, conviene impulsar organizaciones donde los empleados tengan las herramientas y protocolos necesarios para desarrollar su inteligencia emocional, a través de autoconocimiento y control emocional, importante sobre todo el sector del teletrabajo, donde como hemos visto, trabajar constantemente desde casa puede ser perjudicial para la salud, en el caso de un formato híbrido, la IE y el apoyo social recibido pueden amortiguar los efectos de una situación estresante para la salud.

Otro dato relevante obtenido, el mayor estrés laboral por parte de las mujeres con las mismas demandas emocionales que los hombres. En esta línea podemos observar las brechas a nivel laboral y de conciliación familiar, donde se tiende a seguir asociando las tareas del hogar y cuidado de los hijos a la imagen femenina y esto ha implicado a ese incremento del estrés laboral en las mismas condiciones que los hombres.

En cuanto a las *limitaciones* con las que me he encontrado al realizar el presente trabajo, como la dificultad a la hora de tener acceso a organizaciones donde desarrollen total o de manera parcial el teletrabajo, a pesar de encontrar resultado interesante, sería conveniente obtener una muestra más numerosa con las características descritas, para poder generalizar los resultados encontrados en la muestra de teletrabajadores. Por otro lado, una *línea de investigación futura* destacable, sería investigar el papel de las organizaciones en el fomento de la IE, puesto que convendría conocer si las medidas impuestas por diferentes empresas, ayuda a mejorar dicha habilidad y por tanto la calidad de vida laboral de los trabajadores, en concreto dentro del teletrabajo. Por último, sería conveniente tener en cuenta la variable edad de los trabajadores como posible investigación, con el objetivo de observar que grupos de edad se beneficiarían en mayor o menor medida de desarrollar la habilidad de la IE, ante las situaciones que generan estrés, cuáles

son los factores que pueden influir en dicha variable, así como diferenciar el uso de estrategias de afrontamiento según la edad.

## 8- Referencias Bibliográficas.

- Abendroth, A.-K., y Reimann, M. (2018). Telework and work–family conflict across workplaces: investigating the implications of work–family-supportive and high-demand workplace cultures. En S. L. Blair and J. Obradovic (Eds.) *The Work-Family Interface: Spillover, Complications, and Challenges*. (323–348). Bingley: Emerald Publishing
- Acosta, H., Cruz-Ortiz, V., Salanova, M. y Llorens, S. (2015). Organizaciones saludables: analizando su significado desde el Modelo HERO. *Revista de Psicología Social*, 30, 323-350. <http://dx.doi.org/10.1080/21711976.2015.1016751>
- Bakker, A. B., y Demerouti, E. (2013). La teoría de las demandas y los recursos laborales. *Revista de Psicología del Trabajo y de las Organizaciones*, 29 (3), 107-115
- Barriga-Medina, H. R., Campoverde-Aguirre, R., Coello-Montecel, D., Ochoa Pacheco, P., & Paredes Aguirre, M. I. (2021). “The influence of work-family conflict on burnout during the COVID-19 pandemic: The effect of teleworking overload.” *International Journal of Environmental. Research and Public Health*, 18(19), Article 10302. <https://doi.org/10.3390/ijerph181910302>
- Beehr, T.A., Farmer, S.J., Glazer, S., Gudanowski, D.M. y Nair, V.N. (2003). El enigma del apoyo social y el estrés ocupacional: congruencia de fuentes y efectos del rol de género. *Revista de Psicología de la Salud Ocupacional*, 8 (3), 220–231. <https://doi.org/10.1037/1076-8998.8.3.220>
- Catalina Romero, C., Corrales Romero, H., Cortés Arcas, M. V., y Celpi Mendez, J. A. (2008). Las diferencias de género en el nivel de exposición a riesgos psicosociales entre trabajadores/as de la comunidad Autónoma de Madrid: resultados preliminares del plan de investigación del estrés laboral de Ibermutuamur.
- Ceballos, J. L. D., Solarte, M. G., y Ayala, A. H. (2017). Influencia de la inteligencia emocional sobre las competencias laborales: un estudio empírico con empleados del nivel administrativo. *Estudios gerenciales*, 33(144), 250-260.

