



Facultad de Ciencias de la Salud

Licenciatura en Psicología

Trabajo de Integración Final

“Inteligencia emocional y estrés laboral en teletrabajadores del sector privado en AMBA”

Alumna: Carolina Ferreiro

LU.: 133105

Carrera: Licenciatura en Psicología

Tutor: Lic. Myriam Juchnowicz

Fecha: 06 de septiembre de 2021

Índice

Resumen.....	3
Introducción	4
Objetivos	5
Objetivo General.....	5
Objetivos Específicos.....	5
Hipótesis	6
Marco Teórico.....	7
Teletrabajo	7
Inteligencia emocional	8
Estrés laboral.....	12
Estado del Arte.....	16
Inteligencia emocional y Variables Demográficas	16
Inteligencia Emocional y Estrés Laboral	18
Metodología	20
Diseño y Tipo de Estudio.....	20
Participantes.....	20
Instrumentos.....	20
Procedimiento	22
Resultados	23
Estadísticos descriptivos	23
Diferencias en la inteligencia emocional según variables sociodemográficas.....	24
Diferencias en el estrés percibido según variables sociodemográficas.....	27
Correlación entre la Inteligencia emocional y el estrés laboral	29
Correlación entre las dimensiones de la Inteligencia emocional y el estrés laboral	30
Discusión	31
Limitaciones y futuras líneas de investigación	34
Conclusión	35
Bibliografía	37
Anexos	44
Anexo 1. Consentimiento Informado.....	44
Anexo 2. Cuestionario Sociodemográfico	44
Anexo 3. Cuestionario sobre inteligencia emocional (TMMS24)	45
Anexo 4. Escala de Estrés Percibido - Perceived Stress Scale (PSS)	45

Resumen

El objetivo de esta investigación es analizar la relación entre la inteligencia emocional y el estrés laboral en teletrabajadores en relación de dependencia del sector privado en AMBA. Se llevó a cabo una investigación con diseño no experimental de tipo correlacional. Se recolectó una muestra no probabilística de tipo incidental de 312 teletrabajadores de ambos sexos y de edades entre 18 y 65 años. Se les administró un cuestionario sociodemográfico, la Escala de Estrés Percibido - PSS y el Trait-Meta Mood Scale 24 (TMMS-24). Los resultados obtenidos arrojan una relación significativa negativa entre el nivel de inteligencia emocional y el estrés laboral, lo que implica que a mayores niveles de inteligencia emocional menores serán los niveles de estrés laboral.

Palabras clave: *inteligencia laboral, estrés laboral, teletrabajo, sector privado, AMBA.*

Abstract

Analyzing the relationship between emotional intelligence and job stress in private sector teleworkers from AMBA is the main objective of this research. Non-experimental design research, correlational type, was implemented. A non-probabilistic sample was collected, composed of 312 teleworkers employed in the private sector from both genders and between 18 and 65 years old. A sociodemographic questionnaire, Perceived Stress Scale and Trait Meta Mood Scale 24 were applied. The results show a significantly negative relationship between emotional intelligence and job stress. It means that if the levels of emotional intelligence increase, the job stress decrease.

Key words: *emotional intelligence, teleworking, job stress, private sector, AMBA.*

Introducción

El 11 de marzo de 2020 la Organización Mundial de la Salud (OMS) declaró pandemia al virus COVID-19. Esto generó que los gobiernos de los países tomaran medidas para proteger a sus poblaciones. Una de ellas fue la implementación del *teletrabajo* para que pudiera continuar la actividad económica y productiva (Caminos, 2020). En Argentina, el Aislamiento Social Preventivo y Obligatorio (ASPO) generó que se diera más importancia a investigaciones y debates sobre el teletrabajo y en numerosas actividades del sector público y privado se implementó la modalidad de trabajo remoto (Delfino, 2020). Existen evidencias que apuntan a un fuerte incremento de la práctica del teletrabajo, pero las circunstancias actuales obligaron a las organizaciones a adoptarlas de manera improvisada y sin planificación previa (Peiró et al., 2020).

Desde el ámbito de la psicología organizacional es de gran interés estudiar las implicancias subjetivas del teletrabajo tanto positivas como negativas en las personas.

Por otra parte, en el contexto laboral-organizacional, el estrés se transformó en una preocupación tomada en serio por las organizaciones, dadas las consecuencias negativas que afectan tanto el desempeño, como la salud física y mental (psicológica) de los trabajadores (Gabel-Shemueli et al., 2012). Para los profesionales de recursos humanos, un manejo efectivo del estrés laboral resulta importante ya que existe una gran preocupación en implementar prácticas que promuevan la salud de los empleados, actitudes más positivas en el trabajo y mejor desempeño (Cameron et al., 2015).

A su vez, se considera que el modo en que las personas identifican, regulan e interpretan la información proveniente de las emociones, está relacionado con la adaptación o afrontamiento del estrés laboral (Gabel-Shemueli et al., 2012). Una gran parte de los esfuerzos hechos por las personas está relacionada con el entendimiento y el manejo de las propias emociones (Anand, 2019). Por lo tanto, la inteligencia emocional cumple un rol importante en el manejo del estrés (Slaski y Cartwright, 2002). La inteligencia emocional puede atenuar el riesgo de padecerlo, ya que protege a la persona ante las emociones negativas y permite un mejor afrontamiento de las situaciones de estrés de la vida (Extremera & Fernandez-Barrocal, 2005).

La mayoría de los estudios centran su atención en el estudio de la inteligencia emocional y el estrés en ámbitos educativos o relacionados a trabajadores de la salud (Cordero Magán, 2015). Por tal motivo se decidió ampliar la investigación orientada a estudiar esta relación de variables

puntualmente en teletrabajadores. Tal es así, que este estudio se propone indagar sobre la problemática planteada y sus implicancias psicológicas mediante la siguiente pregunta de investigación: ¿Qué relación existe entre la inteligencia emocional y el estrés laboral en teletrabajadores del área metropolitana de Buenos Aires (AMBA) que trabajan en relación de dependencia en el sector privado?

En cuanto a la factibilidad, el presente trabajo tuvo una aplicación posible en el ámbito del AMBA, debido a que la muestra fue de fácil acceso, pretendiendo alcanzar al máximo colectivo posible. En cuanto a los recursos económicos, el costo de la investigación no fue alto, debido a que los instrumentos de recolección de datos son autoadministrables, y los mismos se han aplicado de forma on-line.

Objetivos

Objetivo General

Describir y analizar la relación entre la inteligencia emocional y el estrés laboral en teletrabajadores del área metropolitana de Buenos Aires (AMBA) de entre 18 y 65 años que trabajen en el sector privado bajo relación de dependencia.

Objetivos Específicos

1. Describir los niveles alcanzados de inteligencia emocional y estrés laboral en teletrabajadores en AMBA.
2. Analizar si existen diferencias significativas de inteligencia emocional y estrés laboral según sexo y edad.
3. Analizar si existen diferencias significativas de inteligencia emocional y estrés laboral entre quienes tienen mayor nivel educativo (universitario/posgrado) que los que no (secundario/terciario)
4. Analizar la relación entre las diferentes dimensiones de la inteligencia emocional y estrés laboral en teletrabajadores en AMBA.

Hipótesis

H₁ Las mujeres alcanzan mayores puntajes en el nivel estrés laboral e inteligencia emocional que los hombres. (Objetivo específico 2)

H₂ Los adultos de entre 18 y 34 años obtienen puntajes más altos en los niveles de estrés laboral que los adultos de entre 35 y 65 años. (Objetivo específico 2)

H₃ Las personas adultas de entre 35 y 65 años tienen mejores niveles de inteligencia emocional que las personas de entre 18 y 34 años. (Objetivo específico 2)

H₄ Las personas que poseen mayor nivel educativo alcanzan mayores puntajes de inteligencia emocional pero menores de estrés. (Objetivo 3)

H₅ Existe una correlación negativa entre inteligencia emocional y estrés laboral. (Objetivo específico 4)

H₆ Existe una correlación negativa entre la dimensión reparación de la inteligencia emocional y el estrés laboral. (Objetivo 4)

Marco Teórico

Teletrabajo

El concepto de teletrabajo tiene sus orígenes en Estados Unidos, cuando J. Nilles (1976) populariza el término “telecommuting”, proponiendo la modalidad como una manera de reducir los consumos de combustible en el contexto de la crisis del petróleo.

Según la OIT (2020), el avance de la tecnología de la información y las comunicaciones (TIC) han permitido y facilitado modalidades alternativas de trabajo. Y el teletrabajo está siendo adoptado cada vez más por trabajadores, empresas y organismos, a nivel mundial (Secretaría de Gobierno de Trabajo y Empleo, 2019).

El teletrabajo es definido por la Real Academia Española (RAE) como el “trabajo que se realiza desde un lugar fuera de la empresa utilizando las redes de telecomunicación para cumplir con las cargas laborales asignadas” (RAE, 2020).

La Secretaría de Gobierno de Trabajo y Empleo (2019) define el teletrabajo como la forma de organizar y realizar el trabajo a distancia utilizando todo tipo de tecnología de la información y de las comunicaciones (TIC) en el domicilio del trabajador o en lugares o establecimientos ajenos al empleador.

Las medidas de confinamiento tomadas en el contexto de COVID-19 pusieron de manifiesto el papel central de la conectividad en las casas, que permitió desplazar las tareas desde las oficinas al hogar (working from home) (Rodríguez, 2020).

Para la Oficina Internacional del Trabajo (2020) el trabajo desde casa tiene muchas ventajas: reducción de los tiempos de desplazamiento, impacto ecológico, mayor autonomía y flexibilidad en la organización del trabajo, un mejor equilibrio entre el trabajo y la vida privada, mayor motivación y menor rotación, y más productividad y eficiencia. Sin embargo, también pueden nombrarse ciertas desventajas que pueden tener un impacto psicosocial negativo, como ser el sedentarismo, tecnoestrés o fatiga, disminución del rendimiento, insomnio, dolores de cabeza y musculares, trastornos gastrointestinales, dolor crónico, comportamientos perjudiciales, consumo en exceso de sustancias y/o alimentos o bebidas (Maresca, 2016). Un estudio realizado en 15 países

por Eurofound y la OIT (2017) entre los que se incluye Argentina, mostró que el 41% de las personas que trabajaban desde sus casas se consideraban estresadas, comparado con sólo el 25% que trabajaban en el lugar de trabajo. Entre las posibles causas se encuentran: la sensación de aislamiento, jornadas laborales más largas y la falta de límites entre trabajo y vida familiar

El teletrabajo en la actualidad está reconocido como una medida de flexibilidad en la gestión y organización del trabajo. Sin embargo, existen variantes en la definición del teletrabajo (Maresca, 2016):

- *Trabajo desde casa* implica una modalidad en la cual el trabajador realiza sus tareas permaneciendo en su casa. (OIT, 2020)
- *Teletrabajo / trabajo remoto* puede desempeñarse en diversos lugares alejados del lugar de trabajo principal o de las oficinas y/o locales del empleador (como el trabajo itinerante) puede que no siempre sustituya los desplazamientos, pero estas son relativamente menores. (OIT, 2020)
- *Trabajo a distancia* se refiere a la sustitución de los desplazamientos por las telecomunicaciones. (OIT, 2020)

Para el presente trabajo, y en el contexto de la pandemia de la COVID-19, se utilizó el término *teletrabajo* para referirse exclusivamente al trabajo remoto en el hogar, como una modalidad de trabajo provisional y alternativa (OIT, 2020).

