

Universidad Nacional Pedro Henríquez Ureña

Facultad de Humanidades y Educación

Escuela de Psicología



Tema:

Inteligencia emocional y efectividad del teletrabajo durante la pandemia Covid-19, en los colaboradores de la empresa Vuo Partners LTD, período noviembre 2020-julio 2021, Distrito Nacional, República Dominicana.

Sustentantes:

Marolyne Robelssy Félix Ferreras 11-1301

Saikiris Hidalgo Ramírez 16-1635

Trabajo de grado para optar por el título de:

Licenciado (a) en Psicología Industrial

Asesores:

Licda. Alexia Y. Jape Collins, M.A. M.

Gertrudis M. Valdez Ventura, M.A.M.

Santo Domingo, República Dominicana

Agosto 2021

Agradecimientos

A Dios:

Padre celestial, te agradezco por darme la vida. Señor siempre ha sido mi fortaleza en tus manos deo que dirijas mis pasos, eres misericordioso y maravilloso, de una manera especial una y mil veces más te necesito en este arduo camino que me espera, permitiste que hoy cumpla unos de mis tantos sueños. Mil gracias.

A la mí amada Madre:

Marilyn Ferreras Melo. Madre de mi corazón gracias por apoyarme en todo momento siempre me guiaste por el camino correcto, eres el mejor ejemplo y digna de merecer el nombre Madre. Eres y serás para mí el ser más extraordinario que Dios ha podido crear. Este logro es tuyo más que mío, Te amo. Dios te bendiga siempre.

A mis hermanas:

Agradezco enormemente con amor Kristher Smilna Lassis Ferreras, Sussam Mercedes Lassis Ferreras y María Yasmery Féliz Ferraras. Muchísimas bendiciones. Las amo.

A mis tías:

Me siento agradecida de tenerlas conmigo Denia Féliz, Bery Féliz y en especial a tía Danitza Féliz, por su amor incondicional. Bendiciones.

A mis bellos abuelos:

Mercedes Melo, María Féliz y Julio Féliz, a quienes les agradezco por su amor y a Dios por permitir que hayan visto un logro de muchos por venir y permitirme tenerlos a mi lado.

A mi compañera:

Saikiris Hidalgo, gracias por tu apoyo, esfuerzo y por ser la compañera ideal.

A mi amigas y colegas:

Anell Martínez y Dahiana Prenza, por esperar de mí los mejores resultados y ver concluir este proyecto, gracias por su colaboración incondicional, me han motivado siempre a dar lo mejor de mí y por enseñarme que soy capaz de llevar a cabo mis propósitos, las quiero.

A mis Asesoras:

Gertrudis M. Valdez Ventura y Alexia Y. Jape Collins, por su colaboración, entrega, dedicación, tolerancia, por sus conocimientos y aportes para que esto sea posible, sin ustedes no lo hubiera hecho, mil gracias de todo corazón.

A mis profesores:

Olga Pat, Gisella Ramos, Guillermo Mota y Ranell Ortega, por su ayuda incondicional, su paciencia, dedicación y conocimiento, en especial a usted Gisella, por ser una excelente profesional y profesora, gracias por creer en mí, por siempre hacerme dar lo mejor de lo mejor, por enseñarme que la vida no puede ser tan fácil si queremos cosas extraordinarias, gracias miles.

Marolyne Robelssy Félix Ferreras

Agradecimientos

Agradezco primero a Dios que me dio la fortaleza, sabiduría y salud para poder completar este trabajo de grado, por ser mi guía en momentos difíciles y darme la fuerza para seguir adelante y cumplir con mis sueños.

A mi madre Sara Ramírez por ser un ángel en mi vida, un ser de luz, que ve más allá de mis miedos y preocupaciones, por darme la calma que necesito en momentos difíciles, "soy y seré para ti mami", gracias por dar todo de ti y por forjarme como el ser humano que soy hoy, este logro es tuyo.

A mi padre Alfredo Hidalgo por estar presente a pesar de la distancia, por ver a través de mis ojos y dar todo de él para que mis sueños se cumplan, por querer lo mejor para mí y trabajar para que nunca me falte nada, cada meta que cumpla sé que siempre será orgullo para usted.

A mi familia, mis primos, tíos, hermanas y abuelas por acompañarme en este camino y brindarme su apoyo en todo momento.

A mis amigos de Genus 2016, la familia que escogí y que da felicidad a mis días, gracias por siempre estar, por escucharme, por aconsejarme, y por el cariño que me demuestran cada día.

A mis amigas Genesis, Franchesca y Shantal, por ser mis confidentes, por escuchar mis preocupaciones y por decirme siempre que todo va a estar bien.

A mi amigo Javier por siempre estar pendiente, por ser mi confidente, mi consejero por creer en mí hasta en momentos en los que yo dudaba, gracias, Javi por siempre estar y quererme tanto.

A mis compañeras de trabajo mis "Chicas Superpoderosas" por aportar su granito de arena en este trabajo y por estar ahí en todo los momentos que las necesite.

A mi compañera de tesis Marolyne Feliz, gracias por tu dedicación, por tu compromiso y entrega, no puede escoger una mejor compañera, este es un logro que estaba destinado para compartir juntas. ¡Lo logramos Maro!

A mis asesoras Gertrudis Valdez y Alexia Jape por su entrega y apoyo durante la tesis.

Saikiris Hidalgo Ramírez

Dedicatorias

Dedico este logro a **Dios**: protagonista de mi vida, quien ha estado presente en cada paso que doy y ha convertido mis sueños en realidad, por ser mi guía en todas las decisiones que tomo, por rodearme de personas que me motivan a dar lo mejor de mí y por haberme permitido llegar hasta este momento.

A mis padres:

Catia Marilyn Ferreras Melo y Roberto Ernesto Félix Félix: quienes fueron fieles a mí, me dieron la oportunidad de iniciar y culminar este proyecto, en especial a mi madre quien con esfuerzo y dedicación me ha mostrado que soy capaz de llevar a cabo lo que me propongo. Gracias por ser mi sustento y mi soporte, por creer en mí, los amo.

A mis hermanas:

Kristher S. Lassis Ferreras, Sussam M. Lassis Ferreras y Maria yasmery Félix Ferreras, quienes fielmente me brindaron su apoyo y comprensión en todo este proceso.

A mi familia:

Por brindarme su apoyo, poner su confianza en todo lo que hago y esperar de mí los mejores resultados. En especial a mis tías Danitza Félix, Bery Félix, Denia Félix por estar desde siempre para mí, por tratarme como su hija, por su cuidado para conmigo, las amo.

A mis adorados abuelos:

Mercedes Melo, María Félix y Julio Félix, por ser el ejemplo más grande para seguir, por su amor incondicional, enseñanzas y motivación.

A mis primos:

Laura María, María Del Pilar, en especial a Welmis y Henry Junior, por ser mis amados y exclusivos primos, por la confianza depositada siempre en mí, por sus consejos y tiempo dedicado para conmigo.

A mi Hermana, Amiga y Colega:

Dahiana Prenza, por estar a mi lado, por ser mi soporte en todo momento, siempre daré gracias a Dios por haberte puesto en este camino llamado vida y por permitirnos concluir este proyecto exitosamente, sobre todo juntas te quiero. Esto también es tuyo.

A mis Sobrinos:

Dedico este logro a ustedes, por darme esa calma que necesite en muchos momentos difíciles, por sus ocurrencias y alegrías, por inspirarme hacer bien las cosas para servirles de ejemplo en el mañana, Christopher Iker, Zoe Aime y Ovianny Aivett.

A mi compañera:

Saikiris Hidalgo, gracias por tu entrega, dedicación, esfuerzo, Sobre todo por tu paciencia y tolerante durante este proceso sin duda eres la mejor compañera que pude ver tenido.

¡Gracias!

