

# **MEMORIA DEL TRABAJO FIN DE MÁSTER**

Análisis comparativo de la Inteligencia Emocional  
entre el ámbito de Trabajo Presencial y el Teletrabajo

Comparative analysis of emotional intelligence  
between physical working and teleworking

Autor: Sergio León Sabina.

Tutor: Juan Carlos Martín Bello

Máster en Dirección de Recursos Humanos

ESCUELA DE DOCTORADO Y ESTUDIOS DE POSGRADO UNIVERSIDAD DE LA LAGUNA

Universidad de La Laguna

Curso Académico: 2019/ 2020

2 DE JULIO 2020

SAN CRISTÓBAL DE LA LAGUNA

## **AGRADECIMIENTOS**

En primer lugar dar gracias a familiares y amigos, por los ánimos y la ayuda recibida, en segundo lugar agradecer al tutor por la elección de esta índole, la paciencia y la ayuda recibida, así como el apoyo en las decisiones del proyecto y en la difusión de la encuesta. Por último, agradecer a las personas que han dedicado su tu tiempo a responder el cuestionario difundido.

## ÍNDICE DEL TRABAJO

<b>Introducción y objetivos</b>	<b>7</b>
<b>Marco teórico</b>	<b>8</b>
<b>2.1 Concepto de inteligencia</b>	<b>8</b>
2.1.1 Tipos de inteligencia	10
<b>2.2 Concepto de emoción y sentimiento</b>	<b>12</b>
2.2.1 Funciones de las emociones	13
2.2.3 Emociones primarias	14
<b>2.3 Inteligencia emocional</b>	<b>15</b>
2.3.1. Importancia de la inteligencia emocional en la organizaciones	16
2.3.2. Modelos de inteligencia emocional	17
2.3.2.1 Modelo mixto de Daniel Goleman	17
2.3.2.2 Modelo Mixto de Bar-On	18
2.3.2.3. Modelo de habilidad de John Mayer y Peter Salovey	18
<b>2.4 Teletrabajo</b>	<b>19</b>
<b>3. Metodología</b>	<b>22</b>
<b>4. Análisis y resultados</b>	<b>24</b>
<b>5. Conclusiones</b>	<b>33</b>
<b>6. Bibliografía</b>	<b>36</b>
<b>7. Anexos</b>	<b>40</b>
Anexo 1: Cuestionario	40

## ÍNDICE DE TABLAS

<b>Tabla 1:</b> <u>“Tipos de inteligencia”</u>	<b>11,12</b>
<b>Tabla 2:</b> <u>“Funciones de las emociones”</u>	<b>13</b>
<b>Tabla 3:</b> <u>“Inteligencia emocional en trabajo presencial y teletrabajo”</u>	<b>25</b>
<b>Tabla 4:</b> <u>“Inteligencia emocional trabajo presencial y teletrabajo con género”</u>	<b>26</b>
<b>Tabla 5:</b> <u>“Inteligencia emocional trabajo presencial y teletrabajo con edad”</u>	<b>27</b>
<b>Tabla 6:</b> <u>“Inteligencia emocional trabajo presencial y teletrabajo con responsabilidad en el puesto de trabajo”</u>	<b>28</b>
<b>Tabla 7:</b> <u>“Inteligencia emocional trabajo presencial y teletrabajo en sector público y privado”</u>	<b>29</b>
<b>Tabla 8:</b> <u>“Experiencia en teletrabajo y sector público y privado”</u>	<b>30</b>
<b>Tabla 9:</b> <u>“Inteligencia emocional trabajo presencial con antigüedad”</u>	<b>31</b>

## ÍNDICE DE GRÁFICOS

<b>Gráfico 1:</b> “Evolución de los ocupados que teletrabajan en España”	<b>20</b>
<b>Gráfico 2:</b> “Inteligencia emocional presencial y teletrabajo”	<b>25</b>
<b>Gráfico 3:</b> “Inteligencia emocional presencial y género”	<b>26</b>
<b>Gráfico 4:</b> “Inteligencia emocional teletrabajo y género”	<b>26</b>
<b>Gráfico 5:</b> “Inteligencia emocional presencial y edad”	<b>27</b>
<b>Gráfico 6:</b> “Inteligencia emocional teletrabajo y edad”	<b>27</b>
<b>Gráfico 7:</b> “Inteligencia emocional presencial y responsabilidad”	<b>28</b>
<b>Gráfico 8:</b> “Inteligencia emocional teletrabajo y responsabilidad”	<b>28</b>
<b>Gráfico 9:</b> “Inteligencia emocional presencial y sector”	<b>30</b>
<b>Gráfico 10:</b> “Inteligencia emocional teletrabajo y sector”	<b>30</b>
<b>Gráfico 11:</b> “Experiencia en teletrabajo y sector”	<b>30</b>
<b>Gráfico 12 :</b> “Inteligencia emocional presencial y antigüedad”	<b>31</b>
<b>Gráfico 13:</b> “Inteligencia emocional teletrabajo y antigüedad”	<b>31</b>
<b>Gráfico 14:</b> “Aspectos que han tenido en cuenta para diferenciar la inteligencia emocional presencial y teletrabajo”	<b>32</b>

## **RESUMEN**

La inteligencia emocional se ha ido introduciendo en las empresas a medida que pasan los años, es así como estas se han ido acomodando a este concepto. Son muchos los autores que han abordado el estudio de las emociones en la empresa, como Daniel Goleman, entre otros muchos. Sin embargo, en este estudio da una mirada más cercana a la modalidad del teletrabajo, ya que se espera que aumente su popularidad, incluso en países como España, donde no era una práctica muy habitual. Para ello se empleó una metodología basada en la elaboración de un cuestionario en el que se analizó el nivel de inteligencia emocional en los contextos de teletrabajo y presencial. En consecuencia, lo que se pretende es proporcionar información sobre un tema novedoso como es la inteligencia emocional en el teletrabajo.

**PALABRAS CLAVE:** Inteligencia emocional, emociones, inteligencia, empresa, trabajo presencial, teletrabajo.

## **ABSTRACT**

Emotional intelligence has been introduced in companies as times goes by, and this text dives in how they have adapted to this concept. There are many authors that have studied emotions in working environments like Daniel Goleman among others. However, this research is giving a closer look to remote work contexts, which are expected to increase in popularity, even in countries like Spain where it hasn't been the case in the past. For this, a methodology based on the elaboration of a questionnaire was used in which the level of emotional intelligence in the contexts of physical work and remote working was analyzed.. To sum things up, this work is intended to provide more information on a new topic such as emotional intelligence in remote working environments.

**KEY WORDS:** Emotional intelligence, emotions, company, intelligence, physical work, telework.

## 1. Introducción y objetivos

Desde el comienzo de su popularidad a finales de los 90 con el libro de Daniel Goleman, “La inteligencia emocional” (1995) ésta se ha desarrollado de tal manera que ha ido cambiando la perspectiva sobre la inteligencia de las emociones e implicaciones que conlleva, adquiriendo un protagonismo importante en valores esenciales de una cultura empresarial.

Es así, como a lo largo de los años en el ámbito de la empresa se han explorado los numerosos beneficios en aquellas personas con inteligencia emocional destacable en las que se observa que promueve un entorno laboral óptimo y virtuoso, poseen mayor grado motivación, desarrollan de manera efectiva el trabajo en equipo, poseen una comunicación eficiente, se enriquecen más con la relación con los clientes, consigo mismo y con los propios trabajadores, hasta la relación de ellos con su entorno etc. (Goleman, 2005). En pocas palabras, se puede decir que en aquellas empresas donde se fomente y desarrolle la inteligencia emocional es muy probable que se incremente la productividad.

Por otro lado para este trabajo se tendrá en cuenta la actual crisis sanitaria que se ha desarrollado en los últimos meses a nivel mundial, ha llevado a la gran parte población a confinar en sus hogares, lo cual ha supuesto que forzosamente multitud de trabajadores hayan tenido que realizar su jornada laboral desde su domicilio. Esto ha significado una situación completamente nueva en todo el mundo y más en España donde teletrabajo es algo a lo que muchas empresas no estaban acostumbradas. Estos motivos, y por tratar un tema de actualidad, ha impulsado realizar dos preguntas para establecer el objetivo general y específico de esta investigación. Teniendo en cuenta la importancia que ejerce la inteligencia emocional en el trabajo presencial, la primera cuestión que habría que plantear es si la *“inteligencia emocional también es relevante en el teletrabajo”* y la segunda, si *“existe alguna diferencia en la influencia que ejerce la inteligencia emocional en el ámbito laboral de teletrabajo comparado con el ámbito laboral presencial”*

La investigación se llevó a cabo por medio de un cuestionario respondido por un número determinado de individuos con el objetivo de elaborar un análisis comparativo entre la inteligencia emocional en trabajo presencial y teletrabajo.

El trabajo da comienzo con la introducción, haciendo referencia a los conceptos más importantes para este estudio, es decir, la inteligencia emocional en la empresa y el teletrabajo. Así mismo, a través de una línea temporal se explicará partiendo de lo más general a lo más específico, comenzando con el desarrollo de la inteligencia, la definición de la misma y los tipos de inteligencia que existen (que son 9). Más tarde se continuará definiendo las emociones, cuál es su diferencia con los sentimientos y sus funciones. Luego, se hablará sobre la inteligencia emocional, sobre la importancia que tiene en la empresa y los diferentes modelos (mixtos y habilidad). Por último, se tratará el teletrabajo.

El trabajo continúa con la metodología llevada a cabo en la que se realizan unas encuestas para obtener datos de origen primario. Para la selección de los individuos que forman parte de la muestra, se escoge un muestreo probabilístico aleatorio sin reposición. Al obtener los datos se trasladan a un archivo Excel y a su vez son codificados en el software estadístico SPSS STATISTICS.