Inteligencia emocional

El estudio de la inteligencia emocional se puede enmarcar dentro del paradigma de la Psicología Positiva, que tiene por objeto de estudio las emociones como recursos para la vida social (Seligman, 1998). Sin embargo, cada uno tiene un objeto de estudio distinto, ya que la psicología positiva analiza el bienestar subjetivo o las emociones positivas alcanzadas por la puesta en marcha de las fortalezas y virtudes del carácter, pero en la inteligencia emocional el estudio de las emociones es el elemento central (Fernandez Berrocal y Extremera Pacheco, 2009).

Este concepto incorpora dos constructos de la psicología. Las emociones por un lado y la inteligencia por otro. Se entiende que las emociones son reacciones que aparecen ante eventos de

la vida significativos, producen sentimientos y estimulan el cuerpo para la acción. Es decir que tienen funciones adaptativas, sociales y motivacionales. (Reeve, 2010). Es decir que las emociones son procesos multidimensionales episódicos breves que surgen ante alguna vivencia externa o interna y pueden provocar una inestabilidad en el organismo (Palmero, 2008).

La inteligencia es un concepto complejo que ha sido definido desde numerosos puntos de vista dentro del campo de la investigación. Sin embargo, como punto de partida, la Real Academia Española (2020) la define como la capacidad de entender o comprender, de resolver problemas, y como una habilidad y destreza.

En 1905 se registra uno de los primeros hitos en Francia en relación con el concepto de inteligencia. Binet, Henri y Simon, fueron los autores responsables de la creación de la primera escala de inteligencia, considerada como el primer instrumento válido para la medición de la misma, que contó con una gran repercusión en ese entonces (Dueñas Buey, 2002). Spearman (1927) fue otra de las personas que se dedicó a investigar este concepto y desarrolló la teoría del Rasgo, entendiendo a la inteligencia como una única capacidad general, propia de la personalidad que puede tener cualquier persona y que puede ser de mayor o menor magnitud.

Uno de los primeros antecedentes asociados al concepto de inteligencia emocional, fue el aportado por Thorndike (1920), denominado inteligencia social. Constaba de la capacidad de dirigir y comprender a las personas y actuar de manera sabia en las relaciones interpersonales. En 1983, Gardner reformula el concepto de la inteligencia y propone que las personas poseen siete tipos de inteligencia y cada una es relativamente independiente de las otras. Estas siete inteligencias son las siguientes: auditiva musical, cinestésica-corporal, visual-espacial, verbal-lingüística, lógico-matemática, intrapersonal e interpersonal.

En 1990, Salovey & Mayer introdujeron el concepto de inteligencia emocional (IE) por primera vez al ámbito de la psicología a través de su artículo científico. Basándose en la teoría de Gardner sobre la inteligencia intrapersonal e interpersonal, definieron la inteligencia emocional como “un subconjunto de la inteligencia social, que comprende la capacidad de controlar los sentimientos y las emociones propias, así como los de los demás, de discriminar entre ellos y utilizar esta información para guiar nuestro pensamiento y nuestras acciones” (Salovey y Mayer, 1990, p.10).

En 1995, Goleman hizo famoso el término, definiendo la inteligencia emocional como la capacidad de reconocer las emociones propias y ajenas, así como la capacidad para motivar a nuestro propio ser y equilibrar bien las emociones en nosotros mismos y en las relaciones que desarrollamos. Y desde el surgimiento de esta definición considerada como la capacidad de gestionar las emociones, se ha considerado un factor que afecta el desempeño de los individuos en el ámbito laboral (Ceballos, Solarte & Ayala, 2017).

En el 2000, Bar-On definió la inteligencia emocional como una serie de conocimientos y habilidades emocionales y sociales que influyen en la capacidad general de relacionarse de manera efectiva con las demandas del ambiente.

En cuanto a los modelos conceptuales más admitidos de la inteligencia emocional, se pueden distinguir los modelos mixtos y los modelos de habilidad basados en el procesamiento de la información (Mayer, Salovey & Caruso, 2000):

- *Modelo de habilidad:* considera la inteligencia emocional como la capacidad de razonar alrededor de las emociones y utilizar este conocimiento emocional para mejorar y conducir el pensamiento, lo que permite resolver problemas sociales y adaptarse al medio ambiente (López Zafra, Pulido & Berrios Martos, 2014). Los principales exponentes pretenden conceptualizar el procesamiento de las emociones y de todo el contexto emocional. (Extremera Pacheco & Fernández Berrocal, 2005; Salovey & Mayer, 1990). Proponen la inteligencia emocional como una habilidad cognitiva propia del procesamiento prefrontal (García-Fernández & Giménez-Mas, 2010). Uno de los instrumentos desarrollados en base a este modelo fue el Trait-Meta Mood Scale (TMMS) de Salovey et al. (1995) la cual mide las diferencias individuales en la capacidad de reflexionar y manejar las emociones, el grado de atención que se les dedica y la claridad de sus experiencias en ese momento, para poder caracterizar a los sujetos emocionalmente más inteligentes (Extremera & Fernández-Berrocal, 2005).

- *Modelo Mixto:* definen y miden la inteligencia emocional como un conjunto de rasgos estables de la personalidad, competencias socioemocionales, motivaciones y habilidades cognitivas (Bar On, 2006). Dentro de este modelo se destacan los propuestos por Goleman y el desarrollado por Bar-On. Goleman, define la inteligencia emocional como una combinación entre los rasgos de personalidad y la auto motivación con habilidades de regulación de emociones

(1995). Al tratarse de características de la personalidad, existen particularidades del individuo que favorecen el desarrollo de este tipo de inteligencia, por ejemplo, la confianza, la persistencia, la asertividad, la ansiedad, el manejo del estrés, el impulso, la motivación, la tolerancia y la frustración. (Goleman, 1995). La premisa principal de este modelo es detectar los rasgos de personalidad que favorecen la inteligencia emocional y social, diferenciándose de la inteligencia cognitiva (Bar-On, 1997). Está conformado por diferentes aspectos: componentes intrapersonales, interpersonales, del estado de ánimo en general, adaptabilidad y del manejo del estrés (Bar-On, 1997). Uno de los instrumentos basados en este modelo mixto es el Bar-On Emotional Quotient Inventory (EQi) compuesto por 133 ítems desarrollado por Bar-On (1997), uno de los aspectos negativos de este instrumento corresponde a su longitud y cantidad de ítems, motivo por el cual se están desarrollando nuevas versiones de este, más cortas (Extremera Pacheco, Fernandez, Mestre Navas y Bozal, 2004).

En cuanto a los instrumentos utilizados para evaluar la inteligencia emocional, principalmente ha sido evaluada a través de tres tipos de medida: medidas de autoinforme, medidas de ejecución e informes de observadores externos o métodos 360° (López Safra, 2014).

Mayer y Stevens (1994) proponen explorar a través del constructo “Inteligencia Emocional Percibida” (IEP) el procesamiento de las emociones mediado por procesos metacognitivos. La inteligencia emocional percibida se asocia a conceptos como la resiliencia y funciona según las investigaciones como mitigante de las respuestas de estrés y como un factor protector contra el burnout (Arias & Giuliani, 2014). La IEP abarca tres áreas: atención, claridad y reparación emocional (Arias & Giuliani, 2014).

- La *atención emocional*: habilidad para dar cuenta de las propias emociones y de los demás, de forma clara y precisa (Fernandez-Berrocal & Extremera, 2008).
- La *claridad*: es la percepción que se tiene de los propios estados emocionales. Describe el grado en que la persona experimenta sus sentimientos con claridad o entiende cómo se siente (Fernandez-Berrocal & Extremera, 2008).
- La *reparación*: habilidad para articular los sentimientos propios y de los demás. Explica la creencia del individuo sobre su habilidad para regular los estados emocionales negativos y aumentar los positivos. Es una subescala compleja porque el individuo pone en juego un grupo de estrategias para disminuir los estados de ánimos negativos, reconstruir la

situación, pensar en situaciones agradables, calmarse y usar estrategias de distracción, entre otras (Fernandez-Berrocal & Extremera, 2008).

Este concepto relacionado a factores humanos se analiza en las organizaciones porque puede permitir comprender el rendimiento de los individuos en el puesto de trabajo, y específicamente, el desarrollo de capacidades, habilidades y destrezas que poseen las personas para ejercer su trabajo, denominadas competencias laborales (Fernández, 2005). En las últimas décadas, hubo un incremento en el foco sobre el rol de las emociones en el lugar de trabajo, para analizar conceptualmente la relación entre cognición y emociones (Satija y Khan, 2013). Con este marco, la inteligencia emocional se convirtió en una herramienta esencial en el mundo empresarial para incrementar el éxito de las empresas y cooperar moderando la interacción entre empleados y empleadores (Drozowski, 2017).

Para la presente investigación se usó el modelo de habilidad y la conceptualización más aceptada del constructo, que define la inteligencia emocional como una habilidad para percibir, asimilar, comprender y regular las emociones propias y las de otras personas (Mayer y Salovey, 1997). En cuanto al instrumento se utilizó una evaluación de autoinforme creada por los mismos autores.

Estrés laboral

El estrés ha sido definido conceptualmente desde tres perspectivas distintas (Calderón-Gomez, López, 2017):

- *Ambiental*: considera a los eventos vitales como causa de estrés
- *Psicológica*: el foco está en la evaluación subjetiva y reacción emocional
- *Biológica*: centrado en la evaluación de las respuestas fisiológicas

Las primeras investigaciones científicas relacionadas al estrés desde la perspectiva psicológica fueron realizadas por Hans Selye (1956), considerado pionero en el estudio de esta temática, quien definió al estrés como una respuesta natural y generalizada (mental o somática) impuesta al cuerpo ante cualquier demanda exterior, estímulo o agente agresor (Gamel-Shemuelli et al., 2012).