Marolyne Robelssy Félix Ferreras

Dedicatorias

Dedico este logro a mis **padres**, Alfredo Hidalgo y Sara Ramírez por ser mi fuente de apoyo, mi soporte, mi aliento por hacerme saber que en este mundo todo es posible con esfuerzo y dedicación, por demostrarme su amor en los momentos que más los necesitaba. Este logro es de ustedes.

A mis hermanas Chailin y Mía por creer en mí y aportar un granito de arena para que esta tesis sea posible.

A mis tías Sairis y Magalys por siempre estar pendientes y por su apoyo constante en el tiempo que necesitaba de su ayuda.

A todas las profesoras que la UNPHU me regaló, gracias por encaminar mi futuro de ser una gran profesional, por enseñarme, por tenerme paciencia y mostrarme un camino desconocido que terminó por ser la mejor decisión de mi vida.

Saikiris Hidalgo Ramírez

Índice

Agradecimientos	i
Dedicatorias	v
Resumen.....	xii
Abstrac	xiii
Introducción	1
CAPÍTULO I. PRESENTACIÓN DEL PROBLEMA.....	4
1.5.1 Objetivo general	8
1.5.2 Objetivos específicos.....	8
CAPÍTULO 2. MARCO TEÓRICO.....	10
2.1 Antecedentes	10
2.2 Inteligencia emocional.....	11
2.3 Modelos de inteligencia emocional	14
2.4 La educación de la inteligencia emocional	15
2.5 El teletrabajo	16
2.6 Elementos del teletrabajo.....	17
2.7 Clasificación del teletrabajo.....	18
2.8 Resolución de teletrabajo en República Dominicana	20
2.9 La inteligencia emocional y el teletrabajo	21
2.10 La inteligencia emocional y el teletrabajo en la Pandemia de Covid-19.....	22
2.11 Satisfacción en el trabajo	23
2.12 Factores de la satisfacción laboral	24
2.13 Niveles de la satisfacción laboral.....	24
2.14 Características de la satisfacción laboral	25
2.15 Evaluación de la inteligencia emocional.....	26
2.16 Fiabilidad para la aplicación del Test MSCEIT.....	27
2.17 Marco contextual	28
2.18 Breve reseña sobre la empresa Vuo Partners LTD	28
2.19 Análisis FODA de Vuo Partners LTD.....	29
2.20 Estructura organizacional de Vuo Partners LTD.....	32

CAPÍTULO 3. MARCO METODOLÓGICO	33
3.1 Perspectiva.....	33
3.2 Diseño de la investigación.....	33
3.3 Tipo de estudio	33
3.4 Población de estudio.....	34
3.5 Métodos de la investigación	34
3.6 Fuentes y técnicas para la información	35
3.7 Tratamiento de la información	40
3.8 Operacionalización de Variables.....	41
CAPÍTULO 4. PRESENTACIÓN DE RESULTADOS	42
4.1 Presentación y análisis de resultados.....	42
4.2 Análisis de resultados	71
Conclusiones.....	76
Recomendaciones	79
Bibliografía	80
Anexo.....	83

Índice de tablas

Tabla No. 1. Principios de la inteligencia emocional	13
Tabla No. 2. Habilidades del individuo, según Modelo de Salovey y Mayer	16
Tabla No. 3. Tipos de niveles de satisfacción laboral.....	25
Tabla No. 4. Variables que intervienen en la satisfacción laboral.....	26
Tabla No. 5. Factores personales que presenta el colaborador	27
Tabla No. 6. Distribución organizacional de la empresa Vuo Partners LTD	35
Tabla No. 7. Operacionalización de las Variables de Estudio	41
Tabla No. 8. Puntuaciones del MSCEIT	46
Tabla No. 9. Nivel de inteligencia emocional según sexo.....	46
Tabla No. 10. Niveles de inteligencia emocional según sexo.....	47
Tabla No. 11. Descriptivos de puntuación total de inteligencia emocional según sexo ...	48
Tabla No. 12. ANOVA- puntuación total	49
Tabla No. 13. Nivel de inteligencia emocional según departamentos	50
Tabla No. 14. Niveles de Inteligencia Emocional según departamento	51
Tabla No. 15. Niveles de inteligencia emocional según edad por intervalo.....	53
Tabla No. 16. Estadísticos descriptivo del nivel de inteligencia emocional por departamento al que pertenece la empresa VÜO Partners.....	55
Tabla No. 17. ANOVA- puntuación total	56
Tabla No. 18. Sexo.....	60
Tabla No. 19. Edad	61
Tabla No. 20. Departamento al que pertenece	62
Tabla No. 21. Relaciones interpersonales.....	63
Tabla No. 22. Cumplimiento de normas	64
Tabla No. 23. Cooperación y lealtad	65
Tabla No. 24. Rendimiento laboral.....	66
Tabla No. 25. Productividad laboral	67
Tabla No. 26. Correlaciones	69

Índice de graficas

Grafica No. 1. Estructura organizacional de Vuo Partners LTD	32
Gráfico No. 2. Niveles de inteligencia emocional según sexo	48
Gráfico No. 3. Gráficos de medias.....	49
Gráfico No. 4. Niveles de Inteligencia Emocional, Departamento al que pertenece.....	52
Gráfico No. 5. Niveles de inteligencia emocional según edad por intervalo.....	53
Gráfico No. 6. Gráficos de medias.....	56
Gráfica No. 7. Efectividad laboral enero – diciembre 2019	57
Grafica No. 8. Efectividad laboral enero – diciembre 2020	58
Gráfico No. 9. Sexo	60
Gráfico No. 10 Edad	61
Gráfico No. 11. Departamento al que pertenece.....	62

Resumen

Este proyecto de investigación tiene como propósito determinar la inteligencia emocional y efectividad del teletrabajo durante la pandemia Covid-19, en los colaboradores de la empresa Vuo Partners LTD. De manera que como objetivo principal se establece analizar la relación existente entre la inteligencia emocional y la efectividad del teletrabajo durante la pandemia Covid-19, en los colaboradores de la empresa Vuo Partners LTD, periodo noviembre 2020- julio 2021, Distrito Nacional, Santo Domingo, República Dominicana. Por lo que como metodología utilizada se empleó el cuestionario de inteligencia emocional MSCEIT y una encuesta de efectividad del teletrabajo elaborado por la sustentantes aplicada a 45 colaboradores de la empresa. Estableciendo como resultados que los colaboradores a pesar de valorar de manera asertiva la nueva cultura organizacional mediante el cumplimiento de sus funciones desde sus hogares siendo este el teletrabajo, y que la empresa ha sido afable y gestor de la eficiencia en esta nueva metodología laboral reduciendo el margen de perdidas e insatisfacción en los clientes, manteniendo los niveles con muy poco margen de diferencia a como si se estuviera de manera presencial.

Palabras calves:

Inteligencia emocional, teletrabajo, efectividad laboral, pandemia por Covid-19.

Abstrac

The purpose of this research project is to determine the emotional intelligence and effectiveness of teleworking during the Covid-19 pandemic, case study: company Vuo Partners LTD. So that the main objective is to analyze the relationship between emotional intelligence and the effectiveness of teleworking during the Covid-19 pandemic, Case studies: company Vuo Partners LTD, period November 2020- July 2021, National District, Santo Domingo, Dominican Republic. Therefore, the methodology used was the MSCEIT emotional intelligence questionnaire and a telework effectiveness survey prepared by the supporters applied to 45 company employees. Establishing as results that the collaborators, despite assertively assessing the new organizational culture through the fulfillment of their functions from their homes, this being teleworking, and that the company has been affable and manager of the efficiency in this new work methodology, reducing the margin of losses and dissatisfaction in customers, maintaining the levels with very little margin of difference as if it were in person.

Keys Words:

Emotional intelligence, teleworking, work effectiveness, Covid-19 pandemic.