Finalmente se elaboran, se cruzan y se analizan las tablas y gráficos con los resultados obtenidos, dando lugar, a una valiosa información en la que se apoya para la elaboración de las conclusiones.

## **2. Marco teórico**

### **2.1 Concepto de inteligencia**

La inteligencia está relacionada con características como la capacidad de solucionar problemas, razonar, adaptarse al medio ambiente, siendo apreciadas positivamente por la sociedad. Esto se ha tenido en cuenta incluso antes de empezar con el estudio científico de la inteligencia y su medición. Actualmente es conocido en esta sociedad que la inteligencia o inteligencias se encuentran en un mayor o menor grado en las personas, al igual que en los animales. (Ardila, 2011).

Según Ardila (2011) la inteligencia tiene asociados problemas como los que “se refieren a su definición, a sus características, la forma de medirla, los factores que constituyen la inteligencia, la relación entre inteligencia y otros rasgos psicológicos, la pregunta acerca de si existe una o varias inteligencias, el papel de la genética, del ambiente y



de su interacción, los orígenes de la inteligencia en la especie humana y en otras especies, el desarrollo de la inteligencia en los niños, la utilidad del concepto de inteligencia para la educación y para el éxito laboral y social, la forma de desarrollar la inteligencia, los cambios que ocurren a lo largo del ciclo vital, la normalidad, subnormalidad y supranormalidad, la relación entre inteligencia y creatividad, y otros problemas similares”.

Alfred Binet (1893) fue uno de los pioneros en intentar medir formalmente la inteligencia a través del planteamiento de situación de problemas y el aumento de su dificultad para que pueda ser resuelto por niños de diferentes edades. De esta forma da como resultado una secuencia, originando el concepto de edad mental y diferenciándolo así de edad cronológica. En consecuencia a estos conceptos, en 1905, se presenta el primer test de inteligencia en Francia.

A lo largo de la historia el nivel de inteligencia siempre ha estado relacionado con la medición de ésta, puesto que en la teoría de Spearman (1955) manifiesta que existe una inteligencia general como concepto que atribuía una gran capacidad cognitiva (que también se denominó factor g). Al ser un número variado de factores, se considero denominar factores específicos el espacial, verbal, cuantitativo, la memoria inmediata, la velocidad mental o de percepción y la capacidad para comprender reglas y relaciones lógicas.

Por otro lado Thurstone (1990) propuso una método de análisis factorial donde se descubrió varios indicadores, que se tendrán en cuenta para el estudio de la inteligencia. A día de hoy al tratar la inteligencia se usan complejos procedimientos matemáticos entre los que destaca el análisis factorial, la regresión múltiple y la correlación.

Dado la complejidad de la inteligencia como campo de investigación, ha propiciado numerosas propuestas para definirla, en las que se nombran algunas ellas en este trabajo:

Según la Real Academia Española (2020) define la inteligencia como aquella “capacidad de aprender o comprender” o “Capacidad de resolver problemas” entre muchas otras.

Ebbinghaus (1885), afirma que la inteligencia es el poder de combinación, concluyendo más tarde que es la capacidad de adaptarse a nuevas situaciones.

Binet (1890), presenta la inteligencia como cualidades como la memoria, percepción, atención e intelecto, es decir que se caracteriza por comprensión, invención, dirección y censura.

Sternberg (1985), manifiesta una teoría de la inteligencia, la *teoría triádica de la inteligencia*, diferente de las teorías clásicas de Spearman (g) y Thurstone (s), afirmando que la inteligencia está compuesta por tres categorías: Habilidades analíticas, creativas y prácticas, con la que se originó el test (STAT) para medir la inteligencia.

Howard Gardner (1983, 1993) con su teoría de las inteligencias múltiples define la inteligencia como “la capacidad de resolver problemas o elaborar productos que pueden ser valorados en determinada cultura”.

Güell (2013, p.13) determina que “La inteligencia es una habilidad, que aplicada a seres humanos, se define como la capacidad de resolver problemas nuevos”, al igual que Vallés y Vallés (2000) que concreta que es “la capacidad de solucionar problemas adaptándonos a las circunstancias”.

Aunque estas definiciones aclaran que es la inteligencia, la siguiente se adecua a los conocimientos que se tienen; “es un conjunto de habilidades cognitivas y conductuales que permite la adaptación eficiente al ambiente físico y social. Incluye la capacidad de resolver problemas, planear, pensar de manera abstracta, comprender ideas complejas, aprender de la experiencia. No se identifica con conocimientos específicos ni con habilidades específicas, sino que se trata de habilidad cognitiva general, de la cual forman parte las capacidades específicas” (Ardila, 2011).

### **2.1.1 Tipos de inteligencia**

Howard Gardner (1983) elaboró una serie de requisitos para que las inteligencias aspirantes se puedan considerar un concepto de definición concreta de inteligencias humanas, siendo estos los siguientes:

1. Aislamiento potencial por daño cerebral
2. Individuos excepcionales en un dominio particular

3. Una operación identificable o un conjunto de operaciones identificables
4. Una historia distintiva de desarrollo, junto con un conjunto definible de estados finales de desempeño
5. Una evolución histórica
6. Apoyo desde tareas experimentales psicológicas
7. Apoyo desde descubrimientos psicométricos
8. Que sea capaz de codificar dentro de un sistema de símbolos

Plantea siete inteligencias básicas con la posibilidad de que más adelante se ampliara a medida que se cumplieran los criterios. Por ello, en 2001 añade la octava inteligencia, la naturalista y en 2005 incorpora la novena, la existencial o espiritual.

**Tabla 1:** *Tipos de inteligencia*

<b>Tipo de inteligencia</b>	<b>Definición</b>
lingüístico-verbal	Capacidad que permite el uso y el manejo de la fonética de una lengua como sistema simbólico y de expresión
Lógico-matemática	Capacidad que se utiliza en la resolución de problemas matemáticos
Musical	Está relacionada con la habilidad para discriminar, asimilar y expresar diferentes formas musicales, también para apreciar y distinguir diferentes tonos, ritmos, timbres...
Espacial	Capacidad para formarse un modelo mental de un mundo espacial. Se utiliza en los desplazamientos por una ciudad o

	edificio, comprensión de un mapa, para orientarse en un espacio.
Corporal-cinestésica	Capacidad para controlar los movimientos del propio cuerpo, utilizar los objetos con destreza
Interpersonal	Capacidad para entender a los demás. Se aplica en relación con otras personas, para comprender sus deseos, emociones y comportamientos
Intrapersonal	Capacidad de acceder a tus sentimientos y emociones y utilizarlos para guiar el comportamiento y la propia conducta
Naturalística (2001)	Capacidad que permite comprender las características del mundo natural y cómo desarrollarse en él.
Existencial o espiritual (2005)	Capacidad y la inquietud por comprender la realidad, hacer preguntas sobre la propia existencia, la vida y la muerte.

Fuente: Gamandé Villanueva, N. (2012)

## 2.2 Concepto de emoción y sentimiento

La palabra emoción proviene del latín *emovere* que significa mover hacia o desde.

Según la Real Academia Española (2020) el concepto de emoción lo define como la “alteración del ánimo intensa y pasajera, agradable o penosa, que va acompañada de cierta conmoción somática”.

Para Goleman (2005) el término de emoción hace referencia a “un sentimiento y a los pensamientos, los estados biológicos, los estados psicológicos y el tipo de tendencias a la acción que lo caracterizan”

Según Bisquerra (2003) “La emoción es un estado complejo del organismo caracterizado por una excitación o perturbación que predispone a una respuesta organizada. Las emociones se generan como respuesta a un acontecimiento externo o interno”. Son algo pasajero que generalmente saca al individuo de su estado común y que lo empuja a moverse (Adriana Reyes, 2017). Es decir, que las emociones son energías que se mueven por el cuerpo y si no se liberan se estancan, siendo más intensas y fugaces que los sentimientos.

Por lo tanto se puede decir que un sentimiento es el conjunto de la emoción con un pensamiento. Humberto Maturana (1997), afirma que cuando se toma conciencia de una emoción es cuando se producen la transformación a sentimiento, en otras palabras el sentimiento es la vivencia subjetiva de la emoción. Viéndose reflejada esta definición por los autores Carlson y Hatfield (1992) en Fernández Abascal (2010) que expresan que el sentimiento es “la evaluación, momento a momento, que un sujeto realiza cada vez que se enfrenta a una situación”.

En conclusión la diferencia entre emoción y sentimiento es que la emoción es una reacción del cuerpo y el sentimiento es la visión subjetiva de la emoción.

### **2.2.1 Funciones de las emociones**

Las emociones tiene tres funciones según Reeve (1994) que las hacen útiles y beneficiosas. A continuación en el siguiente cuadro se recogen las principales funciones y efectos:

**Tabla 2:** *Funciones de las emociones*

<b>Función</b>	<b>Efecto</b>
Adaptativa	Preparan el organismo para la acción
Social	Comunican nuestro estado anímico
Motivacional	Facilitan las conductas motivadas

Fuente: Fernández- abascal, Jiménez y Martín (2003)

La función adaptativa prepara al organismo para responder ante las condiciones ambientales que se puedan presentar y generar la energía necesaria para actuar ante un objetivo concreto, lo cual se delimita en el caso de las emociones primarias, que son tratadas en el siguiente apartado.

La función social es la expresión de las emociones que proporciona la posibilidad de predecir el comportamiento de otras personas, lo que proporciona un importante valor en los procesos de las relaciones interpersonales.

Por último, la función motivacional, establece una relación entre la emoción y la motivación, ya que ambas se retroalimentan. La motivación en una conducta, necesariamente no lleva implícita una emoción pero una emoción concreta sí puede generar una conducta motivada.