También pueden considerarse distintas perspectivas para su estudio considerando:

- *Estrés como estímulo:* se lo considera como una variable independiente (externa), que proviene del ambiente. Desde la psicología, el estímulo potencialmente estresante ejerce presión (física o emocionalmente) sobre la persona y llega a afectarla de forma temporal o permanente. Desde esta perspectiva, la medición del estrés considera escalas que miden estresores laborales o estresores en el trabajo (Patlán Pérez, 2019).

- *Estrés como respuesta:* se lo considera una respuesta fisiológica, psicológica o conductual ante un estímulo amenazante o estresor. La teoría que fundamenta esta perspectiva es el Síndrome de Adaptación General de Selye (1956), concepto que consta de tres etapas: alarma, resistencia y agotamiento. Considera que el estrés es una respuesta adaptativa que se genera en el organismo frente a diferentes demandas y que es un fenómeno fisiológico que favorece la supervivencia de los sujetos y lo beneficia en las diferentes actividades que son llevadas a cabo en los diversos contextos de la vida. Pero es puede ser también un fenómeno que puede producir otras enfermedades (Patlán Pérez, 2019).

- *Estrés como transacción:* es la condición que resulta de la forma en la que los procesos cognitivos y emocionales (transacciones) entre una persona y su ambiente son percibidos. La existencia de este desequilibrio entre las demandas de la situación y los recursos biológicos, físicos, psicológicos, organizacionales y sociales con los cuales la persona puede afrontar esas demandas de manera adecuada, es lo que genera la tensión o estrés. (Patlán Pérez, 2019). Lazarus y Folkman, propusieron un modelo de estrés basado en esta perspectiva que actualmente se sigue utilizando: el *modelo transaccional* de estrés y afrontamiento. Este modelo no considera el estrés como estímulo – respuesta, sino como el resultado comportamental de la relación dinámica entre los recursos disponibles de una persona para afrontar las exigencias del contexto en el que se encuentra. (Trujillo y González Cabrera, 2007). Estos autores definieron también un concepto muy importante para el desarrollo del concepto de estrés. Denominaron que “el afrontamiento es un conjunto de esfuerzos cognitivos y conductuales cambiantes que se desarrollan para manejar las demandas específicas externas y/o internas que son evaluadas como excedentes o desbordantes de los recursos del individuo” (Lazarus y Folkman, 1986, p.164).

- *Estrés como interacción*: se centra en la relación entre las fuentes de estrés y los efectos del estrés. Este enfoque recomienda evaluar las fuentes de estrés y los efectos de forma independiente. El modelo más conocido desde esta perspectiva es el Modelo Demanda-Control de Karasek (1979) el cual incorpora la percepción de las demandas de trabajo y el control percibido sobre el trabajo (Patlán Pérez, 2019).

Las primeras investigaciones sobre estrés ocupacional las realizó el psicólogo Walter Cannon (1914), quien se enfocó en las relaciones entre las respuestas emocionales y fisiológicas. Su trabajo se considera el primero en el campo de la medicina psicosomática, estudiando la relación entre los estados psicológicos y las enfermedades físicas. Este autor es también conocido por desarrollar el término “homeostasis”, que se refiere al esfuerzo del organismo para restaurar el funcionamiento fisiológico normal.

Llevado al ámbito laboral, el estrés se da por el desequilibrio percibido entre las demandas laborales y la capacidad de control, en interacción con las aspiraciones personales y la realidad de sus condiciones de trabajo (Durán, 2010).

Lazarus y Folkman, definieron el estrés laboral como una relación particular entre el individuo y su entorno que es evaluado por este como amenazante o desbordante de sus recursos y que pone en peligro su bienestar (1984).

La Oficina Internacional del trabajo y la Organización Mundial de la Salud (OIT, OMS, 1984) consideran que el estrés laboral puede ser ocasionado por lo que se denomina peligros psicosociales. Estos riesgos psicosociales se dan por las interacciones entre el medioambiente de trabajo, su contenido, las condiciones de organización y las capacidades, las necesidades y la cultura del trabajador, las consideraciones personales externas en función de las percepciones y la experiencia, el rendimiento en el trabajo y la satisfacción laboral. (OIT, OMS, 1984).

El estrés laboral se convirtió en una preocupación para las organizaciones por el impacto negativo que genera en el desempeño y en la salud física y mental de los trabajadores (Gabel-Shemueli et al., 2012). Este impacto se pone de manifiesto en las personas como enfermedades físicas y emocionales (cardiovasculares, trastornos de alimentación y de sueño, ansiedad,

depresión, etc) y en las organizaciones como ausentismo, baja productividad, alta rotación, clima laboral negativo, etc. (Gabel-Shemueli et al., 2012).

Se pueden identificar diferentes acepciones asignadas al estrés laboral:

- *Estrés laboral*: es la reacción que puede tener un trabajador ante exigencias y presiones laborales que no se ajustan a sus conocimientos y capacidades, y que ponen a prueba su capacidad para afrontar las situaciones de trabajo (Patlán Pérez, 2019).
- *Estrés ocupacional*: es el producido por las características del puesto de trabajo en el lugar de trabajo, las cuales generan que una ocupación genere una mayor o menor tensión en el trabajo (Patlán Pérez, 2019).
- *Estrés organizacional*: conjunto de respuestas del trabajador frente a situaciones de trabajo que provocan un detrimento de su salud en los ámbitos fisiológico, psicológico, emocional y conductual, y que también tiene efectos en la organización (Patlán Pérez, 2019).

A su vez, también existen tres enfoques para medir el estrés laboral: personalizados, compuestos y globales o integradores (Patlán Pérez, 2019).

El modelo de Lazarus y Folkman se puede considerar como un marco teórico apropiado para estudiar la validez teórica del constructo *estrés percibido*. Y la Escala de estrés percibido (EEP) creada originalmente por Cohen, Kermarck y Mermelstein en 1983, puede ser un instrumento útil de medida de dicho constructo. Esta escala evalúa el grado en el cual las personas perciben las demandas de su entorno como impredecibles e incontrolables a través de un autoinforme (Trujillo y Gonzalez Cabrera, 2007). Para el presente estudio se utilizó este modelo y escala para la medición del constructo.

Estado del Arte

Con la finalidad de conocer el estado de conocimiento actual sobre la relación de inteligencia emocional y el estrés laboral en teletrabajadores del área metropolitana de Buenos Aires (AMBA) de entre 18 y 65 años que trabajen en el sector privado, se realizó una búsqueda bibliográfica en las bases de datos: EBSCO, *Redalyc*, Scielo y Google Académico. Las palabras claves utilizadas para la búsqueda fueron: “Inteligencia emocional”, “Estrés laboral”, “Teletrabajo”, “Emotional intelligence”, “job stress”, y “teleworking”. Los criterios de recorte fueron artículos académicos publicados entre 2008 y 2021 tanto en inglés como en español.

Inteligencia emocional y Variables Demográficas

En Argentina, Calero A. (2013) realizó un estudio de validación de la Trait Meta Mood Scale - TMMS-24 (Salovey et al. 1995). Se trabajó con 400 adolescentes con una edad media de 15,15 años. Los resultados indicaron que la TMMS-24 es una medida de inteligencia emocional Percibida válida y confiable para adolescentes hispanohablantes en AMBA, Argentina. De su aplicación surgió una diferencia estadísticamente significativa en las variables claridad, siendo las mujeres las que reportan mayores índices, y atención, siendo los hombres en los que encuentran valores más altos. En la subescala reparación no se observó una diferencia significativa entre sexos.

También a nivel local, en Argentina, Arias y Giuliani (2014) investigaron la inteligencia emocional según tres rangos de edad diferentes en una muestra de 252 personas de sexo masculino y femenino a los que se les administró la Escala de metaconocimiento sobre estados emocionales (Fernández-Berrocal; Extremera; Ramos, 2004). Los resultados mostraron que las habilidades de inteligencia emocional, como parte del procesamiento emocional, se mantienen e incrementan su funcionamiento en la vejez. En los resultados se encontró que las personas de mayor edad tenían mejor manejo de sus emociones que las personas más jóvenes. En cuanto a la dimensión claridad los participantes de 60 a 75 años obtuvieron los puntajes más altos, seguidos por los participantes de 30 a 45 y por último los de 15 a 24 años, quienes obtuvieron los puntajes más bajos. En la dimensión reparación, los participantes 15 a 24 años obtuvieron los puntajes más bajos, mientras que los otros dos grupos obtuvieron puntajes significativamente más altos y además similares. En cuanto a la dimensión atención emocional no se encontraron diferencias significativas entre los grupos.

En otra investigación llevada a cabo en Colombia por Acosta Prado y Zárata Torres (2017), se realizó un estudio exploratorio aplicado a 614 gerentes de Guatemala, Chile y Colombia. Aplicando la escala de inteligencia emocional (Wong & Law, 2002) obtuvieron como resultados que quienes tenían los niveles de educación más altos tenían los puntajes más altos de inteligencia emocional. Y, en cuanto al género, las mujeres obtuvieron mayores puntajes que los hombres.

Estrés laboral y Variables Demográficas

Mejía et al. (2019) realizaron una investigación donde encuestaron a 2608 trabajadores de variadas empresas que se desempeñaban en tareas administrativas o de campo/operarios de ciudades de países latinoamericanos, como Venezuela, Colombia, Perú, Honduras, Ecuador y Panamá. Para medir el estrés laboral se usó un cuestionario adaptado, en donde se les preguntó acerca de catorce situaciones que pudieron acontecer en el ámbito laboral. Los resultados arrojaron que las mujeres tuvieron un mayor nivel de estrés (44,8% versus el 37,6% de los varones), siendo esto muy significativo ($p < 0,001$).

A partir de la iniciativa de la encuesta mundial colaborativa COVIDiSTRESS global survey, que evaluó el impacto psicológico de la crisis generada por el COVID-19 en más de 100 países de manera longitudinal, Correa et al. (2020) evaluaron la relación entre variables sociodemográficas y el estrés percibido una muestra en Argentina compuesta por 5212 personas de 18 a 85 años durante el período de ASPO (aislamiento social preventivo y obligatorio). Entre los resultados que obtuvieron se encuentran que las mujeres fueron quienes percibieron mayor estrés que los varones. Además, las personas que dijeron tener personas a cargo percibieron mayor estrés que aquellos que no tenían personas a su cargo. Por otra parte, en cuanto al nivel educativo, las personas con nivel universitario completo o con posgrado/ doctorado informaron niveles más bajos de estrés que aquellos/as con educación primaria incompleta o completa. Y, por último, las personas de mayor edad percibieron menores niveles de estrés que los más jóvenes.