Introducción

Desde principio del año 2020, el mundo atraviesa una pandemia por causa del virus Covid-19, el cual afecta al individuo en el ámbito físico, debido a factores que provoca el virus, también en el ámbito emocional obligando a cambiar el estilo de vida mediante medidas como el confinamiento, el distanciamiento social en el contacto humano, obligando a que las empresas experimenten por primera vez el teletrabajo incurriendo en el servicio electrónico o telefónico para mantener su operaciones comerciales, además, de implementar un nuevo mecanismo de teletrabajo, donde el colaborador trabaja o cumple sus funciones operativas desde el hogar a raíz de la situación social.

Es por lo que algunos directivos de las empresas públicas y privadas del país, para evitar el contagio tomaron la decisión de brindar sus servicios de manera semipresencial mediante el teletrabajo, para evitar el contagio y seguir trabajando para generar ingresos y no tener que cerrar por completo las operaciones.

Lo cual conlleva el interés de este proyecto de investigación mediante el propósito de analizar la inteligencia emocional y efectividad del teletrabajo durante la pandemia Covid-19, los colaboradores de la empresa Vuo Partners LTD, la cual se dedica al servicio de consultoría estratégica empresarial, fomentando la optimización operativa de clientes físicos y jurídicos.

Al tomar en cuenta el teletrabajo, se debe destacar que esta es una técnica acorde a las necesidades de las empresas, donde se desarrollan nuevas técnicas haciendo uso de diversos avances tecnológicos y digitales, permitiendo realizar tareas y operaciones de manera remota, siendo implementada en las áreas y puestos de trabajo que así lo ameriten.

Pues como funcionalidad o propósito del sistema del teletrabajo es facilitar el cumplimiento de las funciones operativas por parte de los colaboradores para aquellas empresas que tiene diferentes canales de servicios a sus clientes o proveedores.

Mientras que dentro de otros factores que provoca el teletrabajo pueden recaer sobre el ámbito emocional mediante el desarrollo de la inteligencia emocional (de ahora en adelante IE) y efectividad del colaborador en el cumplimentando de su funciones, debido a que el confinamiento y distanciamiento social, han presentado indicios de inestabilidad resaltando falta de límites para separar el trabajo de la familia, la falta de concentración y enfoque, sensación de agobio, además, el desarrollo de diversas emociones como estrés, ansiedad, angustia y preocupación, incidiendo en el comportamiento del colaborador, donde la IE es un punto clave para que el teletrabajo se cumpla de la manera correcta.

Por lo que con el interés de desarrollar un proyecto coherente y con enfoque objetivo, se desarrolla mediante capítulos que permiten facilitar su comprensión mediante un desarrollo metodológico, el cual consiste en:

El capítulo I manifiesta el planteamiento y delimitación del problema, la justificación, en estos se explica y justifica la razón por la cual se decidió realizar este estudio, del mismo modo está conformada por la formulación de preguntas y los objetivos tanto el general como los específicos.

En el capítulo II, se presenta el marco teórico referencial, compuesto por el contexto literario que permite sustentar la investigación en referencia bibliográficas referente al proyecto de investigación.

En el tercer capítulo, se desarrolla el marco metodológico de la investigación, presentando el diseño y tipo de investigación, además de la población de estudio, métodos, fuentes y técnicas utilizadas, además del tratamiento de investigación y la operacionalización de variables.

En el capítulo IV, se establecen los resultados recopilados de los instrumentos diseñados, destacando los factores y aspectos que indiquen existente entre la inteligencia emocional y la efectividad del teletrabajo durante el confinamiento por Covid-19, en los colaboradores de la empresa Vuo Partners LTD. Finalizando con las conclusiones y referencias bibliográficas utilizadas en el proyecto de investigación.

CAPÍTULO I. PRESENTACIÓN DEL PROBLEMA

1.1 Planteamiento del problema

El sistema laboral evoluciona y se adapta a los tiempos y necesidades de las organizaciones, proporcionando ventaja competitiva mediante el capital humano que posee y el sistema operativo que permite el cumplimiento de las funciones.

Iniciando el 2020 el mundo ve transformar su sistema operativo a raíz de la situación sanitaria que ha afectado a todos los sectores conocidos como la pandemia por Covid-19; Provocando cambios en culturas, hábitos, costumbres, cumplimiento de funciones e incluso estilo de vida, debido a la imposición de medidas de distanciamiento social, confinamiento y aislamiento.

Esto conllevó a las empresas a implementar un nuevo mecanismo laboral conocido como teletrabajo, facilitando así que el colaborador pueda mantener su puesto de trabajo y operar desde su hogar cumpliendo con las medidas sanitarias que han sido establecidas por las entidades de salud estatales.

Es el caso de la empresa Vuo Partner LTD, la cual brinda servicios de asesoría y consultoría estratégica, viéndose afectada por la situación mundial, tuvo que llevar a cabo el cambio de cultura organizacional incluyendo el sistema de teletrabajo a su personal colaborador. Donde esta cuenta con una fuerza laboral de más de 30 colaboradores y el consejo directivo de la empresa se vio en la decisión de que el 90 % de sus colaboradores pasarán a la modalidad del teletrabajo, sin un entrenamiento previo y con conocimiento repentino sobre el tema.

Experimentar el teletrabajo por primera vez es una de las razones por las cuales los colaboradores pueden obtener un desequilibrio emocional, sentirse desanimados, inestables,

angustiados, sin confianza y sin ánimos de realizar su trabajo, afectando directamente a la empresa, es por esto por lo que al evaluar el nivel de estabilidad o inteligencia emocional que posee el personal, permite establecer con mayor factibilidad medidas para enfrentar las diversas situaciones y convicciones que ha incurrido por causa de la pandemia por Covid-19.

Pues al establecer como se encuentra el personal en relación con la inteligencia emocional, cabe destacar que en el momento en que las emociones toman el control de las acciones traen consigo repercusiones tanto positivas como negativas que afectan a la empresa directamente y sus operaciones, pues la inteligencia emocional permite que el manejo de las emociones sea consciente permitiendo que el desarrollo de las actividades o funciones que se realicen cumplan con los requerimientos necesarios para el alcance de las metas establecidas.

Esta decisión puede traer necesidad de afrontar ciertos desafíos como la sensación de soledad o el cambio de cultura del presencialismo al hogar, que generan estrés y ansiedad en los trabajadores ante esta nueva modalidad y para poder manejarlo entra el control emocional, provocando inestabilidad operativa y funcional de frente al cumplimiento adecuado y eficiente de las funciones laborales y con esto su impacto en el desempeño laboral, ya al no poseer un buen manejo emocional este puede incidir en los riesgos de salud mental con relación a ciertos problemas emocionales, mayor ansiedad, depresión y estrés, problemas de personalidad y tendencia a conductas adictivas.

Por lo que descuidar la importancia necesaria que posee este tema puede ocasionar que los colaboradores se sientan insatisfechos y pocos productivos, esta investigación tiene como propósito establecer la incidencia de la inteligencia emocional en el rendimiento del teletrabajo en

los colaboradores, para que esta nueva normalidad no les afecte de forma negativa y que puedan encontrar el equilibrio ante esta situación.

Haciendo necesario establece la relación que posee la inteligencia emocional y la efectividad del teletrabajo durante el confinamiento por Covid-19, en los colaboradores de la empresa Vuo Partners LTD y de esta manera tener un punto de referencia que permita reducir los niveles emocionales inadecuados que puedan afectar o incurrir en malas prácticas, fomentando y desarrollando las que sí puedan mejorar la eficiencia productiva y estabilidad emocional del colaborador de la empresa a través del teletrabajo.

1.2 Delimitación del problema

La presente investigación se realiza al personal ejecutivo y colaboradores de la empresa Vuo Partner LTD, la cual está situada en la calle Luis Amiama Tió Plaza Patio del Norte, S-301 Arroyo Hondo, Santo Domingo. Donde la investigación se desarrolla en el periodo noviembre 2020- julio 2021.