- Chiang, M., Gómez, N. y Sigoña, M. (2013). Factores psicosociales, stress y su relación con el desempeño: comparación entre centros de salud. *Salud de los Trabajadores*, 21(2), 111-128.
- Cohen, S., Kamarck, T., y Mermelstein, R. (1983). A global measure of perceived stress. *Journal of Health and Social Behavior*, 24, 385-396.
- Contreras, M. A., y Peña, A. I. B. (2014). Estrés y burnout en profesores de primaria y secundaria de Huelva: las estrategias de afrontamiento como factor de protección. *Revista INFAD de Psicología. International Journal of Developmental and Educational Psychology.*, 4(1), 303-310.
- Delhom Peris, I., Donio-Bellegardeb, M. ., Mateu-Mollá, J., y Lacomba-Trejo, L. (2023). Análisis de predictores de síntomas ansiosos, depresivos y del estrés: inteligencia emocional y afrontamiento. *Revista de Psicología de la salud*, 11(1), 48-60.  
<https://doi.org/10.21134/pssa.v11i1.302>
- Enns, A., Eldridge, G. D., Montgomery, C., y González, V. M. (2018). Perceived stress, coping strategies, and emotional intelligence: Across-sectional study of university students in helping disciplines. *Nurse Education Today*, 68, 226-231.  
<https://doi.org/10.1016/j.nedt.2018.06.012>
- Escamilla, M., Rodríguez, I. y González, G. (2009). El estrés como amenaza y como reto: un análisis de su relación. *Ciencia y Trabajo*, 32, 96-101.
- European Agency for Safety y Health at Work (2023b, febrero 3). *Information, statistics, legislation and risk assessment tools*. <https://osha.europa.eu/es>
- Extremera, N., Rey, L., & Sánchez-Álvarez, N. (2019). Validation of the Spanish version of the Wong Law Emotional Intelligence Scale (WLEIS-S). *Psicothema*, 31(1), 94-100.  
<https://doi.org/10.7334/psicothema2018.147>
- Flórez Marín, E., y Herrera Cogollo, L. V. (2022). Revisión sistemática sobre el desarrollo del estrés laboral en el teletrabajo. p.17-18

- Gabel-Shemuely, R., Peralta Rondan, V., Paiva Lozano, RA, y Aguirre Huarcaya, G. (2012). Estrés Laboral: Relación con la Inteligencia Emocional, Factores Demográficos y Ocupacionales. *Gerencia*, 272.
- García, F. A. (2018). Los sesgos cognitivos limitantes del desarrollo de las competencias TIC en los docentes. *Revista Logos Ciencia & Tecnología*, 10 (3), 114-120  
<https://doi.org/10.22335/rlct.v10i3.536>
- Gonzales, E. C. y Sánchez, S. J. (2021). *Inteligencia emocional y estrés laboral en los profesionales de un centro de salud de Cajamarca –Perú*. [tesis de maestría, Universidad Privada Antonio Guillermo Urrelo].
- Johnson, P. R., y Indvik, J. (1999). Organizational benefits of having emotionally intelligent managers and employees. *Journal of workplace learning*, 11, 84-88.
- Landa, J.M.A., López-Zafra, E., Martos, M.P.B., y del Carmen Aguilar-Luzón, M. (2008). La relación entre la inteligencia emocional, el estrés laboral y la salud en enfermeras: un cuestionario de encuesta. *Revista internacional de estudios de enfermería*, 45(6), 888-901
- Lazarus, R. S., y Folkman, S. (1984). Stress, appraisal, and coping. *Springer publishing company*.
- León Sabina, S. (2021). Análisis comparativo de la Inteligencia Emocional entre el ámbito de Trabajo Presencial y el Teletrabajo.
- Limonero, J. T., Tomás-Sábado, J., Fernández-Castro, J., y Gómez-Benito, J. (2004). Influencia de la inteligencia emocional percibida en el estrés laboral de enfermería. *Ansiedad y estrés*, 10(1).
- López Zafra, E., Pulido Martos, M., y Augusto Landa, J. M. (2013). *Inteligencia emocional en el trabajo*. Madrid: Síntesis.
- Martínez, S. V. (2001). *NTP 603: Riesgo psicosocial: el modelo demanda-control-apoyo social (I)*. Instituto nacional de higiene y seguridad en el trabajo.  
<https://www.insst.es/documents/94886/192928/NTP+603+Riesgo+psicosocial+el+modelo+demanda-control-apoyosocial+%28I%29..pdf>