Inteligencia Emocional y Estrés Laboral

Diversas investigaciones fueron llevadas a cabo para analizar la relación entre la inteligencia emocional y estrés laboral.

Gabel-Shemueli et al. en 2012 realizaron un estudio para analizar las relaciones entre la inteligencia emocional, los factores demográficos y ocupacionales con el estrés laboral. Para evaluar la inteligencia emocional utilizaron el cuestionario MSCEIT V2.0 (Mayer, Salovey y Caruso, 2002) y para medir el estrés utilizaron la versión en español del cuestionario OSI: Inventario de estrés laboral (Osipow y Spocane, 1987). Los participantes fueron 223 trabajadores de una organización pública peruana y se analizaron las correlaciones entre las variables en tres niveles: los constructos, sus dimensiones y sus subdimensiones. Los resultados demostraron que los profesionales con mayor habilidad en inteligencia emocional serán más capaces de afrontar las situaciones propias del estrés laboral. A su vez, que los profesionales de mayor edad tienden a presentar mayores niveles de estrés y que los profesionales que tienen cargos de alta dirección o áreas de apoyo tienen más niveles de estrés que aquellos que se desempeñan en áreas operativas.

En otro estudio realizado en Sri Lanka, se administró la Escala de estrés percibido (PPS) y la Escala de inteligencia emocional de Schutte (SEIT) a 471 médicos no graduados de 2do, 4to y último año de la Universidad de Colombo. En sus resultados, encontraron que aquellos que poseían niveles más altos de inteligencia emocional, presentaban menos niveles de estrés percibido. Y también que las mujeres puntuaban más alto en inteligencia emocional ($p = 0.014$). (Ranasinghe et al., 2017).

Una investigación realizada en la India con 150 trabajadores profesionales buscó investigar el efecto de la inteligencia emocional en el estrés laboral. Para ello se administraron la Escala de inteligencia emocional (Chadha y Singh 2001) y el Índice de Estrés Ocupacional (Srivastava y Singh 1984), y se utilizaron para el análisis de datos estadística descriptiva y análisis de correlación y regresión. Los resultados mostraron una correlación negativa entre inteligencia emocional y estrés en el trabajo, lo que indica que aquellos profesionales con mayores puntajes en inteligencia emocional sufrían menos el estrés en sus ambientes de trabajo (Satija, S., & Khan, W. 2013).

También en India, se realizó otro estudio que analizó una muestra de 564 empleados del sector económico de consumo masivo, administrando dos cuestionarios con escalas Likert de 5 puntos, una para medir el estrés laboral y otra para la medición de la inteligencia emocional. Entre los resultados que obtuvieron, los más significativos fueron que los empleados varones tuvieron puntajes más elevados de estrés laboral que las mujeres. En cambio, a la inversa, las mujeres tuvieron puntajes más altos en los niveles de inteligencia emocional que los hombres. Observando otras variables como el estado civil, los resultados mostraron que los empleados casados tenían valores más altos de inteligencia emocional que los empleados solteros, y que las personas de mayor edad tenían menos niveles de estrés. Finalmente, también coincide con las demás investigaciones en que existe un efecto moderador de la inteligencia emocional en los niveles de estrés, marcando una correlación negativa entre ambas variables (Shukla, A., & Srivastava, R. 2016).

Otra investigación más reciente realizada en Delhi, con 159 empleados bancarios del sector público y privado, estudió la relación entre el estrés ocupacional, la inteligencia emocional y la autoeficacia de afrontamiento. Los instrumentos utilizados fueron el Inventario de estrés ocupacional (OSI-RTM) (Osipow, 1998) y la Escala de evaluación emocional (Schutte et al., 1998). Puntualmente los resultados mostraron también una significativa correlación negativa entre las variables de estrés ocupacional e inteligencia emocional (Anand, 2019).

En lo referente al análisis de las dimensiones de la inteligencia emocional en relación con el estrés laboral, Hodzic et al. (2016) realizaron un estudio con 835 participantes de España, Portugal y Brasil para examinar el efecto modulador de las diferentes dimensiones de la “Escala rasgo de metaconocimiento de los estados emocionales” (*Trait Meta Mood Scale, TMMS*) en la relación entre el estrés percibido y la satisfacción con la vida y la salud mental. Los resultados mostraron que la única dimensión de la inteligencia emocional que interactúa de manera significativa con los niveles de estrés percibidos y con la satisfacción de vida es la reparación emocional. Esto implica que las personas con mayores niveles de reparación regulan su humor en una dirección más positiva y se adaptan mejor al estrés.

Metodología

Diseño y Tipo de Estudio

Diseño no experimental transversal. Tipo de estudio descriptivo y correlacional.

Participantes

La muestra fue no probabilística, de tipo bola de nieve compuesta por 312 adultos residentes de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires y Gran Buenos Aires que actualmente trabajen en el sector privado y bajo modalidad de teletrabajo. Los participantes incluidos en la muestra tienen una edad comprendida entre los 18 a los 65 años, siendo la media de 36,38 años ($SD=9,60$). Del total de la muestra un 71,47% fueron mujeres ($n=223$) y un 28,53% fueron hombres ($n=89$).

En cuanto al nivel de estudios alcanzado el 55% posee estudios universitarios ($n=172$), el 16,35% posee estudios de posgrado ($n=51$), el 14,74% posee estudios terciarios ($n=46$) y el 13,78% posee estudios secundarios ($n=43$).

Los criterios de exclusión mencionados a los participantes fueron: personas que no tengan entre 18-65 años; personas que no teletrabajen al menos un día a la semana bajo relación de dependencia; personas que no residan en AMBA (Área Metropolitana de Buenos Aires); personas que no sean de nacionalidad argentina o hayan vivido en Argentina al menos 3 años consecutivos; personas que estén actualmente en tratamiento farmacológico psiquiátrico.

Instrumentos

- ***Cuestionario Sociodemográfico***

Se aplicó un cuestionario sociodemográfico, desarrollado específicamente para esta investigación, con la finalidad de relevar algunas variables sociodemográficas referidas a datos personales como sexo, edad, lugar de residencia, nivel de estudios alcanzados y estado civil. También se indagó sobre cargo laboral, jornada laboral, frecuencia de teletrabajo, industria y si supervisan a otras personas.

- ***Test de inteligencia emocional: Trait Meta-Mood Scale-24 (TMMS-24) (Fernández Berrocal, Extremera & Ramos 2004)***

Mide la inteligencia emocional en tres subdimensiones: percepción, comprensión y regulación emocional, en una versión reducida basada en la prueba original (TMMS-48) de los autores Salovey, Mayer, Goldman, Turvey y Palfai (1995). El mismo se compone de 24 ítems con afirmaciones descriptivas de la persona y opciones de respuesta de tipo Lickert que van desde 1 “*nada de acuerdo con la afirmación*” a 5 “*totalmente de acuerdo con la afirmación*”. El puntaje total se obtiene a partir de la suma de las diferentes subescalas que contienen un mínimo de 8 y un máximo de 40 puntos. Se utilizará la versión validada en Chile en estudiantes universitarios de enfermería por Espinoza-Venegas, Sanhueza-Alvarado, Ramírez-Elizondo y Sáez-Carrillo (2015). Los autores obtuvieron resultados de confiabilidad superiores a .85 en las tres dimensiones (Alfa de Cronbach subescala percepción .88, Alfa de Cronbach subescala comprensión .89 y Alfa de Cronbach subescala regulación .86).

- ***Escala de Estrés Percibido - PSS (Cohen, Kamarck & Mermelstein, 1983) Adaptación España: Remor & Carrobbles, 2001.***

Este instrumento consiste en un autoinforme que evalúa como única dimensión el nivel de estrés percibido durante el último mes. Consta de 14 ítems con un formato de respuesta de una escala de tipo Likert cinco puntos (0 = nunca, 1 = casi nunca, 2 = de vez en cuando, 3 = a menudo, 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 (en el sentido siguiente: 0=4, 1=3, 2=2, 3=1 y 4=0) y sumando entonces los 14 ítems. No es un instrumento diagnóstico. Las preguntas son de naturaleza general y aplicables a cualquier población particular ya que están mayormente libres de contenido específico (Kopp et al., 2010)

La puntuación directa obtenida indica que a una mayor puntuación corresponde un mayor nivel de estrés percibido. Respecto de sus características psicométricas, este instrumento ha mostrado adecuadas propiedades psicométricas en términos de confiabilidad con un coeficiente de confiabilidad de Alfa de Cronbach de 0.79 (Tapia, Cruz, Gallardo & Dasso, 2007).

Procedimiento

▪ *Procedimiento de recolección de datos*

Para la recolección de los datos se contactó a los participantes a través de redes sociales (LinkedIn, Facebook, Instagram) y WhatsApp. De manera digital se les proporcionó el enlace a Google.Forms para que puedan acceder al cuestionario sociodemográfico y las escalas pertinentes.

En primer lugar, se les informó acerca del objetivo de la investigación, indicando que la participación es completamente voluntaria y que los resultados obtenidos serán confidenciales y únicamente utilizados a los fines académicos. También se detallaron los requisitos.

Por último, se les solicitó un consentimiento informado, y una vez aceptado se administraron el cuestionario sociodemográfico, y los dos cuestionarios pertinentes a la investigación: Trait Meta-Mood Scale-24 (TMMS-24) y Perceived Stress Scale (PSS). La aplicación de la batería duró aproximadamente 10 minutos.

▪ *Procedimiento de análisis*

Los datos y resultados obtenidos se procesaron utilizando el software estadístico IBM-SPSS 26.0.

Para indagar la relación que existe entre inteligencia emocional y estrés laboral en teletrabajadores en CABA y Gran Buenos Aires (objetivo general), al igual que para el objetivo 4 de análisis de dimensiones, se utilizó el Coeficiente de correlación de *Pearson*. En lo que respecta al objetivo específico 1: Describir los puntajes alcanzados de inteligencia emocional y estrés laboral en teletrabajadores en AMBA se usó la estadística descriptiva, de lo cual se obtuvo puntaje mínimo, puntaje máximo, la media y el desvío estándar. Para el objetivo específico número 2, de diferencia de grupo, según sexo y edad se utilizó la Prueba *t* de Student. Finalmente, para el objetivo 3 de diferencia de grupo según nivel educativo, se realizó un análisis de la varianza (ANOVA) con prueba Post Hoc de Bonferroni.