1.3 Justificación de la investigación

La siguiente investigación se enfoca en estudiar la relación que tiene la inteligencia emocional y efectividad del teletrabajo durante la pandemia Covid-19, destacando su necesidad de frente al cambio drástico que ha sufrido el sector organizacional en sus diferentes vertientes. Siendo esta modalidad la de mayor efectividad y aplicación por el mantenimiento de la atención a clientes actuales y potenciales a través de la única alternativo disponible que había predominado durante el confinamiento, debido a que, mediante el cambio de estilo de vida y sistema laboral, es de gran

importancia establecer cómo se han visto afectado los colaboradores de la empresa Vuo Partner LTD, de frente al cumplimiento de sus funciones laborales.

De manera que el desarrollo de este proyecto de investigación se justifica por diversos puntos como son:

Es novedosa ya que, ésta no ha sido estudiada en el país, es un tema que ha surgido a causa de la actual crisis que atraviesa el mundo desde finales del 2019.

Se dispone de recursos tecnológicos tales como Internet, computadoras, bibliotecas virtuales, entre otros. A su vez, recursos económicos, así como un periodo de tiempo amplio desde noviembre del 2020 hasta julio 2021, para poder aplicar las herramientas e instrumentos a utilizar, facilitando el alcance de los objetivos y mediante estos establecer un marco referencial para las entidades que utilizan este sistema operativo para optimizar el rendimiento de su personal colaborador y obtener resultados exitosos.

El desarrollo de la investigación pretende obtener resultados favorable tanto para la empresa como para los empleados, aportará recomendaciones y estrategias para que los colaboradores y empresas puedan analizar las circunstancias del teletrabajo que generan distorsión emocional, evaluar el manejo y el nivel de efectividad del teletrabajo e identificar las habilidades emocionales para adaptarse al teletrabajo y/o identificar los niveles de inteligencia emocional, como debilidad de sus emociones durante crisis futuras, realizar las tareas de diversas formas para optimizar los procesos de las compañías.

1.4 Formulación del problema

1. ¿Cuál es la relación entre la inteligencia emocional y efectividad del teletrabajo durante la Pandemia Covid-19 en la empresa Vuo Partners LTD.?
2. ¿Cuál es la situación actual que posee la empresa Vuo Partners LTD en relación con el teletrabajo?
3. ¿Cuáles son los factores que intervinieron en el desarrollo del teletrabajo por parte de los colaboradores de la empresa?
4. ¿Cuáles son los niveles de inteligencia emocional en los colaboradores de la empresa Vuo Partners LTD?
5. ¿Cuál es el nivel de efectividad del teletrabajo en los colaboradores de la empresa Vuo Partners LTD?

1.5 Objetivos de la investigación

1.5.1 Objetivo general

Analizar la relación existente entre la inteligencia emocional y la efectividad del teletrabajo durante la pandemia Covid-19, en los colaboradores de la empresa Vuo Partners LTD, periodo noviembre 2020- julio 2021, Distrito Nacional, Santo Domingo, República Dominicana.

1.5.2 Objetivos específicos

1. Describir la relación entre la inteligencia emocional y efectividad del teletrabajo durante la Pandemia Covid-19 en la empresa Vuo Partners LTD.

2. Describir la situación actual que posee la empresa Vuo Partners LTD en relación con el teletrabajo.

3. Indicar el nivel de inteligencia emocional de los colaboradores de la empresa Vuo Partners LTD.

4. Establecer el nivel de efectividad del teletrabajo en los colaboradores de la empresa Vuo Partners LTD.

1.6 Limitaciones

El acceso a la información será difícil debido a que es un tema que ha surgido de la situación que se atraviesa a nivel mundial.

Algunas de las limitantes que se pueden encontrar es, el poco interés de algunos colaboradores de la empresa de frente al tema de la investigación, lo cual dificulta la obtención de información clave, además, del tiempo disponible para realizar la investigación, debido a las medidas sanitarias y horarios establecidos tanto por el gobierno como por la empresa objeto de estudio.

A su vez, tener restricciones de acceso a la muestra como a la aplicación de los instrumentos para la misma y que los resultados obtenidos de las variables no sean los esperados, para la investigación.

Por lo que, con el interés de generar alternativas, en el caso de las encuestas se tomará en cuenta el uso de la encuesta digital para abordar a los colaboradores a pesar de las facilidades de acceso a la información, además, de tomar en cuenta la referencia de los representantes ejecutivos de la empresa Vuo Partners LTD.

CAPÍTULO 2. MARCO TEÓRICO

2.1 Antecedentes

En una investigación realizada en la Universidad Rafael Landívar en Guatemala, titulada “Inteligencia emocional y productividad laboral” (estudio realizado con el personal de salud del centro de diagnóstico por imágenes, policlínica), llegaron a las siguientes conclusiones (Ilma, 2014):

1. Que los colaboradores demostraron un alto nivel de inteligencia emocional, por lo que trabajan de manera adecuada con el cliente interno y externo y son altamente productivos.

2. Se demuestra que cuando las personas no manifiestan desagrado por situaciones que de manera general, son reglas de la institución en su desempeño, manifiesta un alto nivel de control de sus emociones y por lo de inteligencia emocional, lo cual beneficia al éxito en su trabajo.

3. Los colaboradores de la clínica en un buen porcentaje ponen en práctica las cinco emociones que integran la inteligencia emocional, la autoconciencia, el autocontrol, la automotivación, la empatía y la habilidad social, lo que facilita que sean capaces de presentar mayor desempeño en sus funciones.

4. Los colaboradores que presentan un alto nivel de inteligencia emocional se manejan mejor a la hora de tomar decisiones respecto a su trabajo y la vida cotidiana, y su desempeño laboral es mejor.

En la investigación realizada en la Universidad Nacional Abierta y a Distancia (UNAD) en Colombia, titulada “Manejo de la inteligencia emocional en el ámbito laboral de la empresa de servicios temporales “Humanos Internacionales E.U 2015, llegaron a las siguientes conclusiones (Jhon, 2015).

Los resultados obtenidos afirman que en los colaboradores predomina la inteligencia emocional en un nivel normal, sin embargo el porcentaje de colaboradores que se encuentran en un nivel bajo se acerca al porcentaje de colaboradores que se encuentran en un nivel dentro de lo normal, por lo cual, es importante desarrollar talleres donde se compartan conocimientos básicos de inteligencia

emocional, salud mental, y control de estrés, asertividad y empatía, entre otros, que a su vez, les permitan reconocer los sentimientos propios y los de los demás, con la finalidad de originar cambios positivos en el ámbito laboral, que les permita obtener un nivel psicológico y emocional elevado, al mismo tiempo que desarrollar conductas apropiadas . Del mismo modo, se pudo establecer que la inteligencia emocional es un factor clave para que en el ámbito laboral exista el buen desempeño en el campo interpersonal de los colaboradores. (Jhon, 2015).

Otra investigación realizada en la Universidad Santo Tomás, Bogotá D.C en el 2017, titulada Teletrabajo: una opción para la mejora de los beneficios de las organizaciones y de los empleados llegaron a las siguientes conclusiones (Luisa, 2017):

1. La implementación del teletrabajo como modalidad laboral conlleva a que la organización obtenga aumento de la productividad, reducción de costos, disminución de ausentismo, lo que se traduce en beneficios económicos para la misma, especialmente para aquellas empresas de servicios, debido al mayor uso que hacen de las tecnologías de la información.

2. El Teletrabajo genera un cambio cultural favorable que de acuerdo con la voluntad de las partes al momento de su adopción se deben comprometer y generar una nueva dinámica de interrelación, de comunicación ágil y efectiva. Adicionalmente, la organización por medio de capacitaciones, asesoramiento y acompañamiento a sus teletrabajadores le debe brindar las herramientas, conocimientos y habilidades necesarios sobre cómo deben realizar sus actividades fuera de las instalaciones, de esta manera podrá obtener beneficios económicos como reducción de costos y aumento de la productividad.

3. Estas conclusiones permiten resaltar que tan favorable es la modalidad del teletrabajo y cómo los colaboradores se desempeñan con el desarrollo del mismo, también los beneficios que tiene la empresa si el teletrabajo se implementa de forma definitiva por un tiempo prudente.