### **2.2.3 Emociones primarias**

Las emociones primarias o básicas destacan por tener unas propiedades que las hacen diferentes a las demás. Estas propiedades se basan en: alteración en la actividad y atención mental, unas respuestas de carácter fisiológico específicas, experiencias subjetivas y varios indicadores no verbales. (Matsumoto, 2010, citado en Toledo y Salvador, 2014). A día de hoy sigue existiendo dudas acerca de las emociones primarias, puesto que hay investigadores que se decantan entre dos y ocho emociones primarias, sin embargo otros no están de acuerdo con lo anterior e incluso ponen en duda la existencia de dichas emociones. (Goleman, 2005).

En este estudio se mencionan cinco de las emociones primarias básicas, que numerosos autores consideran como comunes:

1. El miedo: su función es adaptativa es la protección. Esta emoción propicia tener respuestas de escape y evita situaciones peligrosas. Se centra la atención en el estímulo que se teme, y con ello se mueve gran cantidad de energía permitiendo dar una respuesta más rápida e intensa.
2. La ira: su función adaptativa es la autodefensa. Aumenta la movilización de energía ante respuestas de autodefensa hacia algo peligroso.

3. La alegría: su función adaptativa es la afiliación. Esta emoción permite elevar la capacidad de disfrute, desarrollando actitudes positivas tanto hacia el propio individuo como a los demás.
4. La tristeza: su función adaptativa es la reintegración. Es complicado visualizar los aspectos positivos de esta emoción, sin embargo ayuda a aumentar la cohesión con otras personas, especialmente las que estén el mismo estado emocional.
5. La sorpresa: su función adaptativa es la exploración. Posibilita la atención y promueve pautas de exploración y curiosidad hacia una situación novedosa.

### **2.3 Inteligencia emocional**

Cuando Howard Gardner publicó a finales de los ochenta su teoría de la inteligencias múltiples (1983) propuso una perspectiva diferente sobre el concepto de inteligencia, mostrando al mundo varios tipos de inteligencia, entre ellas la intrapersonal y la interpersonal. Asume así, la aparición de un nuevo concepto, la inteligencia emocional a día de hoy sigue siendo objeto de estudio.

Son mucho los autores que con sus investigaciones sobre la inteligencia emocional han llegado a definirla, en este sentido a continuación se nombran algunas de ellas:

- Según Mayer y Salovey (1993) la determinan como “un tipo de inteligencia social que incluye la habilidad de supervisar y entender las emociones propias y la de los demás, discriminar entre ellas y usar la información para guiar el pensamiento y las acciones de uno”.
- Según Goleman (2005) quien popularizó la inteligencia emocional, aclara “la capacidad de reconocer los sentimientos propios y ajenos, de poder auto-motivarse para mejorar positivamente las emociones internas y las relaciones con los demás”.
- Según Carrión (2001), la inteligencia emocional comprende el control emocional, la motivación, perseverancia, disciplina y comprensión hacia los demás. De la misma manera, expone que la persona emocionalmente inteligente tiene conciencia de sí misma, viviendo en el presente sin que alguna emoción perjudique su estado anímico equilibrado.

- Weisinger (2001, citado por Nava, 2006), la define como el talento para prestar atención a las emociones de un grupo y guiarlas hace un resultado positivo. Este autor afirma que esta capacidad se puede aprender con el tiempo independientemente si se tengan o no estas aptitudes y que puede incrementarse con la experiencia y madurez que la persona va adquiriendo en su vida.

### **2.3.1. Importancia de la inteligencia emocional en la organizaciones**

En el libro “La inteligencia emocional aplicado a la empresa” de Daniel Goleman (2009), recoge que el paradigma laboral en la actualidad se está transformando, de tal manera que ya no solo es la prioridad fundamental la formación y experiencia, sino que se está considerando importante cómo se maneja la persona consigo misma y con los demás.

Por este motivo las empresas, en los últimos años, han ido considerando que las habilidades de inteligencia emocional son un factor importante para establecer la filosofía de la dirección. Según Goleman, “cuatro de cada cinco empresas intentan promover la inteligencia emocional en sus empleados durante el adiestramiento y desarrollo, cuando se evalúa el desempeño y al contratar”.

Esta nueva forma de enfocar la gestión da por hecho que el trabajador ya contiene cierta formación y capacidad intelectual para que desempeñe su trabajo con eficiencia, por lo que, muchas empresas se focalizan en ciertas habilidades personales como la iniciativa, empatía, adaptabilidad y persuasión.

El coeficiente intelectual ocupa el segundo puesto, por debajo de la inteligencia emocional para la determinación de un desempeño laboral sobresaliente. A pesar de saber esto, no se consideran como nuevas ideas para el lugar de trabajo, puesto que muchas de las teorías gerenciales clásicas se focalizan en que cada uno se gestiona y se relaciona con quienes tienen en su entorno.

Esto puede crear ciertas confusiones, sin embargo hay que aclarar que la inteligencia emocional no implica ser solo simpático, puesto que en ciertas situaciones se puede requerir ser lo opuesto, cómo confrontar a alguien para hacerle ver una verdad importante. Tampoco significa que se puedan expresar las emociones y sentimientos sin ningún tipo de filtro, sino



al contrario, que se realice de una manera adecuada o con eficacia para que el ambiente laboral no se vea afectado. Es por ello, que cuanto más se asciende en la organización la inteligencia emocional es mayor, puesto que marca una diferencia destacable entre líderes óptimos y mediocres. De modo que, según Goleman se puede asignar un 90% del liderazgo a la inteligencia emocional, ya que los líderes que han triunfado en sus puestos laborales, sobresalen por sus aptitudes emocionales como son: la influencia, el liderazgo de equipo, la conciencia política, la confianza en uno mismo y el afán de triunfo.

En definitiva, para un desarrollo destacado en cualquier puesto laboral o en cualquier especialidad, la cualidad emocional tiene el doble de importancia que las capacidades cognitivas y para ser exitoso en jerarquías más altas en la empresa la ventaja depende de las habilidades emocionales.

### **2.3.2. Modelos de inteligencia emocional**

Berrocal y Extremera (2005) siguiendo a Mayer, Salovey y Caruso (2000) exponen que “La categorización conceptual más admitida en IE distingue entre modelos mixtos y modelos de habilidad basados en el procesamiento de la información”. Los modelos que se van a describir son dos modelos mixtos en los que se encuentra el de Daniel Goleman y Bar-On y en el modelo de habilidad se localiza el de John Mayer y Peter Salovey.

García- Fernández y Giménez-Mas (2010) distingue los modelos de habilidad como “los que fundamentan el constructo de inteligencia emocional en habilidades para el procesamiento de la información emocional” esto quiere decir que este modelo no tiene elementos de factores de personalidad. Por otro lado los modelos mixtos “incluyen rasgos de personalidad como el control del impulso, la motivación, la tolerancia a la frustración, el manejo del estrés, la ansiedad, la asertividad, la confianza y/o la persistencia”.

#### **2.3.2.1 Modelo mixto de Daniel Goleman**

Al igual que otros autores afirman que el cerebro humano contiene dos mentes, una racional (que piensa) y otra emocional (que siente) en las que se correlacionan para determinar la vida mental del individuo (Goleman, 2005). En su libro *La inteligencia emocional* (2005) recoge los siguientes componentes de la inteligencia emocional:

1. Conocimiento de las propias emociones (Autoconciencia)

2. Capacidad de controlar la emociones (Autorregulación)
3. Capacidad de motivarse a uno mismo (Motivación)
4. Reconocimiento de las emociones ajenas (Empatía)
5. Control de las relaciones (Habilidades sociales)

### **2.3.2.2 Modelo Mixto de Bar-On**

Según Fragoso (2015) la inteligencia socioemocional “es un conjunto de competencias y habilidades que determinan cuán efectivamente los individuos se entienden, comprenden a otros, expresan sus emociones y afrontan las demandas de la vida cotidiana”. El modelo ESI (Emotional Social Intelligence), fue creado por este autor donde recoge cinco dimensiones básicas de la inteligencia socioemocional siendo los siguientes (Bar-On, 2010, 2006):

1. Intrapersonal: ser consciente de las emociones propias así como de su autoexpresión a través del autoreconocimiento, autoconciencia emocional, asertividad, independencia y autoactualización.
2. Interpersonal: abarca la conciencia social y las relaciones interpersonales por medio de empatía, responsabilidad social y establecimiento de relaciones interpersonales satisfactorias.
3. Adaptabilidad: hace referencia a la forma de gestionar los cambios a través de chequeo de realidad, flexibilidad y resolución de problemas.
4. Manejo del estrés: esto supone la gestión y regulación de las emociones por medio de tolerancia al estrés y control de impulsos
5. Humor: la motivación del individuo para manejarse en la vida mediante el optimismo y felicidad

### **2.3.2.3. Modelo de habilidad de John Mayer y Peter Salovey**

Según Berrocal y Extremera (2005), John Mayer y Peter Salovey manifiestan que la inteligencia emocional se establece, por un lado en el uso adaptativo de las emociones, que facilita la resolución de conflictos y ayuda a la adaptación del entorno y por el otro lado, el uso de dichas emociones para el pensamiento. La inteligencia emocional se divide en cinco habilidades que a continuación se exponen (García y Giménez 2010):

- Percepción emocional: capacidad para reconocer las emociones que se manifiestan tanto en uno mismo como en los demás mediante la expresión facial y otros componentes como la expresión corporal o la voz.
- Facilitación emocional del pensamiento: habilidad para enlazar las emociones con otros factores que pueda llegar a sentir una persona como la información que se recibe a través de los sentidos, o usar la emoción para simplificar el razonamiento. De modo que se pueda focalizar en las emociones hacia la información más importante mediante una priorización del pensamiento. Por otra parte, sentir felicidad simplifica la creatividad y el razonamiento inductivo.
- Comprensión emocional: competencia para la resolución de las dificultades que puedan surgir e identificar qué emociones pueden llegar a ser similares.
- Dirección emocional: entendimiento de las emociones que puedan surgir por una implicación social y la gestión de estas, ya sea en uno mismo y en los demás.
- Regulación reflexiva de las emociones para promover el crecimiento personal: capacidad para abrirse a la manifestación de sentimientos, ya sean de índole positivo o negativo.