Resultados

Estadísticos descriptivos

Con respecto al Objetivo específico número 1, se procedió a realizar un análisis estadístico descriptivo para obtener los niveles alcanzados en la variable inteligencia emocional y sus tres dimensiones en la población estudiada. En la tabla 1 se pueden ver los resultados de medias, desvíos, valores máximos y mínimos para el puntaje total de inteligencia emocional y de sus tres dimensiones. Destacando que los valores más altos se obtuvieron en la dimensión de reparación (regulación emocional) con una media de 30.72 ($DE=5.57$), un puntaje mínimo de 16 y un puntaje máximo de 40 puntos.

Tabla 1.

Niveles de inteligencia emocional

	Mínimo	Máximo	Media	Desvío estándar
Inteligencia emocional total	52.00	116.00	89.19	11.10
Atención	13.00	40.00	29.48	5.72
Claridad	14.00	40.00	28.99	5.64
Reparación	16.00	40.00	30.72	5.57

Por otro lado, se realizó también un análisis estadístico descriptivo para obtener los niveles alcanzados de estrés percibido. (Objetivo 1). En la tabla 2 se detallan los resultados de media, desvío, puntaje mínimo y puntaje máximo el total.

Tabla 2.*Niveles de estrés percibido*

	Mínimo	Máximo	Media	Desvío estándar
Estrés total	10	46	28.07	7.27

Diferencias en la inteligencia emocional según variables sociodemográficas

Con el fin de analizar si existen diferencias significativas en los niveles de inteligencia emocional según las variables sociodemográficas sexo y edad, planteadas en el objetivo específico número 2, se utilizó la Prueba t de Student. Para analizar las diferencias en cuanto a los niveles de estudio se realizó un Análisis de la Varianza (ANOVA) con prueba Post Hoc de Bonferroni.

De acuerdo con los resultados obtenidos, se detectó una diferencia significativa en el nivel total de inteligencia emocional total ($t(310) = 3,38; p = .001 < .05$) según el sexo a favor de las mujeres ($M = 90.51; DE = 11.35$) quienes obtuvieron niveles más altos que los hombres ($M = 85.87; DE = 9.73$).

También se detectaron diferencias estadísticamente significativas para la dimensión de *atención* ($t(310) = 3,26; p = .001 < .05$) en función del sexo a favor de las mujeres ($M = 30,13; DE = 5,49$), quienes obtuvieron niveles más altos que los hombres ($M = 27,83; DE = 5,99$); y en la dimensión *claridad* ($t(310) = 2,22; p = .027 < .05$) siendo que las mujeres ($M = 29,44; DE = 5,6$) también puntuaron más alto que los hombres ($M = 27,88; DE = 5,62$). En la dimensión *reparación* no se obtuvo una diferencia significativa.

Tabla 3.*Diferencias en la inteligencia emocional según sexo*

	Femenino	Masculino	Prueba T
	N=223	N=89	GI (310)
	Media (DT)	Media (DT)	
Inteligencia emocional total	90.51 (11.35)	85.87 (9.73)	3,38*
Atención	30,13 (5,49)	27,83 (5.99)	3,26*
Claridad	29,44 (5.6)	27.88 (5.62)	2.22*
Reparación	30.93 (5.55)	30.16 (5.57)	1.10

*significativa en el nivel .05

En cuanto a la variable sociodemográfica edad, se procedió a la división en dos grupos, los sujetos de 18 a 34 años (n=160) y por otro lado los sujetos de entre 35 a 65 años (n=152), a los fines de homogeneizar la muestra y su posterior análisis. No se detectó una diferencia significativa en el nivel total de inteligencia emocional. Sin embargo, en la dimensión *claridad* se encontró una diferencia significativa ($t(310) = 2.40$; $p = .017 < .05$) a favor de aquellos adultos de entre 35 y 65 años ($M = 29.73$; $DE = 5.25$), quienes obtuvieron niveles más altos que los adultos de entre 18 y 34 años ($M = 28.21$; $DE = 5.94$). También en la dimensión *reparación* se encontró una diferencia significativa ($t(310) = 3.20$; $p = .001 < .05$) a favor de aquellos adultos de entre 35 y 65 años ($M = 31.68$; $DE = 5.18$), quienes obtuvieron niveles más altos que los adultos de entre 18 y 34 años ($M = 29.69$; $DE = 5.78$). En la dimensión *atención* no se obtuvo una diferencia significativa.

Tabla 4.*Diferencias en la inteligencia emocional según edad*

	<=34	>34	Prueba T
	N=160	N=152	GI (310)
	Media (DT)	Media (DT)	
Inteligencia emocional total	87.94 (11.79)	90.36 (10.29)	1.93
Atención	30.03 (5.67)	28.94 (5.72)	-1.69
Claridad	28.21 (5.94)	29.73(5.25)	2.4*
Reparación	29.69 (5.78)	31.68 (5.18)	3.2*

*significativa en el nivel .05

En relación con los niveles de estudio alcanzados, se encontró una diferencia significativa en el nivel total de inteligencia emocional. Las personas que alcanzaron el nivel terciario de estudios (M=95.13; DE=10.28) obtuvieron un puntaje más alto que aquellos que alcanzaron nivel universitario (M=87.48 =; DE=11.85), posgrado (M=89.29; DE=9.31) y secundario (M =89.56; DE=8.53).

También en la dimensión *claridad* se detectó una diferencia significativa. Las personas que alcanzaron el nivel terciario de estudios (M=31.01; DE=5.02) obtuvieron un puntaje más alto que aquellos que alcanzaron nivel universitario (M=28.35; DE=5.96), posgrado (M=29.37; DE=4.43) y secundario (M =29.47; DE=5.71).

En la dimensión *reparación*, las personas que alcanzaron el nivel terciario de estudios (M=32.86; DE=4.75) obtuvieron un puntaje más alto que aquellos que alcanzaron nivel universitario (M=30.01; DE=5.85), posgrado (M=30.66; DE=5.10) y secundario (M =31.30; DE=5.20).

Para la dimensión de *atención* no se encontraron diferencias significativas.

Tabla 5.*Diferencias en la inteligencia emocional según nivel educativo*

	Secundario (A) N=43 Media (DT)	Terciario (B) N=46 Media (DT)	Universitario (C) N=172 Media (DT)	Posgrado (D) N=51 Media (DT)	Prueba T Gl (310)	Prueba Post Hoc Bonferroni
Inteligencia emocional total	89.56 (8.53)	95.13(10.28)	87.48 (11.85)	89.29 (9.31)	6.054*	B>C<A<D
Atención	29.41 (6.76)	31.15 (5.12)	29.11 (5.78)	29.25 (4.88)	1.587	
Claridad	29.47 (5.71)	31.01 (5.02)	28.35 (5.96)	29.37(4.43)	3.034*	B>C<A<D
Reparación	31.30 (5.20)	32.86 (4.75)	30.01 (5.85)	30.66 (5.10)	3.454*	B>C<D<A

*significativa en el nivel .05

Diferencias en el estrés percibido según variables sociodemográficas

Con el fin de analizar si existen diferencias significativas en los niveles de estrés percibido según las variables sociodemográficas sexo y edad, planteadas en el objetivo específico número 2, se utilizó la Prueba *t* de Student. Para analizar las diferencias en cuanto a los niveles de estudio se realizó un Análisis de la Varianza (ANOVA) con prueba Post Hoc de Bonferroni.

En cuanto al análisis del estrés percibido según sexo, se encontró una diferencia significativa ($t(310) = 2.69; p=.007<.05$) a favor de las mujeres ($M=28.76; DE=7.29$) que obtienen mayor puntaje que los hombres ($M=26.33; DE=6.91$).

Tabla 6.*Diferencias en el estrés laboral según sexo*

	Femenino	Masculino	Prueba T
	N=223	N=89	GI (310)
	Media (DT)	Media (DT)	
Estrés total	28.76 (7.29)	26.33 (6.91)	2.69*

**significativa en el nivel .05*

Con relación a la variable sociodemográfica edad, los resultados indican que existen diferencias significativas en los niveles de estrés significativa ($t(310) = -2.82; p=.005 < .05$) a favor de los adultos de entre 18 y 34 años ($M = 29.25; DE = 7.17$) que obtuvieron valores más altos que los adultos de entre 35 y 65 años ($M = 26.96; DE = 7.20$).

Tabla 7.*Diferencias en el estrés laboral según edad*

	<=34	>34	Prueba T
	N=160	N=152	GI (310)
	Media (DT)	Media (DT)	
Estrés total	29.25 (7.17)	26.95 (7.20)	-2.81*

**significativa en el nivel .05*

En relación con los niveles de estudio alcanzados, se encontró una diferencia significativa en el nivel total de estrés. Las personas que alcanzaron el nivel secundario obtuvieron puntajes más altos ($M=30.58$; $DE=7.52$), que aquellos que alcanzaron nivel de Posgrado ($M=25.66$; $DE=7.27$), universitario ($M=28.52$; $DE=7.06$), y terciario ($M=26.71$; $DE=6.96$).

Tabla 8.

Diferencias en el estrés laboral según nivel educativo

	Secundario (A)	Terciario (B)	Universitario (C)	Posgrado (D)	Prueba T	Prueba Post Hoc Bonferroni
	N=43	N=46	N=172	N=51	GI	
	Media (DT)	Media (DT)	Media (DT)	Media (DT)	(3)	
Estrés total	30.58 (7.52)	26.71 (6.96)	28.52 (7.06)	25.66 (7.27)	4.473*	

**significativa en el nivel .05*

Correlación entre la Inteligencia emocional y el estrés laboral

Con el fin de responder al objetivo 4 de este estudio se aplicó la prueba de correlación bivariada de Pearson. Los resultados obtenidos indican que existe una relación significativa negativa entre la inteligencia emocional y estrés laboral ($r= -.300$; $p<0.01$). Estos resultados indican que los adultos teletrabajadores que presentan mayores niveles de inteligencia Emocional tienden a obtener menores puntajes en estrés laboral.

Tabla 9.*Correlación entre inteligencia emocional y Estrés laboral*

	Estrés percibido total
Inteligencia emocional total	-.300**
Atención	.099
Claridad	-.378**
Reparación	-.316**

** *La correlación es significativa en el nivel 0.01 (bilateral)*

Correlación entre las dimensiones de la Inteligencia emocional y el estrés laboral

En cuanto al análisis de las distintas dimensiones de la inteligencia emocional, no se encontraron correlaciones significativas en la *atención*.

En la dimensión *claridad* ($r = -.378$; $p < 0.01$) y la dimensión *reparación* ($r = -.316$; $p < 0.01$) se encontró una relación negativa significativa con el estrés laboral.