2.2 Inteligencia emocional

La inteligencia de manera general es el conjunto de habilidades conductuales y cognitivas que hacen posible adaptarse de forma eficiente al ambiente social y físico. A su vez es la capacidad de solucionar problemas, aprender de la experiencia, planear, comprender ideas complejas y pensar

de manera abstracta. Hay que destacar que la misma no suele identificarse con habilidades ni conocimientos específicos, sino que es una habilidad cognitiva general donde forman partes las capacidades específicas (Ardilla, 2011).

Para Salovey, Mayer y Caruso (2002) la inteligencia emocional está directamente relacionada con las emociones que posee el individuo, destacando su capacidad en cuanto a la reacción frente a las emociones que puede presentar ante una evento o situación.

En esa misma línea Salvador, (2010) destaca que la inteligencia son las habilidades para solucionar problemas genuinos, y cuando es adecuado de crear un producto eficaz, a su vez la inteligencia hace la persona capaz de crear o detectar problemas, creando así de esa manera el fundamento para adquirir nuevas experiencias.

Por otra parte, García (2020) indica que la inteligencia emocional es la capacidad de reconocimiento de los propios sentimientos, los sentimientos de los demás, además de tener motivación y saber manejar de manera idónea las relaciones sostenidas con los demás y consigo mismo. De manera que la inteligencia emocional implica el mantenimiento del equilibrio y el reconocimiento de los propios sentimientos y de los demás.

Hay que destacar que dicho concepto de inteligencia emocional se dio a conocer por su autor el psicólogo Daniel Goleman, donde él mismo considera que la inteligencia emocional varias capacidades básicas, que se relacionan con los sentimientos y las emociones:

1. Descubrimiento de los sentimientos y emociones propias.
2. Reconocimiento y manejo de los sentimientos y emociones.
3. Crear una motivación propia y gestionar las relaciones personales.

Por lo tanto, una persona que cuenta con inteligencia emocional puede manejar más fácil sus emociones negativas, lo que aumenta las posibilidades de que pueda alcanzar la felicidad.

Del mismo modo Jiménez y López (2009) consideran que la inteligencia emocional implica la habilidad de valorar, percibir y expresar emociones precisas; además de ser hábiles para acceder y generar emociones que faciliten el pensamiento, a su vez pueden comprender emociones y regular las mismas, para promover así el crecimiento intelectual y emocional.

Por lo tanto, la inteligencia emocional es un constructo psicológico definido de distintas formas por algunos autores, por lo que constituye el desarrollo cognitivo más innovador en el ámbito emocional, lo cual hace referencia a la adecuada interacción entre cognición y emocional, lo que le permite a la persona un funcionamiento adaptado a su medio.

Por otra parte, García y Giménez (2010) indican que la inteligencia emocional se basa en los siguientes principios:

Tabla No. 1. Principios de la inteligencia emocional.

Principios	Contexto
Autoconocimiento	Es la capacidad de la persona conocerse a sí mismo, saber cuáles son sus fortalezas y debilidades.
Autocontrol	Hace referencia al control de los impulsos y así mantener la calma para no perder los nervios.
Automotivación	Es la habilidad para realizar cosas por sí mismo sin la necesidad de ser impulsado por los demás.
Empatía	Capacidad de ponerse en el lugar del otro, se trata de intentar comprender la situación de los demás.
Habilidades sociales	Abarca las relaciones con los demás, ejercitando los dotes de comunicación para lograr un acercamiento efectivo.
Asertividad	Hace referencia a defender las ideas propias sin respetar la de los demás, tener conflictos a veces en vez de evitarlos y aceptar las críticas constructivas.
Proactividad	Tener iniciativa en problemas u oportunidades, haciéndose responsable de sus actos.
Creatividad	Competencia para ver el mundo desde otras perspectivas, además de distintas maneras de resolver y afrontar problemáticas.
Perspectivas	Además de distintas maneras de resolver y afrontar problemáticas.

Fuente: Elaboración propia de las sustentantes, a partir de los datos obtenidos de García y Giménez (2010).

2.3 Modelos de inteligencia emocional

Luego de que se popularizara el concepto de inteligencia emocional surgieron algunos modelos, que se conforman en función de la visión particular de sus autores, de manera que Fragoso (2015) indica que estos modelos se clasifican de la siguiente forma:

Modelos mixtos, esta abarca diversas habilidades, criterios, objetivos, disipaciones afectivas, semblante de personalidad y competencias del individuo. Donde estos modelos que han sido criticados debido a que las herramientas de evaluación presentan confusiones en los resultados y complejidad en la variables analizadas.

De esta manera la mayoría de los casos no representan los estudios de años de evaluación, sino más bien investigación aisladas y específicas. Como este tipo de modelo establecido por Goleman y el de Bar-On (Fragoso, 2015).

Del mismo modo García y Giménez (2010) indican que el modelo de Goleman considera la existencia de un cociente emocional que no se opone al cociente intelectual, sino que ambos se complementan. Por lo que dicho complemento es manifestado en las interrelaciones producidas.

A su vez este modelo tiene los siguientes componentes (García & Giménez, 2010):

1. Autoconsciencia.
2. Autorregulación.
3. Automotivación.
4. Empatía con el entorno.
5. Habilidades y competencias.

De modo que en relación con el modelo de Bar-On este se compone de distintos aspectos como el componente, intrapersonal, interpersonal, del estado de ánimo, adaptabilidad y manejo del estrés. Por lo tanto, este modelo hace referencia a las competencias sociales que se deben tener para desenvolverse en la vida diaria.

Modelo de habilidad, cuando se comenzó a desarrollar este modelo existen dos concepciones de la emocional, la tradicional donde era considerada como enemiga del pensamiento, que perturba y causa una pérdida completa del control, sin embargo, está el concepto

contemporáneo donde se considera a las emociones como una ayuda al desarrollo del pensamiento, y son fundamentales para procesar informaciones en el cerebro.

A su vez este modelo se caracteriza por fundamental la inteligencia emocional en habilidades para procesar las informaciones emocionales, de manera que estos modelos no incluyen componentes de personalidad, dentro de dichos modelos se encuentra el de Salovey y Mayer (Fragoso, 2015).

Del mismo modo García y Giménez (2010) consideran que el modelo de Salovey y Mayer básicamente abarca una serie de habilidades internas del individuo que este debe potenciar, basándose en la práctica y la mejora continua. Por lo que este modelo incluye las siguientes habilidades:

Tabla No. 2. Habilidades del individuo, según Modelo de Salovey y Mayer.

Habilidades	Concepto
Percepción emocional	Esto ayuda a identificar las emociones en sí mismo y con los demás, mediante la expresión facial además de la voz y la expresión del cuerpo.
Facilitación emocional del pensamiento	Se relacionan las emociones con otras sensaciones como el olor y sabor, o también se usa la emoción para hacer más fácil el razonamiento.
Comprensión emocional	Hace referencia a la capacidad de solucionar problemas e identificar qué emociones se le asemejan.
Regulación reflexiva de las emociones	Para así crecer de forma personal, esta habilidad ayuda a mostrar los sentimientos negativos y positivos.

Fuente: Elaboración propia de las sustentantes, a partir de los datos obtenidos de García y Giménez (2010).

2.4 La educación de la inteligencia emocional

Todas las personas cuentan con la posibilidad de controlar en bastante grado los sentimientos propios o ajenos, la sociedad actual convence al individuo de modo consumista sobre las ventajas de un producto, lo que ocasiona un cambio de sentimiento en el espectador, esto mismo sucede cuando se trata de convencer a alguien de las virtudes de sí, de las ventajas de adquirir alguna cosa o solo modificar los sentimientos para llevarlos a su terreno.

Sin embargo, la mayoría de las personas piensa que las emociones y sentimientos no pueden educarse, y comentan que las personas son desvergonzadas, envidiosas, generosas, tímidas, depresivas o cariñosas como si fuese algo que responde casi sólo a una inexorable naturaleza.