## **2.4 Teletrabajo**

La OIT (Organización Internacional del Trabajo) define el teletrabajo como “Una forma de trabajo en la cual: a) el mismo se realiza en una ubicación alejada de una oficina central o instalaciones de producción, separando así al trabajador del contacto personal con colegas de trabajo que estén en esa oficina y, b) la nueva tecnología hace posible esta separación facilitando la comunicación”. Es decir, que implica comprender el teletrabajo como una forma de organizar y desarrollar el trabajo con el apoyo de las Tecnologías de la Información y la Comunicación (TIC) desde el domicilio de los trabajadores o lugares ajenos a la empresa (Cataño y Gómez, 2014).

Es indiscutible cuestionar los modelos de gestión y organización de las empresas ya que estamos ante nuevos contextos económicos, tecnológicos y humanos; así como, la situación económica actual, evolución tecnológica, perfil de profesionales de este nuevo siglo, nuevos canales de comunicación etc. De esta manera, el teletrabajo llega para quedarse,

facilitando la opción de flexibilidad para hacer frente a la adaptación de las organizaciones al nuevo paradigma del mercado laboral.

Esta modalidad de trabajo requiere “cambios en la cultura y en los procesos empresariales estableciendo criterios de organización de trabajo más ágiles basados en objetivos y no en presencia, enfocar los procesos productivos a nuevas necesidades de la demanda, aumentar la competitividad gracias al uso de las nuevas tecnologías y atraer y retener a los mejores profesionales permitiendo la conciliación laboral de éstos” (Rocamora, 2015).

El teletrabajo contribuye a numerosos beneficios, siendo la flexibilidad laboral y la conciliación familiar de los más importantes para el trabajador, la empresa recluta profesionales cualificados sin importar su localización geográfica, así como, disminuye la contaminación del medio ambiente, se plantean nuevas oportunidades para la personas con discapacidad en su incorporación al mundo laboral etcétera.

En el *Gráfico 1* se recoge la evolución de los ocupados que teletrabajan en España ocasionalmente y más de la mitad de los días que trabajó (en teletrabajo) del año 2006 al 2019. Como se observa, es mucho más elevada la línea naranja durante los años (más de la mitad de los días que trabajó en teletrabajo) que la azul (ocasionalmente). Desde los años 2015 al 2019 se contempla un incremento de ambas líneas respecto al número de ocupados que teletrabajan.



Fuente: elaboración propia a partir de datos del INE y epdata

A nivel europeo, según datos obtenidos Eurostat en el 2018 el 13,5% de los ocupados entre 15 y 64 años trabajaban a distancia. Siguiendo la misma fuente España en 2018 su media era del 7,5%, muy por debajo de la media europea.

Otros países como Países Bajos y Suecia presentan una media más del 30%, que desarrollaban su actividad laboral a distancia, sin embargo otros países es prácticamente inexistentes como Chipre, Bulgaria o Rumanía.

Actualmente, el mundo está regresando a la “normalidad” tras declararse el estado de alarma y el confinamiento debido a la pandemia causada por el Coronavirus. Esto ha sacudido a la economía española y ha obligado a las empresas a adaptarse con mayor rapidez al nuevo paradigma que se venía dejando entre ver en los últimos tiempos. Tal es el caso del teletrabajo, que pasará a ser una herramienta importante como recurso laboral.

El teletrabajo no es una modalidad relativamente nueva, pero debido a la crisis sanitaria mencionada anteriormente, ha obligado a las personas a que permanezcan confinadas en sus casas y por ello, muchos han descubierto por primera vez el teletrabajo. Pero debido a la falta de experiencia tanto a nivel empresarial como del trabajador se han observado una serie de dificultades que tendrán que solventarse con el tiempo. Estas dificultades se observan a tres niveles:

A nivel del trabajador, destaca el sedentarismo, pudiendo llegar a manifestar problemas físicos, así como, una mayor dedicación de horas de trabajo, pudiendo provocar que el trabajador no llegue a desconectar completamente, aun habiendo terminado su actividad laboral.

A nivel organizativo, el sentimiento de pertenencia y la identificación del trabajador con su propia empresa puede verse disminuido. Por otro lado, en estos casos de aislamiento, el control del rendimiento se hace más dificultoso.

A nivel social, en términos generales, se puede ver reducido la interacción de las relaciones interpersonales que son básicas en el ser humano. También el uso de las TIC en el teletrabajo, puede suponer una diferenciación social respecto al acceso de éstas.

### **3. Metodología**

La investigación que se elaboró en este trabajo fue comparativa, ya que el objetivo principal es la comparación de la inteligencia emocional en diferentes lugares de trabajo tanto en el presencial como en el teletrabajo.

Respecto al análisis que se llevó a cabo, fue tipo cuantitativo, dado que dicha investigación intenta clasificar y “medir” el nivel de inteligencia emocional en los diferentes espacios donde se realiza la actividad laboral.

En cuanto a la población objetivo a la que se dirige esta investigación es a la población de la isla de Tenerife, siendo así como quedó establecido el estrato:

- Menor de 30 años
- De 31 a 40 años
- De 41 a 50 años
- Mayor de 51 años

La toma de los datos se realizó de manera primaria, puesto que a través de una encuesta que se elaboró a la población objetivo se recogió la información. Dado que al disponer de escaso periodo de tiempo no fue posible la realización de entrevistas personales o dinámicas de grupo, ya que la información que se hubiera acumulado no hubiese sido significativa. Este cuestionario se basó en el extraído del Manual Práctico para el Desarrollo de la Inteligencia Emocional, de Manuel Giraudier (2004), el cual se adaptó para esta investigación en materia del trabajo. Las preguntas están relacionadas con características de la inteligencia emocional y sus valores personales para tratar de determinar la propia inteligencia emocional de los individuos respecto a los diferentes contextos de trabajo.

La población de la isla de Tenerife en el año 2019 fue de 950.000 habitantes (según STATISTA), por lo tanto se considera una población infinita, tal como se conoce en investigación de mercados, ya que su población supera los 100.000 habitantes. El tamaño de la muestra para que la investigación fuese representativa está expuesto en la siguiente fórmula:

$$n = \frac{4*p*q}{error^2} = \frac{4*0,5*0,5}{4,5\%^2} = 494 \text{ individuos}$$

Para este caso, puesto que no se va a estudiar una predicción de demanda, el error podía superar al 3%. Por ello, se optó por un error del 4,5%, y por consiguiente, se tendría que encuestar a 494 sujetos de la población objetivo para que los resultados del estudio fueran significativos y extrapolables al resto de la población.

A la hora de realizar las encuestas, se optó por un muestreo probabilísticos aleatorio sin reposición, puesto que, una vez seleccionado un sujeto de la muestra, no volvería a formar parte de la población y, por ende, no podría ser seleccionado de nuevo.

Después de haber elaborado el cuestionario, se decidió hacer previamente un estudio piloto, el cual está recogido en el Anexo I, que se realizó de manera online, por si existía alguna pregunta que no explicase correctamente lo que se quería transmitir, resultando demasiado técnica o que quedasen cosas por añadir para completar la información. Este estudio piloto se realizó a 8 individuos de la muestra y se observó que existían algunos errores de redacción y comprensión. Tras corregir y volver a reenviar a los mismo individuos, se confirmó que no había problemas, por lo que posteriormente se envió al resto de individuos.

La encuesta (anexo I) se empezó a difundir el día 25 de mayo de 2020 hasta el 19 de junio de 2020, por las diferentes redes sociales, a diferentes organizaciones relacionadas con el empleo y a empresas de gran magnitud en Tenerife, España.

Por motivos de falta de tiempo y de disponibilidad horaria, sólo se pudieron recopilar 136 encuestas. Es por ello, que aunque la muestra no se considere representativa, en un futuro se podrá continuar con dicha investigación para poder obtener datos más fiables.

Tras haber recopilado todos los datos que se obtuvieron en la realización de las encuestas, se ha optado por analizarlos a través del software estadístico SPSS Statistics. Este programa proporciona diferentes técnicas para el análisis de datos, incluyendo el análisis ad-hoc, pruebas de hipótesis e informes, para facilitar la gestión de datos, seleccionar y realizar análisis y compartir los resultados. Se ha elegido este programa por la cantidad de

técnicas y análisis que proporciona y con el fin último de analizar los datos y obtener resultados concisos para la investigación.

Por lo tanto, se ha procedido al traslado de los datos recogidos a Excel y, a continuación, esa hoja Excel que se ha creado, se ha pasado al programa estadístico SPSS para su posterior análisis de datos.

#### **4. Análisis y resultados**

Tras haber finalizado la codificación de datos en SPSS se han cruzado preguntas de las encuestas más importantes en relación a los objetivos de esta investigación. Las tablas elaboradas se disponen en el índice de tablas y gráficos.

En total se han realizado 136 encuestas, como se mencionó anteriormente, en las que las respuestas tienen de aplicación la escala likert a 5 niveles. Para determinar la inteligencia emocional en ambos contextos labores se han sumado los datos de la inteligencia emocional presencial y teletrabajo de cada individuo dando una puntuación personal, siendo la siguiente:

Inteligencia emocional baja: 0 a 25

Inteligencia emocional media: de 26 a 50

Inteligencia emocional alta: de 51 a 75

La parte de la encuesta que se centra en inteligencia emocional se dividió en 5 elementos: autoconciencia, autocontrol, motivación, empatía y habilidades sociales. Haciendo referencia a las inteligencias de Gardner, los tres primeros elementos (autoconciencia + autocontrol + motivación) se refieren a la inteligencia intrapersonal y los 2 últimos (empatía y habilidades sociales) se refieren a la inteligencia interpersonal, pero que no se nombraron en esta investigación al no obtenerse resultados relevantes.