Discusión

La presente investigación tuvo como principal finalidad analizar qué relación existe entre la inteligencia emocional y el estrés laboral en teletrabajadores de 18 a 65 años, que residen en AMBA. Así mismo, se plantearon objetivos específicos en cuanto a los niveles alcanzados en ambas variables, como así también se llevaron adelante análisis de diferencia de grupo según las variables sociodemográficas sexo, edad y nivel educativo tanto para inteligencia emocional como para estrés laboral. Finalmente, y para ampliar los análisis de relación entre ambas variables, se analizó que relación existe entre cada una de las variables de la inteligencia emocional con el estrés laboral.

En lo referente al objetivo general, los resultados obtenidos indican que existe una relación significativa negativa entre la inteligencia emocional y el estrés laboral, encontrándose específicamente una relación negativa entre las dimensiones caridad y reparación de inteligencia emocional con el estrés laboral. En cuanto a la restante dimensión de atención, hay una correlación positiva pero no significativa. A partir de estos resultados se puede demostrar que la hipótesis planteada en este trabajo se confirma. Estos hallazgos coinciden con la investigación de Satija, S., & Khan, W. (2013) quienes encontraron una correlación negativa entre inteligencia emocional y estrés en el trabajo, lo que indica que aquellos profesionales con mayores puntajes en inteligencia emocional sufrían menos el estrés en sus ambientes de trabajo. Esta correlación coincide también con las halladas por Anand (2019), Shukla A. & Srivastava R. (2016), Gabel-Shemueli et al (2012), Ranasinghe et al (2017) y Satija S. & Khan W. (2012) que en sus investigaciones también encontraron una relación negativa entre el estrés ocupacional e inteligencia emocional, lo que implica que a puntajes más altos de inteligencia emocional menores niveles de estrés.

Los resultados obtenidos en la presente investigación también concuerdan con los resultados de Gabel-Shemueli et al. en 2012 que demostraron que los profesionales con mayor habilidad en inteligencia emocional serán más capaces de afrontar las situaciones propias del estrés laboral. Coincide también con los resultados planteados por Ranasinghe et al. (2017), quienes encontraron que aquellos que poseían niveles más altos de inteligencia emocional, presentaban menos niveles de estrés percibido

Con respecto al objetivo específico uno, que pretendía describir los niveles alcanzados en inteligencia emocional y estrés laboral en la población estudiada, los resultados de inteligencia emocional demuestran que tanto hombres como mujeres poseen adecuados niveles de atención, claridad y reparación, ya que las medias se encuentran dentro de los valores considerados como adecuados según el protocolo del instrumento. En cuanto al estrés laboral, los valores muestran niveles tendiendo a altos siendo la media 28.07 de un máximo de 46 puntos.

Teniendo en cuenta el objetivo específico dos, que refiere a si existen diferencias significativas según sexo y edad en los niveles de inteligencia emocional y estrés laboral, los resultados indican para la inteligencia emocional una diferencia significativa a favor de las mujeres en las variables atención y claridad. En la variable reparación no hay diferencia. Estos resultados coinciden parcialmente con los encontrados por Calero A. (2013) quien en su estudio realizado en Argentina encontró que las mujeres puntuaban más alto en la dimensión claridad, pero en la atención puntuaban más alto los hombres. En la dimensión reparación tampoco encontró diferencias. En cuanto al contraste de estos resultados, puede ser posible que la comparación no sea del todo pertinente ya que la población de Calero A. (2013) estaba compuesta por adolescentes y no adultos y eso podría influir en estas diferencias.

En relación con el estrés laboral según el sexo, los resultados mostraron que las mujeres presentaban mayores puntajes que los hombres. Esto coincide con los resultados de la investigación de Mejía et al. (2019) en los que las mujeres tenían puntajes significativamente más altos que los hombres. También coincide con los resultados de Correa et al. (2020) que muestran que las mujeres percibieron mayor estrés que los hombres.

Al analizar la variable sociodemográfica edad, los resultados arrojaron que los adultos entre 35 y 65 poseen mayores niveles de claridad y reparación que los adultos más jóvenes de 18 a 34. Sin embargo, en la dimensión atención no se encontraron diferencias estadísticamente significativas. Estos resultados están en línea con los hallazgos de Arias y Giuliani (2014) que en su estudio en Argentina encontraron que en la dimensión de claridad las personas de 30 a 75 años puntuaban más alto que el grupo de 15 a 24 años. Lo mismo sucede con la variable reparación, y para la dimensión de atención no se encontraron diferencias significativas.

En cuanto al estrés laboral, los resultados mostraron mayores niveles en los jóvenes de 18 a 34 años que los mayores de 35 a 65 años. Este resultado coincide con los hallados por Correa et

al (2020) quienes en su investigación relevaron que las personas de mayor edad percibieron menores niveles de estrés que los más jóvenes.

De acuerdo con el objetivo específico número tres, que pretendía analizar si existen diferencias significativas en la inteligencia emocional y el estrés laboral según el nivel educativo, los resultados obtenidos fueron los siguientes. En función de la inteligencia emocional, las personas con nivel terciario obtuvieron mayores niveles de inteligencia emocional que los niveles universitarios, de posgrado y secundario respectivamente. En particular se dieron diferencias significativas en las dimensiones de claridad y reparación. Estos resultados no coinciden con los resultados de la investigación de Acosta Prado y Zárate Torres (2017) que obtuvieron que quienes tienen los niveles educativos más altos tienen los niveles más altos de inteligencia emocional, sin embargo, podría encontrarse un acercamiento parcial.

En función del estrés, las personas con nivel secundario de educación obtuvieron puntajes más altos que aquellos que poseían nivel de posgrado, universitario y terciario en ese orden. Estos resultados coinciden con los obtenidos por Correa et al. (2020) en su investigación que encontró que las personas con nivel universitario o posgrado informaron menores niveles de estrés que aquellos que tenían nivel primario, es decir que la tendencia se corresponde.

Por último, con el fin de profundizar la relación entre la inteligencia emocional y el estrés laboral, se planteó el objetivo específico cuatro: analizar qué relación existe entre las dimensiones de la inteligencia emocional con el estrés laboral que es unidimensional. Los resultados indican que existe una relación significativa negativa entre las dimensiones *claridad* y *reparación* y el estrés laboral. Para la dimensión *atención* no se encontró un resultado significativo. Esto coincide parcialmente con los resultados hallados por Hodzic et al. (2016), quienes encontraron que la dimensión *reparación* interactúa con el estrés significativamente, pero no así el resto de las dimensiones. Esta situación podría estar relacionada con las sugerencias de Extremera y Fernández-Berrocal (2009) y Salovey et al. (2002) que coinciden en que las personas que creen que pueden reparar sus estados emocionales negativos pueden actuar en consecuencia buscando diferentes respuestas de comportamiento y esto puede resultar beneficioso psicológicamente en situaciones de estrés.

Limitaciones y futuras líneas de investigación

En cuanto a las limitaciones del presente estudio, en primer lugar, se pueden mencionar los sesgos metodológicos. Primero teniendo en cuenta que la muestra fue no probabilística y esto pudo haber implicado sesgos en la recolección de datos. Segundo, el instrumento que se utilizó para medir el estrés adaptado por Remor y Carroble (2001), fue creado originalmente para medir el estrés percibido, y si bien puede utilizarse y adaptarse a distintos ámbitos y contextos, no está específicamente diseñado para el estrés laboral.

Teniendo en cuenta los análisis de diferencia de grupo, en cuanto al sexo, los resultados pueden no ser del todo confiables debido a que la muestra no fue homogénea, siendo el 71% mujeres y el 29% hombres.

Otra limitación en cuanto a los instrumentos es que ambos son de autoinforme, lo que pudo haber producido falta de comprensión de las consignas o que las respuestas, en particular las que refieren a la inteligencia emocional, hayan sido respondidas teniendo en cuenta la deseabilidad social.

Por último, también cabe mencionar que el contexto de aislamiento y pandemia en el que fue tomada la encuesta podría influir en los resultados obtenidos. Correa et al. (2020) manifiestan que distintas investigaciones observaron un aumento en los niveles de estrés percibido por las personas en los últimos meses debido al contexto actual de pandemia por COVID-19. Esto implica que los niveles de estrés percibido podrían estar influidos por más de un factor adicional al laboral.

En cuanto a las futuras líneas de investigación, se recomienda en primer lugar, ampliar la muestra estudiada, así como también extender la zona geográfica de residencia de los participantes para que la misma sea más representativa. Por otro lado, a través de un recorrido por la literatura, se ha observado que las investigaciones que estudian los conceptos de inteligencia emocional y estrés laboral están mayormente centradas en el ámbito educativo o relacionado a trabajadores de la salud particularmente, con lo cual sería interesante continuar ahondando en el ámbito laboral, pero en otros sectores.

Como perspectiva futura a plantear, sería interesante continuar explorando estas variables y su impacto en el ámbito laboral ya que el estrés laboral se transformó en una

preocupación actual en las organizaciones dadas las consecuencias negativas y su impacto en la salud física y mental y el desempeño de los trabajadores (Gabel-Shemueli et al. ,2012) y la inteligencia emocional cumple un rol importante atenuando el riesgo a padecerlo (Slaski y Catwright, 2002)

Adicionalmente, sería interesante también poder investigar la relación de estos constructos con otros asociados que pueden influir como ser las estrategias de afrontamiento, que implican el supuesto de que bajo similares condiciones las diferentes personas responden de manera particular, más allá del ámbito en el que se encuentren (Lazarus & Folkman, 1984).

Conclusión

El trabajo de investigación llevado a cabo se centró, fundamentalmente, en analizar qué relación existe entre la inteligencia emocional y el estrés laboral en teletrabajadores adultos residentes en AMBA, como así también indagar si existen diferencias significativas en los niveles de ambas variables según sexo, edad y nivel educativo.

En primer lugar, es relevante mencionar que se ha podido cumplir con todos los objetivos planteados, y a partir de ello realizar un pequeño aporte a la literatura sobre la relación de ambas variables, que si bien, ya se encontraba investigada, se observó que las investigaciones que estudian los conceptos de inteligencia emocional y estrés laboral están mayormente centradas en el ámbito educativo o relacionado a trabajadores de la salud. Es por eso, que pareció pertinente abordar la relación entre inteligencia emocional y estrés laboral en teletrabajadores, ampliando la variedad de actividades y el contexto de coyuntura.

A partir de los resultados obtenidos, y de su análisis respecto a los estudios realizados previamente, se han confirmado las hipótesis planteadas, algunas de manera total y otras en forma parcial.

En cuanto a la hipótesis de relación entre la inteligencia emocional y el estrés laboral, queda comprobado que los participantes que obtienen altos niveles de inteligencia emocional obtienen menor puntaje en los niveles de estrés laboral.