- Martínez, A. E., Piqueras, J. A. e Inglés, C. J. (2011). Relaciones entre Inteligencia Emocional y Estrategias de Afrontamiento ante el Estrés. *Motivación y emoción*, 14 (37).
- Morán, C., Landero, R., y González, M.T. (2010). COPE-28: un análisis psicométrico de la versión en español del Brief COPE. *Universitas Psychologica*, 9, 543- 552.
- Nespereira-Campuzano, T. y Vázquez-Campo, M. (2017). Inteligencia emocional y manejo del estrés en profesionales de Enfermería del Servicio de Urgencia hospitalarias. *EnfermClin* 27(3), 172-178. <http://dx.doi.org/10.1016/j.enfcli.2017.02.007>
- Observatorio Nacional de Tecnología y Sociedad (marzo, 2023). *Flash Datos de teletrabajo 2022*. Extraído de <https://www.ontsi.es/es/publicaciones/flash-datos-de-teletrabajo-2022>
- Organización Mundial de la Salud (2010). *Entornos Laborales Saludables: Fundamentos y Modelo de la OMS*.
- Pinillos-Espinoza, P. K. (2021). *Tecnoestrés y teletrabajo*. p.6-7 <http://riull.ull.es/xmlui/handle/915/22854>
- Puigbó, J., Edo, S., Rovira, T., Limonero, JT, y Fernández-Castro, J. (2019). Influencia de la inteligencia emocional percibida en el afrontamiento del estrés cotidiano. *Ansiedad y Estrés*, 25 (1), 1–6 <https://doi.org/10.1016/j.anyes.2019.01.003>
- Pulido-Martos M, Cortés-Denia D y López-Zafra E (2021) Teletrabajo en tiempos de COVID-19: efectos en la adquisición de recursos personales. *Frente. Psychol., Sec. Psicología Organizacional Volumen 12 2021* | <https://doi.org/10.3389/fpsyg.2021.685275>
- Pulido-Martos, M., López-Zafra, E., y Cortés-Denia, D. (2022). Inteligencia emocional como factor protector en docentes: Perfiles de estrategias de afrontamiento centrado en personas. *Escritos de Psicología-Psychological Writings*, 15(2), 182-193.
- Randstad (25 de marzo, 2022). *Número de ocupados que pueden teletrabajar en España* [Fichero de datos]. <http://www.epdata.es>

- Rubbini, N. I. (2012). Los riesgos psicosociales en el teletrabajo. In VII Jornadas de Sociología de la UNLP. *Departamento de Sociología de la Facultad de Humanidades y Ciencias de la Educación*
- Ruiz, V. E., Ríos-Manríquez, M. y Sánchez-Fernández, M., D. (2018). Work Techno-resources and its impact on Technostress. A case study. *International Journal of Innovation*, 7(2), 299-311. <https://doi:10.5585/iji.v7i2.24>
- Salanova, M., Llorens, S., y Martínez, I. M. (2019). Organizaciones saludables. Una mirada desde la psicología positiva (1ª ed.) [*Healthy Organizations. A look from positive psychology*]. Aranzadi.
- Sánchez-Queija, I., Oliva, A., y Parra, Á. (2006). Empatía y conducta prosocial durante la adolescencia. *Revista de psicología social*, 21(3), 259-271.
- Toledo Castillo, F. y Salvador Martínez, C. (2014). *Manual de inteligencia emocional aplicada a la prevención de riesgos laborales*. Murcia: Confederación Regional de Organizaciones Empresariales de Murcia (CROEM).
- Wong, C. y Law, K. (2002). The effects of leader and Follower emotional intelligence on performance and attitude: an exploratory study. *The Leadership Quarterly*, 13(3), 243- 274.