Para analizar los datos y que sea más entendible se reducirá la palabra inteligencia emocional a I.E. en este apartado.

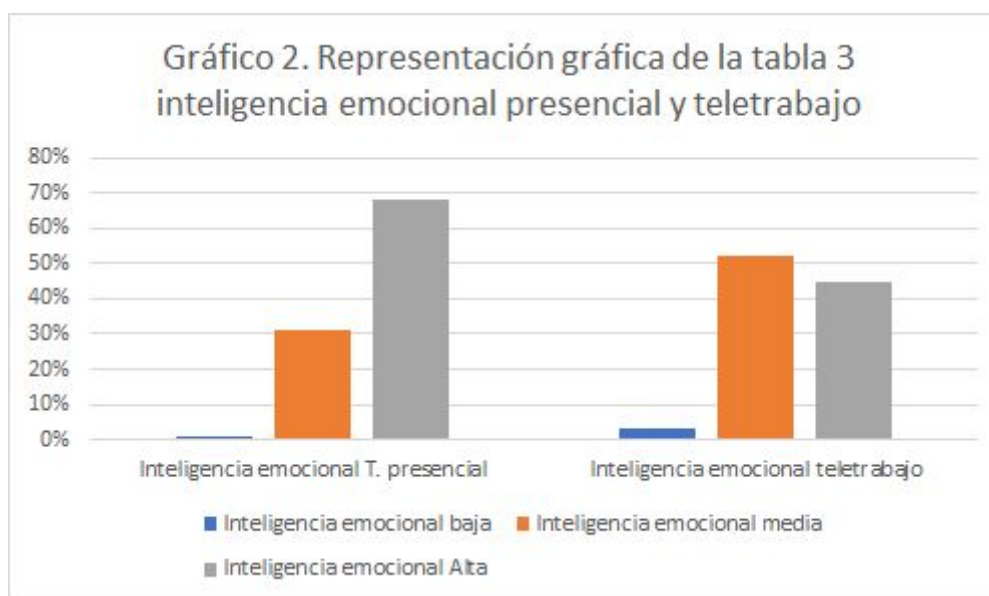
A continuación se muestran los resultados obtenidos:



**Tabla 3:** *Inteligencia emocional en trabajo presencial y teletrabajo*

		Recuento	%			Recuento	%
Inteligencia emocional presencial	Inteligencia emocional baja	1	0,74%	Inteligencia emocional teletrabajo	Inteligencia emocional baja	4	2,94%
	Inteligencia emocional media	42	30,88%		Inteligencia emocional media	71	52,21%
	Inteligencia emocional Alta	93	68,38%		Inteligencia emocional Alta	61	44,85%
Total		136	100,00%	Total		136	100,00%

Fuente: elaboración propia



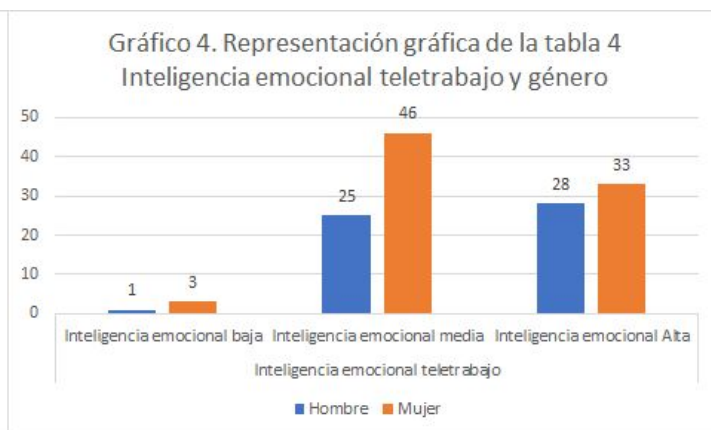
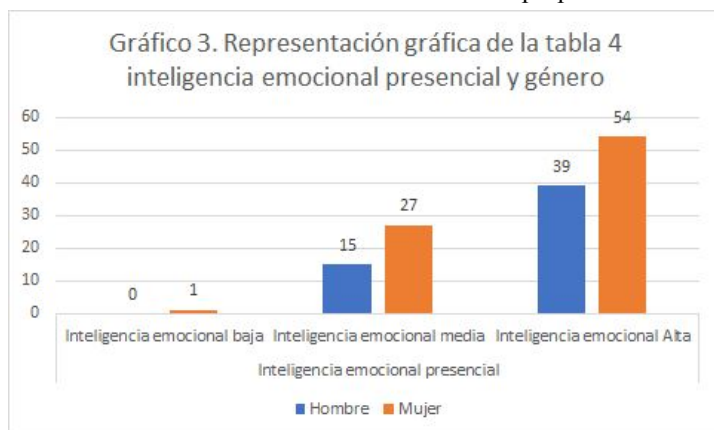
Fuente: elaboración propia

Como se observa en la tabla 3 *inteligencia emocional en trabajo presencial y teletrabajo*, se presentan personas con I.E. alta en el ámbito laboral presencial en torno a un 68% y con una I.E. media se encuentra un 31% de personas. Por otro lado, en el ámbito del teletrabajo existen más personas con una I.E. media (52%) respecto personas con una I.E. alta (45%). Por lo tanto existe mayor I.E. en trabajo presencial frente al teletrabajo.

**Tabla 4:** *inteligencia emocional trabajo presencial y teletrabajo con género*

Inteligencia emocional presencial - género		Género		Total	%
		Hombre	Mujer		
Inteligencia emocional presencial	Inteligencia emocional baja	0	1	1	0,74%
	Inteligencia emocional media	15	27	42	30,88%
	Inteligencia emocional Alta	39	54	93	68,38%
Total		54	82	136	100,00%
Inteligencia emocional teletrabajo - género		Género		Total	%
		Hombre	Mujer		
Inteligencia emocional teletrabajo	Inteligencia emocional baja	1	3	4	2,94%
	Inteligencia emocional media	25	46	71	52,21%
	Inteligencia emocional Alta	28	33	61	44,85%
Total		54	82	136	100,00%

Fuente: elaboración propia



Fuente: elaboración propia

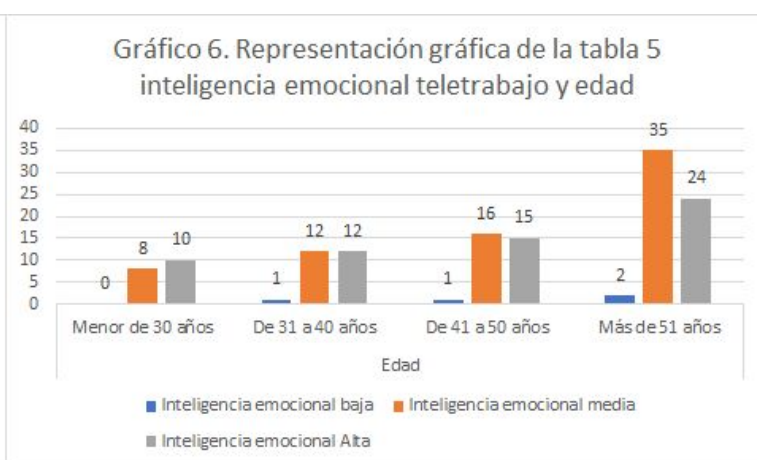
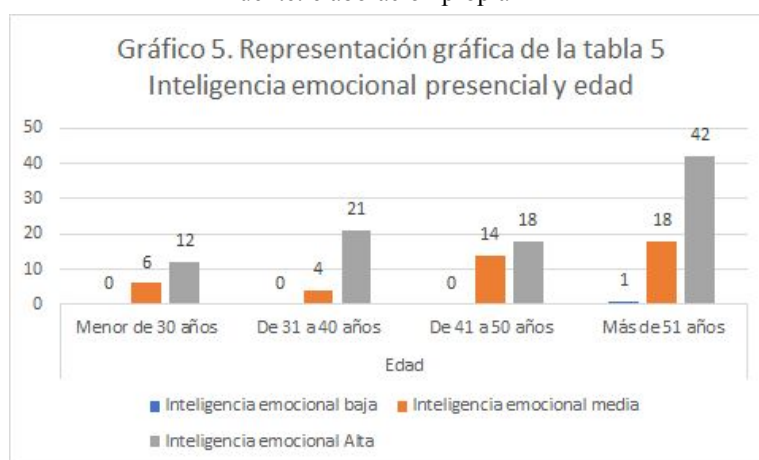
En cuanto a la tabla 4 *inteligencia emocional trabajo presencial y teletrabajo por género*, se observa que, del total de la muestra, existen 54 hombres y 82 mujeres. En el ámbito de presencial destaca porque las mujeres obtienen una I.E. alta (54) frente a los hombres (39). Por otro lado, en el ámbito de teletrabajo las mujeres nuevamente obtiene mayores resultados que los hombres, así como en I.E. alta (33) y I.E. media (46) frente a los hombres I.E. alta

(28) e I.E. media (25). A la hora de realizar diferencias entre hombres y mujeres se muestra cómo las mujeres contienen una mayor I.E. que los hombres en ambos contextos de trabajo.