En cuanto a los análisis de la inteligencia emocional según variables sociodemográficas, se encontraron diferencias significativas según sexo, con lo cual, en concordancia con la literatura investigada se pudo comprobar la hipótesis que esperaba hallar que las mujeres obtenían puntajes más altos que los hombres. También se analizó la muestra según edad, en dos grupos de 18 a 34 años y de 35 a 65 años, y se encontraron diferencias significativas en las dimensiones de claridad y reparación a favor del segundo grupo etario. En lo que respecta al nivel educativo, fueron los del nivel educativo terciario los que puntuaron mejor.

En lo que respecta al estrés laboral y el análisis de diferencia según variables sociodemográficas se encontraron diferencias significativas en función del sexo a favor de las mujeres lo cual concuerda con la literatura. Con respecto a la edad, los niveles de estrés fueron mayores en el rango etario de 18 a 34 años. En lo que respecta al nivel educativo, fueron los del nivel educativo secundario los que tuvieron mayores puntajes.

Con respecto al análisis de relación entre cada dimensión de la inteligencia emocional con el estrés laboral, se pudo comprobar que para las dimensiones *claridad* y *reparación* existe una relación negativa estadísticamente significativa, esto implica que cuanto mayores son los niveles de inteligencia emocional en esas dimensiones, menores los niveles de estrés alcanzados. Sin embargo, no sucede lo mismo con la dimensión *atención* para la cual no se encontró una vinculación relevante.

Finalmente, es importante mencionar que el presente estudio es de relación y no se puede afirmar que exista una relación causal entre ambas variables. Como se ha mencionado anteriormente, se sugiere continuar con los estudios de dicho constructo en relación con otras variables asociadas que pueden influir como ser las estrategias de afrontamiento, así como también explorar los niveles de prevalencia en el ámbito laboral ampliando la muestra.

Bibliografía

- Anand, P. V. (2019). Occupational stress: Relationship with emotional intelligence and coping self-efficacy. *Journal of Organisation and Human Behaviour*, 8(1), 33.
<http://publishingindia.com/johb/>
- Arias, C. J., & Giuliani, M. F. (2014). Explorando la inteligencia emocional percibida en tres franjas etarias, un estudio realizado en Argentina. *Estudios Interdisciplinarios sobre o Envelhecimento*, 19(1). <https://seer.ufrgs.br/RevEnvelhecer/article/view/31312/31005>
- Bar-On, R. (2000). Emotional and social intelligence: Insights from the Emotional Quotient Inventory (EQ-i). *Handbook of emotional intelligence*. Jossey-Bass.
- Calderón Carvajal, C., Gómez, N., López, F., Otárola, N., & Briceño, M. (2018). Estructura factorial de la escala de estrés percibido (PSS) en una muestra de trabajadores chilenos. *Salud & Sociedad*, 8(3), 218-226.
<https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=439754607002>
- Calero, A.M (2013). Versión Argentina del TMMS para adolescentes: Una medida de la inteligencia emocional percibida. *Cuadernos de Neuropsicología*, 7(1), 105-119.
- Caminos, J. I. (2020). Algunos interrogantes surgidos a raíz del teletrabajo producto de la pandemia COVID-19. *Revista De Estudio De Derecho Laboral Y Derecho Procesal Laboral. Universidad Blas Pascal*, (2), 59-70.
<https://revistas.ubp.edu.ar/index.php/derecho-laboral/article/download/207/180>
- Candela Agulló, C., Barberá Heredia, E., Ramos López, A. y Sarrió Catalá, M. (2002). Inteligencia emocional y la variable género. *Revista Electrónica de Emoción y Motivación Reme*, 5(10), 167-182.
<https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=1024674>
- Cannon, W. (1914). The Interrelations of Emotions as Suggested by Recent Physiological

- Researches. *The American Journal of Psychology*, 25(2), 256-282.
<https://doi.org/10.2307/1413414>
- Cohen, S., Kamarck, T., & Mermelstein, R. (1983). A Global Measure of Perceived Stress. *Journal of Health and Social Behavior*, 24(4), 385-396. <https://doi.org/10.2307/2136404>
- Cordero Magán, A. M. (2015). *Estrés laboral, fuentes de estrés e inteligencia emocional en los trabajadores de centro de urgencias y emergencias 112 de Extremadura*. [Tesis de Doctorado, Universidad de Extremadura]. Repositorio Institucional –Universidad de Extremadura. <http://hdl.handle.net/10662/3270>
- Correa, P. S., Mola, D. J., Ortiz, M. V., & Godoy, J. A. (2020). Variables relacionadas al estrés percibido durante el aislamiento por COVID-19 en Argentina. *Salud & Sociedad*, 11, e4558. <https://doi.org/10.22199/issn.0718-7475-2020-0007>
- Delfino, F., & Marino, J. (2,3 y 4 de septiembre de 2020) *Trabajo y salud fuera de la oficina: la regulación del teletrabajo en Argentina* [Ponencia]. XIV Jornadas Nacionales de Debate Interdisciplinario en Salud y Población: “Salud, derechos y desigualdades: Desafíos Urgentes”. Mesa 3: Trabajo, salud y derechos. Buenos Aires, Argentina.
- Drozdowski, G. (2017). Emotional components of competence among executives: An empirical study. *Economic Annals-XXI*, 162 (11/12), 89-92.
- Dueñas Buey, M. L. (2012). Importancia de la inteligencia emocional: Un nuevo reto para la orientación educativa. *Educación XXI*, 5(1). <https://doi.org/10.5944/educxx1.5.1.384>
- Duque Ceballos, J. L., García Solarte M., Hurtado Ayala A. (2017). Influencia de la inteligencia emocional sobre las competencias laborales: un estudio empírico con empleados del nivel administrativo. *Estudios Gerenciales*. 33, 250-260
<https://doi.org/10.1016/j.estger.2017.06.005>
- Extremera, N., Fernandez-Berrocal, P., and Ramos, N.S. (2007). Perceived emotional intelligence facilitates cognitive emotional processes of adaptation to an

- acute stressor. *Cognition & Emotion*, 21(4), 758-772.
https://www.researchgate.net/publication/220008562_Perceived_emotional_intelligence_facilitates_cognitive-emotional_processes_of_adaptation_to_an_acute_stressor
- Fernández-Berrocal, P., Extremera, N. y Ramos, N. (2004). Validity and reliability of the Spanish modified version of the Trait Meta-Mood Scale. *Psychological Reports*, 94, 751-755. <https://doi.org/10.2466/pr0.94.3.751-755>
- Fernández-Berrocal, P., Salovey, P., Vera, A., Extremera, N., & Ramos, N. (2005). Cultural influences on the relation between perceived emotional intelligence and depression. *International Review of Social Psychology*, 18(1), 91-107.
<https://www.ehu.es/documents/1463215/1504264/Berrocal1801.pdf>
- Fernández-Berrocal, Pablo & Extremera, Natalio. (2008). A Review of Trait Meta-Mood Research. *International Journal of Psychology Research*. 2, 39-67.
https://www.researchgate.net/publication/270818329_A_REVIEW_OF_TRAIT_META-MOOD_RESEARCH
- Fernández-Berrocal, P., & Extremera Pacheco, N. (2009). La Inteligencia emocional y el estudio de la felicidad. *Revista Interuniversitaria de Formación del Profesorado*, 23 (3), 85-108.
https://emotional.intelligence.uma.es/documentos/PDF35estudio_felicidad.pdf
- Fernández, J. (2005). *Gestión por competencias*. Pearson Educación S.A.
- Fundación Europea para la Mejora de las Condiciones de Vida y de Trabajo y la Organización Internacional del trabajo (2019). *Trabajar en cualquier momento y en cualquier lugar: consecuencias en el ámbito laboral*. https://www.ilo.org/wcmsp5/groups/public/---ed_protect/---protrav/---travail/documents/publication/wcms_712531.pdf
- Gabel-Shemuely, R., Rondan, V. P., Lozano, R. A. P., & Huarcaya, G. A. (2012). Estrés laboral: relaciones con inteligencia emocional, factores demográficos y ocupacionales. *Revista venezolana de gerencia*, 17(58), 271-290.
<https://www.redalyc.org/pdf/290/29023348005.pdf>
- Gardner, H. (2001). *Estructuras de la mente: La teoría de las Inteligencias Múltiples*. Fondo de cultura económica.

- Goleman, D. (1995). *Emotional Intelligence*. Bantam Books.
- Greer, T. W., & Payne, S. C. (2014). Overcoming telework challenges: Outcomes of successful telework strategies. *The Psychologist-Manager Journal*, 17(2), 87–111. <https://doi.org/10.1037/mgr0000014>
- Hodzic, S., Ripoll, P., Costa, H., & Zenasni, F. (2016). Are Emotionally Intelligent Students More Resilient to Stress? The Moderating Effect of Emotional Attention, Clarity and Repair. *Behavioral Psychology / Psicología Conductual*, 24(2), 253–272
- Hong, E., and Lee, Y.S. (2016). The Mediating Effect Of Emotional Intelligence Between Emotional Labour, Job Stress, Burnout And Nurses' Turnover Intention. *International Journal of Nursing Practice*, 22(6), 625-632. <https://doi.org/10.1111/ijn.12493>
- Kopp, M. S., Thege, B. K., Balog, P., Stauder, A., Salavecz, G., Rózsa, S., y Ádám, S. (2010). Measures Of Stress In Epidemiological Research. *Journal of psychosomatic research*, 69(2), 211-225. <https://doi.org/10.1016/j.jpsychores.2009.09.006>
- Lazarus, R. S., & Folkman, S. (1984). *Stress, appraisal, and coping*. Springer publishing company. <https://books.google.com.ar/>
- Lazarus, R. & Folkman, S. (1986). *Estrés y procesos cognitivos*. Martínez Roca S.A.
- Leon, R. D. (2018). Emotional Intelligence and Occupational Stress in Romanian organizations. *Management Dynamics in the Knowledge Economy*. 6 (1), 51-65. https://www.researchgate.net/publication/324239411_Emotional_Intelligence_and_Occupational_Stress_in_Romanian_Organizations
- López-Zafra, E., Pulido, M., & Berrios, P. (2014). EQi Versión Corta (EQI-C). Adaptación y validación al español del EQ-i en universitarios. *Boletín de psicología*, 110, 21-36. <https://www.uv.es/seoane/boletin/previos/N110-2.pdf>