Hay que destacar que las disposiciones de las emociones y sentimientos tienen un componente innato, sin embargo, también la familia constituye el primer agente de socialización y de construcción de las personalidades, la cual se va a ir modificando o moldeando con la influencia de la propia cultura en que está inmersa, siendo la escuela un fuerte influjo en dicho proceso.

Por lo tanto, las disposiciones emocionales y sentimentales pueden modelarse adecuadamente, hay buenos y malos sentimientos y los mismos favorecen unas acciones y entorpecen otras, por esto entorpecen o favorecen una vida digna que sea coherente con un proyecto personal donde la persona se sienta engrandecido.

A su vez los sentimientos de egoísmo, envidia, agresividad o crueldad son emociones que carecen de virtud, pero también carecen de una adecuada educación de los correspondientes sentimientos donde las mismas quebrantan notablemente las posibilidades de una vida llena de felicidad. (Guevara, 2011)

2.5 El teletrabajo

Es una manera flexible de organización del trabajo que consiste en desempeñar el trabajo sin la presencia física del trabajador en la empresa durante una parte importante de su horario laboral. A su vez abarca un amplio conjunto de actividades y puede realizarse a tiempo completo o parcial. De manera que las actividades profesionales en el teletrabajo utilizan algún medio digital para el contacto entre el teletrabajador y la empresa.

Por lo tanto, de forma general el teletrabajo es el trabajo que se puede realizar desde las oficinas de la empresa, pero este se hace desde la casa mediante el uso del computador, siguiendo así las órdenes de sus superiores por internet, de manera que el trabajo realizado lo enviará por esa misma vía a su jefe y por el cual va a recibir una remuneración (Rodríguez, 2007).

Del mismo modo Osio (2010) considera que el teletrabajo son los trabajadores que laboran de forma computarizada, lejos de la empresa o de la persona que les controla y que transmiten los resultados de su actividad por un medio de telecomunicación.

Hay que destacar que cuando se hace referencia a trabajar de forma computarizada, se habla también de las personas que trabajan por portátiles, teléfonos o celulares y centrales telefónicas especiales; donde todo esto requiere el uso de intranets, extranet e internet además de sistemas de información empresariales, a su vez se debe contar con herramientas como son las impresoras, fax y dispositivos de almacenamiento.

2.6 Elementos del teletrabajo

El teletrabajo debe cumplir con algunos elementos por lo tanto Caamaño (2010) describe los siguientes:

1. Elemento locativo o geográfico, esto caracteriza el teletrabajo ya que debe ser a distancia por lo que, para calificar una determinada prestación de servicios como una modalidad de ese tipo, es un requisito que los servicios se presten fuera del centro físico de funcionamiento de la organización de trabajo. Sin embargo, el teletrabajo no solamente se realiza en la casa, sino que puede llevarse a cabo en cualquier lugar o localidad fuera del centro de trabajo dirigido y controlado por el empleador.

2. Elemento tecnológico y cualitativo, además de que se caracteriza por el trabajo a distancia, el teletrabajo debe usar de manera intensiva tecnologías, que le permitan desarrollar una tarea productiva fuera de la empresa. A su vez dichas tecnologías son las de informática y las de telecomunicaciones que hacen posible la adecuada prestación de los servicios del trabajador. Hay que destacar que usar de forma intensiva dichas tecnologías permite distinguir el teletrabajo del trabajo a domicilio, pues este último se basa en el intercambio de bienes materiales entre el empleador, que es quien los proporciona, y el trabajador quien le agrega valor a los mismos mediante su trabajo.

3. Elemento organizativo, cuando se habla de teletrabajo no solo es trabajar a distancia usando las tecnologías, sino que teletrabajar es servirse de estos elementos para prestar servicios de una manera distinta. De manera que no es teletrabajador todo aquel que emplea las herramientas propias del teletrabajo, sino aquel que por el hecho de usarlas escapa al modelo tradicional de

organización del trabajo. Por lo tanto, el teletrabajo es una forma de realización y organización de trabajo diferente por parte de una persona natural, donde se descentraliza de actividades laborativas que antes eran realizadas en el centro de trabajo.

2.7 Clasificación del teletrabajo

El teletrabajo se puede clasificar por la comunicación o el vínculo jurídico y por la ubicación, en algunas ocasiones el trabajador hace su labor desde la casa y envía el producto intelectual a la empresa o la persona de interés, con unos tiempos y alcances previamente acordados (Camacho, 2012).

Gallusser (2005) considera que el teletrabajo es posible clasificarlo en diversos criterios como son el dónde se realiza, cuanto tiempo se le dedica, el estatus de trabajo del teletrabajador y la manera del teletrabajo ya sea individual o colectiva.

Teletrabajo según donde se lleva cabo (Gallusser, 2005):

1. Teletrabajo a domicilio, este hace relación a que el trabajador realiza su jornada del trabajo en el hogar, llevando a cabo el funcionamiento y cumplimiento de tareas laborales, por tanto, el trabajo a domicilio consiste en el desempeño de un individuo en su casa u otros locales que no sean las instalaciones de la empresa, el cual cumple con requerimientos que obtiene una remuneración y presta el servicio bajo los criterios del empleador
2. Teletrabajo móvil, el trabajador puede estar en cualquier lugar en la oficina, casa o de viaje. Por lo tanto, este se conecta a la empresa mediante el uso de las tecnologías de información y comunicación. Hay que destacar que este tipo de teletrabajador cuenta con un equipo portátil y con el internet de manera inalámbrica, lo que le hace posible realizar sus tareas desde cualquier parte.
3. Oficinas satélites, estas son unidades autosuficientes de una organización que le han reubicado fuera de su matriz. Por lo tanto, es una forma colectiva de teletrabajo, aquí se pueden incluir los centros de llamadas, en dado caso que ofrezca atención al cliente por

teléfono, también se incluyen los servicios bancarios y venta de servicios de seguros, de vida, auto, funerarios, entre otros.

4. Oficinas virtuales, este tipo de organización laboral es descentralizada donde todo el personal de la empresa trabaja a distancia, se pueden comunicar usando medios de telecomunicaciones y donde la organización no posee oficinas centrales en el sentido físico. Hay que destacar que las empresas virtuales cuentan con empleados de diversas partes del mundo.

Tipos de teletrabajo según el tiempo que insumen, (Gallusser, 2005):

1. Teletrabajadores marginales, estos se caracterizan por tener pocos equipos de oficina en su casa, este tipo de trabajador laboran lo suficiente para que se les denomine teletrabajador, pero la frecuencia o regularidad es insuficiente para que el teletrabajo se convierta en su forma predilecta de trabajo.

2. Teletrabajadores sustanciales, estos realizan el teletrabajo de manera frecuente donde las oficinas del centro de trabajo, se consideran aún su lugar principal de trabajo, pero también se ha creado una rutina de trabajo en casa.

Tipos de teletrabajo según el estatus de empleo de los trabajadores, (Gallusser, 2005):

1. Teletrabajadores autónomos, estos deciden trabajar desde casa y se consideran como emprendedores, por lo tanto, cada día las empresas deciden renunciar a la idea de una oficina formal y continúan operando de forma virtual.

2. Trabajo informal, este se refiere al acuerdo que existe entre jefes y empleados, sin embargo, formalmente no es parte del contrato de trabajo.

Formas de teletrabajo individuales y colectivas, (Gallusser, 2005):

1. Formas individuales, esta incluye el teletrabajo que se realiza de manera parcial en el hogar para una sola empresa, el trabajo que se realiza totalmente en el hogar y el teletrabajo móvil.

2. Formas colectivas, abarca la redistribución de funciones de apoyo al trabajo de oficina en otros países, el trabajo en equipo y el trabajo que se realiza en colaboración con otras.

2.8 Resolución de teletrabajo en República Dominicana

El cambio de estilo de actividades y cumplimiento de funciones laborales ha conllevado al sistema a desarrollar nuevas medidas y estrategias a la vanguardia de la situación laboral y medidas sanitarias implementadas a nivel mundial debido a la pandémica del Covid-19.