**Tabla 5.** *inteligencia emocional trabajo presencial y teletrabajo con edad*

Inteligencia emocional presencial - Edad		Edad				Total	%
		Menor de 30 años	De 31 a 40 años	De 41 a 50 años	Más de 51 años		
Inteligencia emocional presencial	Inteligencia emocional baja	0	0	0	1	1	0,7%
	Inteligencia emocional media	6	4	14	18		
	Inteligencia emocional Alta	12	21	18	42		
total		18	25	32	61	136	100,0%
Inteligencia emocional teletrabajo - Edad		Edad				Total	%
		Menor de 30 años	De 31 a 40 años	De 41 a 50 años	Más de 51 años		
Inteligencia emocional teletrabajo	Inteligencia emocional baja	0	1	1	2	4	2,9%
	Inteligencia emocional media	8	12	16	35		
	Inteligencia emocional Alta	10	12	15	24		
Total		18	25	32	61	136	100,0%

Fuente: elaboración propia



Fuente: elaboración propia

Con respecto a la tabla 5 *inteligencia emocional trabajo presencial y teletrabajo con edad* se observa que la muestra está compuesta por menores de 30 años (18), de 31 a 40 años (25), de

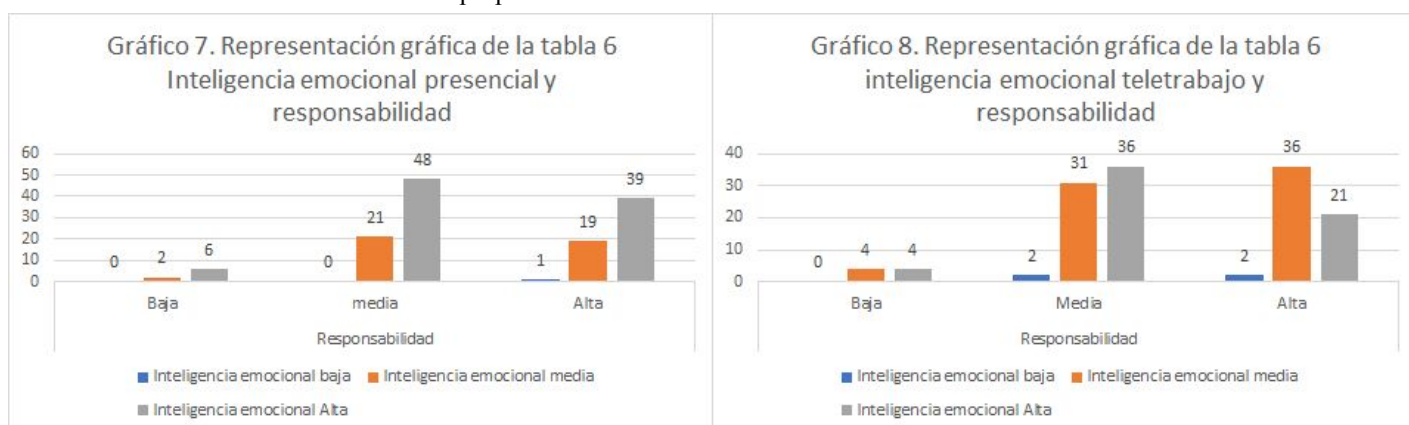
41 a 50 años (32%) y los mayores de 51 años (61). En general y aunque se trata de una muestra no representativa, es apreciable que correlaciona con la I.E. Por un lado, en el contexto laboral presencial se aprecia que una I.E. alta entre todas las edades, destacando los mayores de 51 años con más I.E. alta (42). Por otro lado, en cuanto al teletrabajo la I.E. alta se reduce en todas las edades, destacando que la que más se reduce es la de los mayores de 51 años a diferencia del ámbito presencial (24).

En conclusión, se observa que a medida que aumenta la edad, mayor es su I.E. en trabajo presencial. Sin embargo, en teletrabajo se reduce la I.E. en relación con la presencial.

**Tabla 6:** *Inteligencia emocional trabajo presencial y teletrabajo con responsabilidad en el puesto de trabajo*

Inteligencia emocional presencial - Responsabilidad		Responsabilidad			Total	%
		Baja	media	Alta		
Inteligencia emocional presencial	Inteligencia emocional baja	0	0	1	1	0,74%
	Inteligencia emocional media	2	21	19		
	Inteligencia emocional Alta	6	48	39		
Total		8	69	59	136	100,00%
Inteligencia emocional teletrabajo - Responsabilidad		Responsabilidad			Total	%
		Baja	Media	Alta		
Inteligencia emocional teletrabajo	Inteligencia emocional baja	0	2	2	4	2,94%
	Inteligencia emocional media	4	31	36		
	Inteligencia emocional Alta	4	36	21		
total		8	69	59	136	100,00%

Fuente: elaboración propia



Fuente: elaboración propia

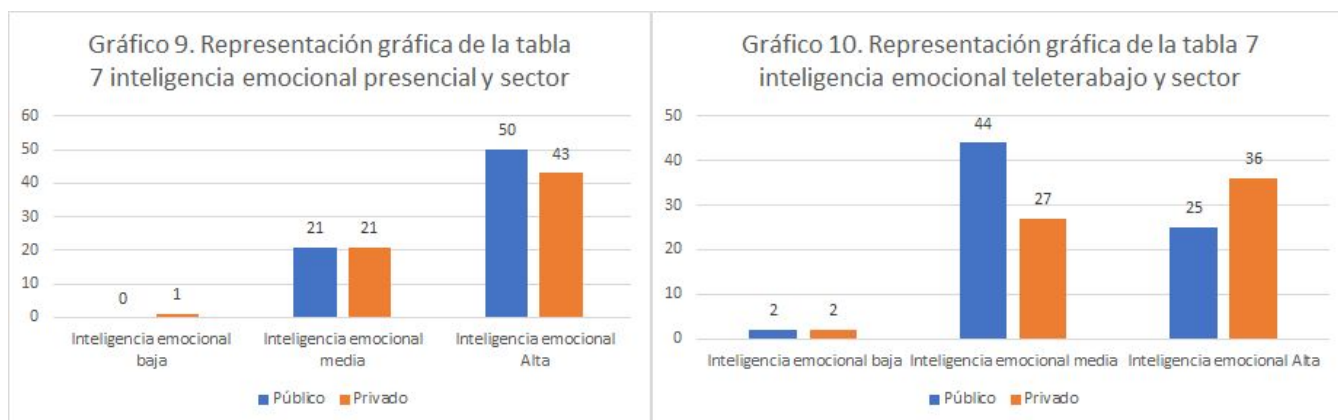
Tal y como se observa en la tabla 6 *Inteligencia emocional trabajo presencial y teletrabajo con responsabilidad en el puesto de trabajo* en general la representación de la muestra está distribuida de la siguiente manera, responsabilidad baja (8), responsabilidad media (69), responsabilidad alta (59). En el contexto de trabajo presencial se aprecia que existe una I.E. alta en las responsabilidades alta y media. Sin embargo, en teletrabajo los que tienen responsabilidades altas y media, reduce su I.E. . Por lo tanto, la I.E. es mayor en trabajo presencial en aquellas personas con mayor responsabilidades, mientras que en teletrabajo se reduce.

**Tabla 7:** *Inteligencia emocional trabajo presencial y teletrabajo en sector público y privado*

Inteligencia emocional presencial - sector		Sector		Total	%
		Publico	Privado		
Inteligencia emocional presencial	Inteligencia emocional baja	0	1	1	0,74%
	Inteligencia emocional media	21	21	42	30,88%
	Inteligencia emocional Alta	50	43	93	68,38%
Total		71	65	136	100,00%
Inteligencia emocional Teletrabajo - sector		Sector		Total	%
		Público	Privado		
Inteligencia emocional teletrabajo	Inteligencia emocional baja	2	2	4	2,94%
	Inteligencia emocional media	44	27	71	52,21%
	Inteligencia emocional Alta	25	36	61	44,85%
Total		71	65	136	100,00%

Fuente: elaboración propia





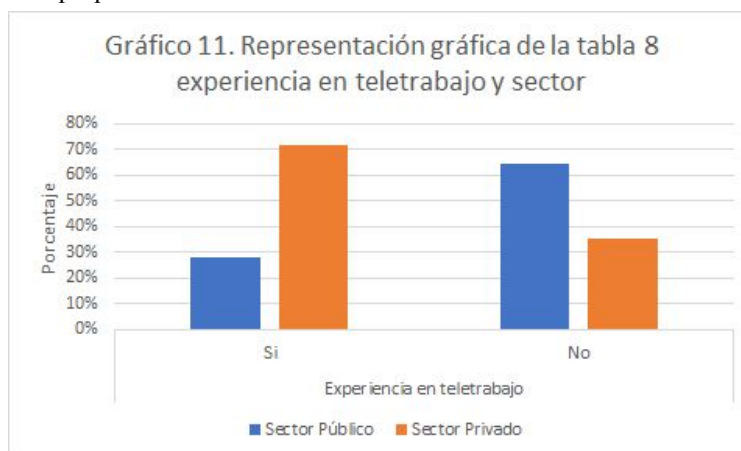
Fuente: elaboración propia

En cuanto a la tabla 7 *Inteligencia emocional trabajo presencial y teletrabajo en sector público y privado* se observa que existe un mayor número de personas en el sector público (71) que en el sector privado (65). En lo que respecta al trabajo presencial, tanto en el sector público como en el privado se presentan con I.E. altas (50 y 43), mientras que en el teletrabajo, en el sector público se reduce la I.E. alta (25) y aumenta la I.E. media (44). En cambio el sector privado mantiene su I.E. alta (36) respecto al otro ámbito de trabajo. Se puede decir entonces, que los trabajadores del sector privado han reflejado una mayor I.E. en teletrabajo que los del sector público.