- Maresca, G. (2016). Un paradigma diferente del management: teletrabajo. A different paradigm of management: teleworking. *Revista de Ciencias Empresariales Universidad Blas Pascal*, 27-17. [https://doi.org/10.37767/2468-9785\(2016\)001](https://doi.org/10.37767/2468-9785(2016)001)
- Mayer, John; Stevens, Alexander. (1994) An Emerging Understanding Of The Reflective (Meta-) Experience Of Mood. *Journal of Research in Personality*, 28, 3, 351-373. <https://doi.org/10.1006/jrpe.1994.1025>
- Mejia, C. R., Chacon, J. I., Enamorado-Leiva, O. M., Garnica, L. R., Chacón-Pedraza, S. A., y García-Espinosa, Y. A. (2019). Factores asociados al estrés laboral en trabajadores de seis países de Latinoamérica. *Revista de la Asociación Española de Especialistas en Medicina del Trabajo*, 28(3), 204-211. https://scielo.isciii.es/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1132-62552019000300004
- Nielles, J. M. (1976). *The Telecommunications-Transportation Tradeoff. Options for Tomorrow.* John Wiley & Sons.
- Newton, C., Teo, S.T.T., Pick, D., Ho, M. and Thomas, D. (2016). Emotional intelligence as a buffer of occupational stress. *Personnel Review*, 45(5), 1010-1028. <https://doi.org/10.1108/PR-11-2014-0271>
- Organización Internacional del Trabajo. (28 de abril 2010). *Riesgos emergentes y nuevos modelos de prevención en un mundo de trabajo en transformación.* https://www.ilo.org/wcmsp5/groups/public/---ed_protect/---protrav/---safework/documents/publication/wcms_124341.pdf
- Organización Internacional del Trabajo. (28 de abril de 2016). *Estrés en el trabajo. Un reto colectivo.* https://www.ilo.org/wcmsp5/groups/public/---ed_protect/---protrav/---safework/documents/publication/wcms_466549.pdf
- Organización Internacional del Trabajo. (29 de abril de 2020). *Observatorio de la OIT: El COVID-19 y el mundo del trabajo.* https://www.ilo.org/wcmsp5/groups/public/---dgreports/---dcomm/documents/briefingnote/wcms_743154.pdf

- Organización Internacional del Trabajo. (2020). *Guía para empleadores sobre el trabajo desde casa en respuesta al brote de la COVID-19*. https://www.ilo.org/wcmsp5/groups/public/-/ed_dialogue/---act_emp/documents/publication/wcms_747014.pdf
- Oficina Internacional del Trabajo. (2011). *Manual de buenas prácticas en teletrabajo*. https://www.ilo.org/wcmsp5/groups/public/---americas/---ro-lima/---ilo-buenos_aires/documents/publication/wcms_bai_pub_143.pdf
- Patlan Pérez, J. (2019). ¿Qué es el estrés laboral y cómo medirlo? *Salud Uninorte*, 35(1). <https://rcientificas.uninorte.edu.co/index.php/salud/article/view/8738>
- Peiró, J. M., & Soler, A. (2020). El Impulso al Teletrabajo Durante el COVID-19 y Los Retos Que Plantea. *En COVID-19: IVIEExpress*. <https://umivale.es/dam/web-corporativa/Documentos-prevenci-n-y-salud/11.Covid19IvieExpress.El-impulso-al-teletrabajo-durante-el-COVID-19-y-los-retos-que-planteaf.pdf>
- Leon, R. D. (2018). Emotional intelligence and occupational stress in Romanian organizations. *Management Dynamics in the Knowledge Economy*, 6 (1), 51-65. <http://dx.doi.org/10.25019/MDKE/6.1.03>
- Real Academia Española. (2020). <https://www.rae.es/>
- Ranasinghe, P., Wathurapatha, W. S., Mathangasinghe, Y., & Ponnampereuma, G. (2017). Emotional intelligence, perceived stress and academic performance of Sri Lankan medical undergraduates. *BMC medical education*, 17(1), 1-7. <https://doi.org/10.1186/s12909-017-0884-5>
- Reeve, J. (2010). *Motivación y emoción* 5a ed. McGraw-Hill.
- Rodríguez, D. (2020). Teletrabajo, acceso a Internet y apoyo a la digitalización en el contexto del Covid-19. *FEDEA, Colección Apuntes* no. 2020-08 <http://documentos.fedea.net/pubs/ap/2020/ap2020-08.pdf>

- Salanova M. (2009). *Psicología de la salud ocupacional*. Editorial Síntesis.
- Salovey, P., & Mayer, J. D. (1990). *Emotional Intelligence: Imagination, Cognition and Personality*. 185-211. Basic Books.
- Salovey, P., Stroud, L. R., Woolery, A., & Epel, E. S. (2002). Perceived emotional intelligence, stress reactivity, and symptom reports: Further explorations using the trait meta-mood scale. *Psychology & Health*, 17, 611-627.
- Satija, S., & Khan, W. (2013). Emotional Intelligence as Predictor of Occupational Stress among Working Professionals. *Aweshkar Research Journal*, 15(1), 79–97.
[DOI: 10.3923/rjbm.2016.58.73](https://doi.org/10.3923/rjbm.2016.58.73)
- Seligman, M. (1998). President's column: Building Human Strength: Psychology's Forgotten Mission. *APA Monitor*, 29(1), 1. [DOI:10.1037/e529932010-003](https://doi.org/10.1037/e529932010-003)
- Selye, H. (1956). *The Stress of Life*. McGraw-Hill. XVI 324
- Selye, H. (1960). *La tensión en la vida*. Buenos Aires: Compañía General Fabril.
- Slaski, M. and Cartwright, S. (2002), Health, performance and emotional intelligence: an exploratory study of retail managers. *Stress and Health*, (18), 63-68.
<https://doi.org/10.1002/smi.926>
- Shukla, A., & Srivastava, R. (2016). Examining The Effect of Emotional Intelligence On Socio-Demographic Variable and Job Stress Among Retail Employees. *Cogent Business & Management*, 3(1), 1201905. <http://dx.doi.org/10.1080/23311975.2016.1201905>
- Tapia, D., Cruz, C., Gallardo, I., & Dasso, M. (2007). Adaptación de la Escala de Percepción global de Estrés (EPGE) en estudiantes adultos de escasos recursos en Santiago, Chile [adaptation of the Global Percieved Stress Scale in adult students of low economic condition in Santiago, Chile]. *Psiquiatría y Salud mental*, 24, 109-119.
<https://www.researchgate.net/>
- Tapia, D., Cruz, C., Gallardo, I., & Dasso, M. (2007). adaptación de la Escala de percepción global de Estres (EPGE) en estudiantes adultos de escasos recursos en Santiago, Chile [adaptation of the Global Percieved Stress Scale in adult students of low economic

condition in Santiago, Chile]. *Psiquiatría y Salud mental*, 24, 109-119.

<https://www.researchgate.net/profile>

Anexos

Anexo 1. Consentimiento Informado

“Inteligencia emocional y estrés laboral en teletrabajadores de AMBA”

El presente trabajo de investigación tiene como objetivo analizar si existe relación entre la inteligencia emocional y el estrés laboral. Se trata de un estudio empírico, en el marco de la tesis de grado de la Licenciatura en Psicología de la Fundación UADE de Carolina Ferreiro (LU:133105). La participación de dicho estudio es voluntaria, siendo la información que se recoja confidencial y utilizada específicamente a los fines académicos. Si accedes a participar en este estudio se te pedirá completar tres cuestionarios que requieren destinar en total entre 10 y 15 minutos de tu tiempo.

¡Muchas gracias!

Anexo 2. Cuestionario Sociodemográfico

Edad	(completar)		
Nacionalidad	(completar)		
Cargo Actual / Puesto	(completar)		
Lugar de residencia	CABA	GBA	Otro
Sexo	Femenino	Masculino	
¿Convive con otras personas?	Si	No	

¿Tiene hijos?	Si	No			
Nivel educativo	Secundario	Terciario	Universitario	Maestría/Posgrado/Doctorado	
Sector / Industria					
Jornada laboral	Full-time	Part-time			
Frecuencia de teletrabajo	Toda la semana	4 veces por semana	3 veces por semana	2 veces por semana	1 vez por semana
¿Supervisa a otras personas en su puesto?	Si	No			

Anexo 3. Cuestionario sobre inteligencia emocional (TMMS24)

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

Preguntas	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 estados de ánimo.	1	2	3	4	5
5. Dejo que mis sentimientos afecten 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 como 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, puedo pensar 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 del 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

Anexo 4. Escala de Estrés Percibido - Perceived Stress Scale (PSS)

Instrucciones: Las preguntas en esta escala hacen referencia a sus sentimientos y pensamientos durante el **último mes**. En cada caso, por favor indique con una “X” cómo usted se ha sentido o ha pensado en cada situación. No hay respuestas correctas o incorrectas, ni buenas o malas. No emplee mucho tiempo en cada respuesta.

Preguntas	Nunca	Casi nunca	De vez en cuando	A menudo	Muy a menudo
1. En el último mes, ¿con qué frecuencia ha estado afectado por algo que ha ocurrido inesperadamente?	0	1	2	3	4
2. En el último mes, ¿con qué frecuencia se ha sentido incapaz de controlar las cosas importantes en su vida?	0	1	2	3	4
3. En el último mes, ¿con qué frecuencia se ha sentido nervioso o estresado?	0	1	2	3	4
4. En el último mes, ¿con qué frecuencia ha manejado con éxito los pequeños problemas irritantes de la vida?	0	1	2	3	4
5. En el último mes, ¿con qué frecuencia ha sentido que ha afrontado efectivamente los cambios importantes que han estado ocurriendo en su vida?	0	1	2	3	4
6. En el último mes, ¿con qué frecuencia ha estado seguro sobre su capacidad para manejar sus problemas personales?	0	1	2	3	4
7. En el último mes, ¿con qué frecuencia ha sentido que las cosas le van bien?	0	1	2	3	4
8. En el último mes, ¿con qué frecuencia ha sentido que no podía afrontar todas las cosas que tenía que hacer?	0	1	2	3	4
9. En el último mes, ¿con qué frecuencia ha podido controlar las dificultades de su vida?	0	1	2	3	4
10. En el último mes, ¿con qué frecuencia se ha sentido que tenía todo bajo control?	0	1	2	3	4
11. En el último mes, ¿con qué frecuencia ha estado enfadado porque las cosas que le han ocurrido estaban fuera de su control?	0	1	2	3	4
12. En el último mes, ¿con qué frecuencia ha pensado sobre las cosas que le quedan por hacer?	0	1	2	3	4
13. En el último mes, ¿con qué frecuencia ha podido controlar la forma de pasar el tiempo?	0	1	2	3	4
14. En el último mes, ¿con qué frecuencia ha sentido que las dificultades se acumulan tanto que no puede superarlas?	0	1	2	3	4