De esta manera a través de la resolución propuesta por el Ministerio de Trabajo con el interés de salvaguardar los intereses del empleado de frente a las circunstancias y las del empleador, lleva cabo el desarrollo de una nueva modalidad bajo una resolución que indica la metodologías y criterios que debe tener el teletrabajo a nivel nacional (Acosta, 2020).

Por tanto, el sistema laboral dominicano con el interés de generar sostenibilidad a los empleadores y empleados desarrolla una nueva regulación para el desarrollo del teletrabajo, mediante la Resolución No. 23-2020, como una modalidad especial del trabajo (MT, 2020).

Destacando que esta Resolución que rige el teletrabajo en la República Dominicana, establece puntos relevantes como (MT, 2020):

1. Establecer las normas para la regulación del teletrabajo como modalidad especial de trabajo.
2. Regula el acuerdo del teletrabajo mediante un contrato en el cual se establezcan todos los puntos y condicionamientos considerados por ambas partes.
3. Establece el derecho a la reversibilidad.
4. Suministro de equipos por parte del empleado al colaborador como responsabilidad para el cumplimiento de las funciones.

5. La responsabilidad del empleado es salvaguardar las herramientas suministradas por el empleador y las informaciones procesadas para el cumplimiento de las funciones.
6. La jornada laboral estará bajo lineamiento establecido en el Código de trabajo.
7. Adecuación y acondicionamiento del área para realizar el teletrabajo cumpliendo con las medidas vigentes.
8. Visitas por parte del Ministerio de Trabajo para validar el cumplimiento de las medias establecidas.
9. Medias bajo los lineamientos del código de trabajo en el que el empleado podrá disfrutar de los beneficios igual que si fuera trabajo presencial.

2.9 La inteligencia emocional y el teletrabajo

En el ámbito organizacional existe un nuevo paradigma que resalta la utilización e importancia del individuo dentro de las mismas, la inteligencia emocional la cual se considera como otro tipo de inteligencia, sin dejar a un lado a la inteligencia cognitiva o del coeficiente intelectual este último más fácil de medir y definir, no obstante la inteligencia emocional es una destreza o capacidad que le permite a la persona manejar y conocer sus propios sentimientos, además de enfrentar e interpretar los sentimientos de los demás y así crear hábitos mentales que favorezcan su productividad

Hay que destacar que cuando una persona asiste a su trabajo o bien realiza su trabajo lleva consigo una serie de ideas preconcebidas sobre sí mismo, quién es, que se merece y hacia dónde debe marchar la empresa.

Por lo tanto, dichos conceptos se ven afectados por factores relacionados con el trabajo diario, como son el estilo de liderazgo del superior, la relación con sus compañeros de trabajo, la flexibilidad o rigidez de la empresa, las opiniones y su grupo de trabajo (Pelekais, Nova, & Tirado, 2007).

Por otra parte, Carrillo, Vargas, y Sierra (2018) destacan que las empresas se integran por personas donde su objetivo es una consecuencia directa de esfuerzos de cada uno, donde generan sinergia y hacen posible aprovechar el conocimiento y experiencia específica de cada trabajador, integrándose en objetivos comunes.

Por lo tanto, la inteligencia emocional es un factor importante, para lograr las metas organizacionales, aumentar la cooperación y mejorar las destrezas de inteligencia emocional entre los colaboradores del equipo. A su vez la IE es un marco de capacidades aprendidas, que hacen más fácil las relaciones interpersonales y ayudan a resolver fácilmente las problemáticas personales, así como las colectivas, también potencia el bienestar de las personas debido a las experiencias emocionales positivas.

En esa misma línea la inteligencia emocional contribuye a mejorar la eficacia y eficiencia en el lugar de trabajo, a través de la confianza en equipo, promoción de bienestar y por tanto el clima organizacional. Por esto la inteligencia emocional es una herramienta que agrega valor a las empresas, aumentando y haciendo óptimo el desempeño de los colaboradores, al permitir a los administradores manejar el cambio con eficacia y así crear una innovadora cultura organizacional.

2.10 La inteligencia emocional y el teletrabajo en la Pandemia de Covid-19

A principio del año 2020 la Organización Mundial de la Salud calificó un nuevo brote viral de coronavirus conocido como Covid-19, incidiendo este en una enfermedad respiratoria altamente contagiosa e instó a los gobiernos de todo el mundo a enfrentar ese problema con seriedad, y a prepararse para la primera prevenir y evitar una ola de contagiosas, mediante la altera de emergencia sanitaria, llevando a cabo la implementación de medidas drásticas como son el confinamiento, distanciamiento o quedarse en casa de manera obligatoria.

A raíz de entrar en vigor dichas medidas el mercado laboral tuvo una pausa significativa en cuanto a la metodología de trabajo, donde el colaborador debe permanecer en casa limitando las operaciones de las organizaciones. Esto conlleva a las empresas a evaluar diversas maneras de mantener las operaciones activas a pesar de las medidas sanitarias impuestas por las naciones, lo que contribuyó al desarrollo y puesta en marcha de un nuevo sistema de trabajo conocido como el teletrabajo, el cual contribuye al trabajo a distancia desde el hogar cumpliendo tanto con las medidas sanitarias como con los requerimientos de la empresa para el mantenimiento de sus operaciones. Por lo tanto, las empresas que ya estaban acostumbradas al teletrabajo, como las que no enviaron a sus empleados a casa y así crearon condiciones para el teletrabajo más extenso de la historia.

Cabe destacar que existen muchas personas que teletrabajan de manera parcial o tiempo complejo, pero este número ha ido en aumento de forma gradual durante los años, sin embargo, la pandemia ha acelerado su adopción por parte de las empresas. Por consiguiente, el teletrabajo ha demostrado ser una herramienta clave para garantizar la realización de actividades profesionales y operativas (OIT, 2020).

Por otra parte, Castillo (2020) considera que la normalidad para todo el mundo ha sufrido un drástico cambio por la pandemia de Covid-19. La mayoría de los empleados se han visto obligados a laborar a distancia y no saber cuándo podrán regresar a sus puestos de trabajo, estos son factores que pueden aumentar los niveles de estrés.

Por lo tanto, un mecanismo que se usa para enfrentar los efectos negativos de la pandemia en el ámbito personal como laboral es utilizar la inteligencia emocional, esta se liga de forma fuerte a la madurez emocional y el autoconocimiento personal. Cuando un individuo posee inteligencia emocional puede gestionar de manera correcta sus emociones y por consiguiente tomar decisiones idóneas.

Diversas investigaciones reflejan que en la actualidad aún no se sabe a ciencia cierta cuándo terminará la crisis, o cuál será su impacto en la rutina lo que hace que aumente la ansiedad y el estrés. De manera que no saber o no poder proyectar el futuro genera niveles altos de incertidumbre. Por lo tanto, es el momento justo de aplicar entonces la inteligencia emocional que puede brindar excelentes resultados.

2.11 Satisfacción en el trabajo

Para Davis y Nerstrom (2007), la satisfacción laboral consiste en el conglomerado de emociones y sentimientos asertivos o negativos con los que lidia el colaborador y lida en su área de trabajo. por tanto, es adecuado destacar que se presenta una diferencia entre los sentimiento que se relacionan en el puesto de trabajo tomando en cuenta los intereses y deseos del individuo.

La naturalidad del trabajo parte de la consideración de la supervisión, entorno laboral y cultura organizacional, donde al satisfacción se adquiere de igual manera al pasar el tiempo.

2.12 Factores de la satisfacción laboral

Es habitual la coincidencia entre colaboradores sobre el nivel de satisfacción en el área laboral, donde colectivamente desempeñan las funciones en el mismo lugar.

Para Chisel (2006), al satisfacción abarca diversos puntos de referencias donde coinciden en varios casos generales, no obstante, el criterios particulares no siempre suelen coincidir. De manera que para medir la satisfacción es posible presentar diversas variantes acorde a los deseos e intereses de cada colaborador.