**Tabla 8:** *experiencia en teletrabajo y sector público y privado*

	Experiencia en teletrabajo				Total	%Total
	Si	%	No	%		
Sector Público	13	28,3%	58	64,4%	71	52,2%
Privado	33	71,7%	32	35,6%	65	47,8%
Total	46	100,0%	90	100,0%	136	100,0%

Fuente: elaboración propia



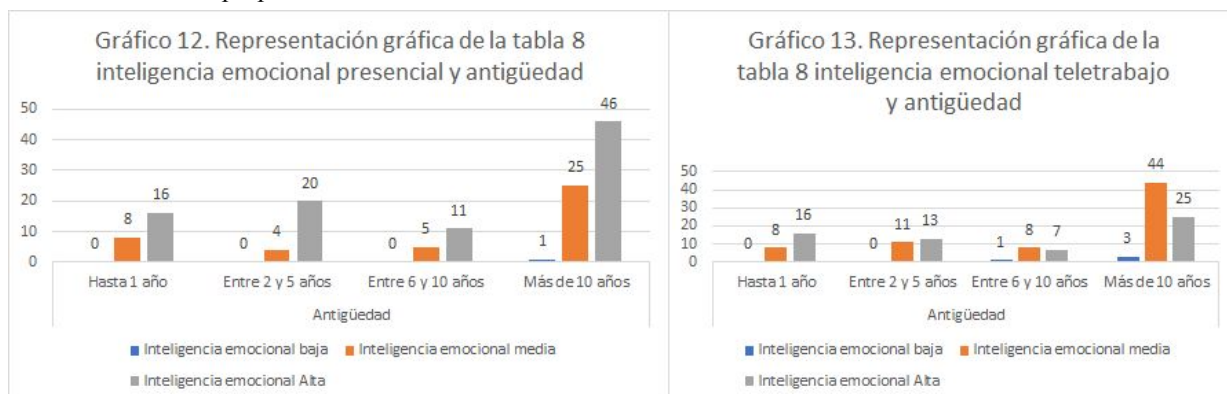
Fuente: elaboración propia

En la tabla 8 *experiencia en teletrabajo y sector público y privado* se puede observar que existen más personas en el sector privado con experiencia en teletrabajo, entorno a un 72%, mientras que, en el sector público el 64% no han tenido previamente experiencia en teletrabajo.

**Tabla 9:** *Inteligencia emocional trabajo presencial y teletrabajo con antigüedad*

Inteligencia emocional presencial - Antigüedad		Antigüedad				Total	%
		Hasta 1 año	Entre 2 y 5 años	Entre 6 y 10 años	Más de 10 años		
Inteligencia emocional presencial	Inteligencia emocional baja	0	0	0	1	42	0,7%
	Inteligencia emocional media	8	4	5	25		30,9%
	Inteligencia emocional Alta	16	20	11	46		68,4%
total		24	24	16	72	136	100,0%
Inteligencia emocional teletrabajo - Antigüedad		Antigüedad				Total	%
		Hasta 1 año	Entre 2 y 5 años	Entre 6 y 10 años	Más de 10 años		
Inteligencia emocional teletrabajo	Inteligencia emocional baja	0	0	1	3	71	2,9%
	Inteligencia emocional media	8	11	8	44		52,2%
	Inteligencia emocional Alta	16	13	7	25		44,9%
total		24	24	16	72	136	100,0%

Fuente: elaboración propia



Fuente: elaboración propia

En cuanto a la tabla 9 *Inteligencia emocional trabajo presencial y teletrabajo con antigüedad* están distribuidos de la siguiente manera, hasta 1 año (24), entre 2 y 5 años (24), entre 6 y 10 años (16) y más de 10 años (72). En general, en el trabajo presencial, independientemente de la antigüedad que tuvieran las personas, su I.E. es mayor en todos los rangos de años, en cambio en teletrabajo los que tienen una antigüedad mayor de 10 años reducen su I.E. alta (25) y se eleva su I.E. media (44). Por lo tanto, en trabajo presencial, a medida que aumenta la antigüedad laboral aumenta su I.E. y en teletrabajo, en general disminuye.



Fuente: elaboración propia

En el gráfico 13 se muestra los diferentes aspectos por los que las personas han diferenciado su I.E. en el trabajo presencial y teletrabajo. Se ha comentado los aspectos que se le ha dado más importancia. Como se puede observar, el primer aspecto que se ha tenido en cuenta es el entorno de trabajo con un 71%, lo cual quiere decir, que los trabajadores dan mucha importancia al lugar de trabajo y su entorno (ubicación, comodidad, accesibilidad...). El segundo aspecto más importante con un 52%, es el de las relaciones personales, ya que priorizan la interrelación con los compañeros porque influir positivamente en el éxito del desempeño laboral. En cuanto al siguiente aspecto destacado, nuevas tecnologías (48%), puesto que son relevantes como recursos y estrategias óptimos y eficientes en la actividad laboral. Por último, otro aspecto relevante son las vías telemáticas, con un 38%, debido a lo



asociado que se encuentra a los dispositivos propios de la telecomunicación y nuevas tecnologías.

## 5. Conclusiones

El término de inteligencia emocional se ha ido asociando al ámbito empresarial desde hace unos años para acá, más allá de las modas pasajeras que vienen y van, ha venido para quedarse. Es así, como las empresas y más concretamente los departamento de recursos humanos, están demandando a profesionales que sean capaces de reconocer y gestionar sus propias emociones, así como las ajenas, teniendo en cuenta sus habilidades sociales y su capacidad de adaptarse a diferentes situaciones.

Este trabajo está centrado en el estudio objetivo de la inteligencia emocional en los diferentes ámbitos laborales, presencial y teletrabajo, teniendo en cuenta otras variables de especial importancia como el género, la edad, la responsabilidad en el puesto, experiencia previa en teletrabajo entre otras. Basando el objetivo de este estudio y el análisis de los datos se presentan las siguientes conclusiones:

En primer lugar, en lo referido al objetivo principal hay que resaltar que la introducción del teletrabajo se ha visto forzada en estos últimos meses como consecuencia de la crisis del COVID-19 y el confinamiento llevado a cabo durante varios meses. Es por ello que se ha aprovechado esta oportunidad para realizar un nuevo análisis sobre algo que hasta la fecha no estaba en tendencias laborales.

En cuanto a el análisis de los resultados, para responder a la pregunta específica del objetivo de este trabajo *“existe alguna diferencia en la influencia que ejerce la inteligencia emocional en el ámbito laboral de teletrabajo comparado con el ámbito laboral presencial”* la respuesta es que sí, existen claras diferencias en ambos contextos de trabajo, destacando que el nivel de intervención de la inteligencia emocional en el ámbito presencial es mayor que en el ámbito de teletrabajo (véase tabla 3). Respecto al género, las mujeres presentan una mayor inteligencia emocional frente a los hombres en ambos contextos de trabajo en general, debido a que las mujeres procesan mejor sus emociones e interpretan la de los demás con mayor facilidad (véase tabla 4). En cuanto a la edad, los trabajadores mayores de 51 años manifiestan mayor inteligencia emocional en trabajo presencial, pero en teletrabajo es menor,

porque en términos generales, según Zabala (2008) el “uso de la tecnología se asocia con la mentalidad de la gente de mayor edad y de una menor formación, para quienes lo nuevo debe filtrarse por su experiencia y sus modos de hacer muy consolidados con el tiempo” siendo así, como éstos tardan e incluso les cuesta más acostumbrarse a la tecnología existente (véase tabla 5). Asimismo, como dijo Daniel Goleman, cuanto mayor responsabilidad en el puesto de trabajo mayor inteligencia emocional, así es como concuerda esta afirmación con el resultado obtenido en trabajo presencial, sin embargo en teletrabajo se reduce la inteligencia emocional en responsabilidades altas (véase tabla 6). En cuanto al sector público o privado, se concluye que existe una mayor inteligencia emocional en los trabajadores del sector privado en el teletrabajo, debiéndose quizás a que ya que su experiencia en esta modalidad es mayor (véase tabla 7,8). Respecto a la antigüedad laboral, la inteligencia emocional aumenta en función de del número de años trabajados y en teletrabajo, en general disminuye (véase tabla 9).

Finalmente respondiendo a la pregunta general de que si la inteligencia emocional es relevante en el teletrabajo, la respuesta es sí, pero en menor medida que en el trabajo presencial debido a lo expuesto anteriormente.

En bastantes de las preguntas que recoge el cuestionario, muchos encuestados se muestran dudosos o indiferentes a la hora de dar su respuesta, lo cual quiere decir que no logran identificar con claridad su propia inteligencia emocional.

Quizás, y como reflexión personal, el sistema educativo en España a lo largo de los años no ha dado la importancia que merece el desarrollo de las capacidades emocionales (emociones y sentimientos) centrada en un entorno social dinámicos y cambiantes como el que vivimos en la actualidad. Por ello es normal que en términos globalizados existan personas que duden de sus propias emociones.

Si bien es cierto que esto está cambiando poco a poco en los niveles más bajo de la educación, sería necesario profundizar más en el desarrollo de este tipo de capacidades que conlleve al reconocimiento y gestión de las emociones y proporcione una adecuada inteligencia emocional que facilite el desarrollo en la actividad laboral futura.

Asimismo, en lo referente a lo anteriormente dicho, el uso de las nuevas tecnologías también se está empezando a fomentar de un tiempo para acá de una forma tímida (lo cual se ha comprobado que ha sido así en los centros educativos en España a la hora de enfrentarse a un trabajo online por motivo de la crisis sanitaria del COVID-19), por lo que sería necesario una mayor inversión económica en formación y en recursos tecnológicos para fomentar el desarrollo de las Tecnologías de la Información y Comunicación (TIC), siendo esta de vital importancia para el teletrabajo como herramienta laboral en un futuro cercano. Por lo que la relación entre teletrabajo e inteligencia emocional se presenta como un nuevo campo de estudio e investigación laboral ya que la inteligencia emocional en el campo empresarial tiene mucho que aportar.

A pesar, de que estos resultados no sean significativos, las respuestas obtenidas se basaron en una autoevaluación que las propias personas hicieron de sí mismas, por lo que en otros estudios futuros se debería incluir una evaluación de la inteligencia emocional con observadores externos, así pues, esta investigación queda abierta para continuar con su estudio.

## 6. Bibliografía

Ardila, R. (2011). Inteligencia. ¿Qué sabemos y qué nos falta por investigar?. *Revista de la Academia Colombiana de Ciencias Exactas, Físicas y Naturales*, 35(134), 97-103. Retrieved June 22, 2020, from [http://www.scielo.org.co/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S0370-39082011000100009&lng=en&tlng=es](http://www.scielo.org.co/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0370-39082011000100009&lng=en&tlng=es).

Baron, R (2006), "The Bar- On model of emotional-social intelligence (ESI)" en *Psicothema*, vol. 18, Asturias, Universidad de Oviedo/colegio Oficial de Psicólogos del principado de Asturias, pp. 13-25.

Baron, R (2010), " Emotional intelligence: an integral part of positive psychology" en *South African Journal of Psychology*, vol. 4, núm 1, República de Sudáfrica, Psychological Society of South Africa

Binet, A. (1983). La inteligencia: su medida y educación. *Infancia y Aprendizaje*, 22, 115-120

Bisquerra, R. (2003). Educación emocional y competencias básicas para la vida. *Revista de Investigación Educativa*, 2003, Vol. 21, n. ° 1, págs. 7-43.

Capital humano: revista para la integración y desarrollo de los recursos humanos. Año 2011, número 250.

Cataño SL, Gómez NE. (2014) El concepto de teletrabajo: aspectos para la seguridad y salud en el empleo. *Rev CES Salud Pública*; 5(1): 82-91.

Carrión, S. (2001). Inteligencia Emocional con PNL. Guía práctica para conseguir: Salud, Inteligencia, y bienestar Emocional. Editorial EDAF, S.A. Madrid, España.

Fernández-Abascal, E.G. (1995). Manual de Motivación y Emoción. Madrid: Centro de Estudios Ramón Areces.

Fernández Berrocal, P. & Extremera Pacheco, N. (2005). La inteligencia emocional y la educación de las emociones desde el Modelo de Mayer y Salovey. *Revista Interuniversitaria de Formación del Profesorado*, 19 (3), pp.63-93.

García- Fernández, M. & Giménez-Mas, S.I. (2010). La inteligencia emocional y sus principales modelos: propuesta de un modelo integrador. *Revistas digital del centro del profesorado Cuevas- Olula (Almería)*. 3(6), pp.43-52.

Gamandé Villanueva, N. (2012). *Las Inteligencia Múltiples de Howard Gardner: Unidad piloto para propuesta de cambio metodológico*. Logroño: Universidad Internacional de la Rioja

García Fernández, M. y Giménez-Más, S.I. (2010). La inteligencia emocional y sus principales modelos: propuesta de un modelo integrador. *Espiral. Cuadernos del Profesorado [en línea]*, 3(6), 43-52. Disponible en: <http://www.cepcuevasolula.es/espiral>.

Goleman, D. (1995). *Inteligencia Emocional*. Estados Unidos: Editorial Bantam Books.

Goleman, D. (1997). *Inteligencia Emocional*. Barcelona, España: Kairós.

Goleman, D. (2005). *Inteligencia Emocional*. Barcelona: Kairós

Goleman, D. (2009). *La inteligencia emocional en la empresa*. Santa Fe, Argentina, Argentina: El Cid Editor | apuntes. Recuperado de <https://elibro-net.accedys2.bbt.k.uil.es/es/ereader/bull?page=1>.

Gardner, H. (1995). *Inteligencias Múltiples. La teoría en la práctica*. Barcelona. España: Ediciones Paidós Ibérica, S. A.

Gardner, H. (1993). *Multiple intelligences: The theory in practice*. New York: Basic Books.

Giraudier, M. (2004). *Como gestionar el clima laboral*. Barcelona, España: Obelisco.

Güell, M. (1ª Ed.). (2013). *¿Tengo inteligencia emocional?* Barcelona, España: Paidós.

Iberdrola . (2020). *Ventajas y desventajas del teletrabajo* . Recuperado de <https://www.iberdrola.com/talento/ventajas-y-desventajas-del-teletrabajo>

Maturana, H. R. (1997). *Emociones y lenguaje en educación y política*. Santiago: Dolmen.

Murugarren, N. (2018). Inteligencia emocional. ISSUU Recuperado de [https://issuu.com/nachomurugarren/docs/i\\_emocional\\_nexos](https://issuu.com/nachomurugarren/docs/i_emocional_nexos)

NAVA, A. (2006). Inteligencia Emocional y su influencia en el Clima Organizacional en los niveles gerenciales medios de las PYMES. Tesis doctoral no publicada (Doctorado en Ciencias Gerenciales). Universidad Rafael Bellosó Chacín, Maracaibo.

Carlson, J. G. & Hatfield, E. (1992) en Pedregosa, P. R. (2019). *Inteligencia y Gestión emocional del profesorado en la Escuela*. Wanceulen SL.

Reeve, J., Raven, A. M. L., & i Besora, M. V. (1994). *Motivación y emoción*. Madrid: McGraw-Hill.

Reyes, A. (2017). Diferencia entre emoción y sentimiento. Recuperado de <https://www.psicomocionat.com/6-diferencias-entre-emociones-y-sentimientos/>

Rocamora, A “Teletrabajo: Aplicación profesional y expectativas de futuro”. Universidad Miguel Hernández, Elche, 2015, p. 12.

Salovey, J y Mayer, D (1990). Inteligencia Emocional. México: Editorial McGraw – Hill.

Spearman, C. (1955). Las habilidades del hombre, su naturaleza y medición. Buenos Aires: Paidós.

Sprung, L., Sprung, H. (1986). “Hermann Ebbinghaus y su obra.” *Revista de Psicología*, 4, 2, 133-141. Recuperado de: <http://revistas.pucp.edu.pe/index.php/psicologia/article/view/4526/4506>

Sternberg, R.J. 1985. *Beyond IQ: A triachic theory of human intelligence*. New York: Cambridge University Press.

Thurstone, L. L. (1938). *Primary mental abilities*. Chicago: University of Chicago Press.

Thurstone, L. (1990). Análisis factorial A.A. En W. Sahakian (Comp.). *Historia de la Psicología* (pp. 338- 347). México D.F.: Trillas.

Vallés, A. y Vallés, C. (2000). *Inteligencia Emocional Aplicaciones Educativas*. Madrid, España: Editorial EOS.

Zabala, J. J. G. (2008). *Talento, tecnología y tiempo*. Madrid, España: Díaz de Santos.

## 7. Anexos

### Anexo 1: Cuestionario

Género:

Hombre

Mujer

Edad:

Menor de 30

De 31 a 40

de 41 a 50

Mayor de 51

¿Experiencia previa en teletrabajo?

Si

No

Sector:

Sector público

Sector privado

¿Responsabilidad en el puesto de trabajo?

Alta

Media

Baja

Antigüedad:

Antigüedad Hasta 1 año

Antigüedad Entre 2 y 5 años

Antigüedad Entre 6 y 10 años



Antigüedad Más de 10 años

	A= forma de ser en trabajo presencial					B= forma de ser en teletrabajo				
	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5
Responda a las siguientes preguntas:										
<b>AUTOCONSCIENCIA</b>										
CONOCIMIENTOS DE CAMBIO DE HUMOR (Menos consciente 1,2,3,4,5 más consciente)										
DOY IMPORTANCIA A CÓMO OTROS ME PERCIBEN (menos importante 1,2,3,4,5 más importante)										
DESEO CONOCER MIS IMPULSOS Y EMOCIONES, Y SUS EFECTOS, EN LOS DEMÁS (no tengo necesidad 1,2,3,4,5 totalmente necesario)										
<b>AUTOCONTROL</b>										
ME ADAPTO A LAS NUEVAS CIRCUNSTANCIAS (TAREAS, OBJETIVOS, TRÁMITES) DEL DIA A DIA (difícilmente 1,2,3,4,5 fácilmente)										
CANALIZO LOS ESTADOS DE ÁNIMO NEGATIVOS (Incapaz 1,2,3,4,5 totalmente capaz)										
MI IMPULSIVIDAD, PIENSO ANTES DE REACCIONAR (reacciono antes de pensar 1,2,3,4,5 reacciono antes de hablar)										

<b>MOTIVACIÓN</b>										
DISPOSICIÓN A TRABAJAR, A LOGRAR (menos motivación 1,2,3,4,5 más motivación)										
TIENDO A BUSCAR NUEVOS OBJETIVOS, RETOS, IDEAS... (incapaz 1,2,3,4,5 totalmente capaz)										
ESTOY ESTIMULADO ANTE EL FRACASO (más desanimado/a ante el fracaso 1,2,3,4,5 Más estimulado/a)										
<b>EMPATÍA</b>										
CAPTAR LOS SENTIMIENTOS Y LAS EMOCIONES DE LOS DEMÁS (incapaz 1,2,3,4,5 totalmente capaz)										
TRATAR A LOS DEMÁS SEGÚN SUS REACCIONES EMOCIONALES (incapaz 1,2,3,4,5 totalmente capaz)										
COMPRENSIÓN "LEYENDO ENTRE LÍNEAS" AL ESCUCHAR A LOS DEMÁS (incapaz 1,2,3,4,5 totalmente capaz)										
<b>HABILIDADES SOCIALES</b>										
HABILIDAD PARA CREAR RELACIONES Y ESTRECHAR LAZOS DE ENTENDIMIENTO (incapaz 1,2,3,4,5 totalmente capaz)										
SOY FLEXIBLE ANTE EL CONFLICTO										

(no soy tolerante 1,2,3,4,5 soy tolerante)										
MI CAPACIDAD PARA INFLUIR EN LOS DEMÁS CON MIS ARGUMENTOS U OPINIONES  (incapaz 1,2,3,4,5 totalmente capaz)										