La satisfacción posee diversas características, por lo que Chisel (2006) considera algunas como son:

1. El nivel de satisfacción posee relación con el nivel de ocupación del colaborador.
2. El prestigio está en funciona de la satisfacción en el lugar de trabajo.
3. El interés por situaciones conflictivas que se presentan por los colaboradores.
4. Retiro del puesto de trabajo por inseguridad por parte del individuo.

2.13 Niveles de la satisfacción laboral

El índice de satisfacción permite evaluar y determinar el clima organizacional en una entidad empresarial, por lo que como tipos de niveles para Robins (2004), considera que se presentan en dos categorías, como son:

Tabla No. 3. Tipos de niveles de satisfacción laboral.

Niveles de satisfacción	Concepto
Satisfacción general	Se basa en el indicador estimado, el cual guarda relación con la valoración del capital humano de la empresa de frente a la diversas facetas en el puesto de trabajo.
Satisfacción por facetas	Se enfoca en la satisfacción de los criterios específicos que posee la ocupación y su funcionalidad.

Fuente: Elaboración propia de las sustentantes, a partir de los datos obtenidos de Robins (2004)

Por tanto, como criterios que puede incidir en el nivel de satisfacción, están los reconocimientos, los beneficios, supervisión, condiciones laborales, clima organizacional y normativas internas en el área de trabajo.

2.14 Características de la satisfacción laboral

En relación con las variables ambientales que inciden en la satisfacción laboral del individuo en el entorno laboral, Levi Leboyer (2008), establece las siguientes:

Tabla No. 4. Variables que intervienen en la satisfacción laboral.

Variables	Concepto
Nivel profesional	A mayor nivel profesional mayor será la satisfacción.
Contenido del puesto	Al haber presencia de variación en las tareas, se presentará más satisfacción.
Tipo de liderazgo	Mediante la presencia de liderazgos y participación al individuo este mostrara mayor satisfacción.

Remuneración y promoción	Presentan un impacto positivo incidiendo en el aumento de la satisfacción.
Equipo de trabajo	A estar en un clima organizacional agradable el colaborador presentara una mejor satisfacción.

Fuente: Elaboración propia de las sustentantes, a partir de los datos obtenidos de Levi Leboyer (2008).

Por otro lado, en relación con los criterios o factores personales que se denotan en el clima laboral se consideran según Levi Leboyer (2008): los siguientes:

Tabla No. 5. Factores personales que presenta el colaborador.

Factores	Concepto
Edad	Guarda una relación directa con la satisfacción, fomentado hasta el retiro laboral.
Nivel educativo	La relación entre estos indicadores es directamente, recayendo en la posibilidades de crecimiento y la obtención de beneficios.
Sexo	A pesar de poseer poca incidencia en el nivel de satisfacción, es de basta relevancia a la equidad de género en el ámbito laboral.

Fuente: Elaboración propia de las sustentantes, a partir de los datos obtenidos de Levi Leboyer (2008).

Además, se establecen varios aspectos que contribuyen a medir el nivel de satisfacción en el puesto de trabajo como el sueldo percibido como remuneración por el desempeño y cumplimiento de funciones, el tipo de tareas que realiza, la supervisión, clima laboral y esquema organizacional.

2.15 Evaluación de la inteligencia emocional

Para el presente estudio se estará utilizando la técnica de encuestas de tipo cerrada, a su vez como instrumentos una prueba para medir la inteligencia emocional de MSCEIT, destacando la capacidad que posee el individuo de comprender su emociones y su relación con el entorno en

el cual se desarrolla, destacando su relación en la determinación del conocimiento sobre cómo se rinden las personas en las tareas y resuelven los problemas emocionales.

El mismo fue creado por John D. Mayer, Peter Salovey y David R. Caruso en el año 2002 en Toronto, Canadá. El cual posee una duración de 30-45 minutos, con una población de estudio a mayores de 17 años (Mayer, Salovey, & Caruso, 2002).

La fiabilidad de este instrumento recae sobre el análisis del cálculo de Cronbach en las tareas de la A hasta la H, mientras que para la demás tareas se emplea el cálculo del coeficiente de Spearman-Brown. Estableciendo una fiabilidad en la puntuación de 0.95 y en las áreas de 0.93 en la evaluación española del MSCEIT, valores similares a la versión original del instrumento.

2.16 Fiabilidad para la aplicación del Test MSCEIT

El instrumento a utilizar consiste en la prueba para medir la inteligencia emocional de MSCEIT, la cual consiste en una prueba de cuatros ramas del modelo de la capacidad de la inteligencia emocional, comprendida en 141 ítems, conformando de categorías como son la percepción emocional, facilitación emocional, comprensión y manejo emocionales.

La fiabilidad y validez son características de los test cuando corresponden a propiedades de las interpretaciones, de manera que tratarlas como propiedades que se posee en vez de entenderlas como cuestión de grado (Prieto & Delgado, 2010). Mientras que para (Argibay, 2006) considera que la validez se divide en de contenido, la cual permite establecer como se desarrollan los factores que afectan el individuo; de criterio, la cual la cual engloba la concurrente y predictiva relacionando el poder predictivo y el poder explicativo; de constructo, permite establecer los problemas que se presentan y la forma en que se establece la misma.

Por tanto, la fiabilidad de este instrumento está basada en el Alpha de Cronbach, tomando en cuenta los análisis anteriores, donde se evalúa cada subcategoría y se aceptan confiables aquellas categoría que con valores alfa iguales o mayores a 65, por lo que no alcancen esta puntuación no deben ser tomados en cuenta.

2.17 Marco contextual

2.18 Breve reseña sobre la empresa Vuo Partners LTD

Es una firma enfocada a la gestión de procesos de negocios y consultoría estratégica para el mercado local, enfocada en el sector empresarial del sector privado, pues con más de 25 años de experiencia profesional, gestiona las competencias en diversas industrias, garantizando eficiencia y seguridad en los procesos organizacionales que permiten la continuidad en los negocios.

Esta empresa se dedica a la gestión estratégica para la optimización de eficiencia operativa en las áreas claves de las organizaciones de negocios de los clientes, como son la gestión de mercados, financiera, investigación de mercado, aspectos legales tecnología, mediante el uso de mecanismo de mejora y apoyo efectivo de sus procesos, a su vez la consultoría estratégica para la sostenibilidad de sus servicios en el tiempo. Contando con 70 colaboradores dedicados a ser el aliado idóneo del cliente generando valor y proporcionando sostenibilidad al proyecto de negocios del cliente.

De modo que la empresa posee como filosofía corporativa:

- Misión

Somos un aliado para crear negocios sostenibles generando valor extraordinario.

- Visión

Ser la firma de mayor trascendencia en gestión de procesos de negocios y consultoría estratégica en República Dominicana.

- Valores

1. Compromiso: “Cuenta conmigo”.
2. Trabajo en equipo. “Unidos logramos más”
3. Innovación. “Cambios que trascienden”
4. Flexibilidad. “Nos adaptamos a ti”

5. Integridad. “Nuestras acciones nos definen”

Esta entidad comercial se dedica a la especialización de contabilidad, tesorería e impuestos, así como la adquisición, administración del talento humano y manejo de riesgos. Destacando los siguientes valores:

- Personas.
- Activos.
- Estadísticas.
- Legales.
- Tecnología.

2.19 Análisis FODA de Vuo Partners LTD

A partir de los criterios compartidos por la representación de la empresa Vuo Partners LTD, establecen el siguiente análisis FODA interno de la empresa:

1. Fortalezas

- Experiencias en todos los ámbitos de negocio.
- Crecimiento en los últimos años.
- Clientes leales.

2. Debilidades

- Ausencias de planes de emergencia.
- Bajo interés por programas de capacitación.

3. Oportunidades

- Posibilidad de crecimiento en el área de Outsourcing.

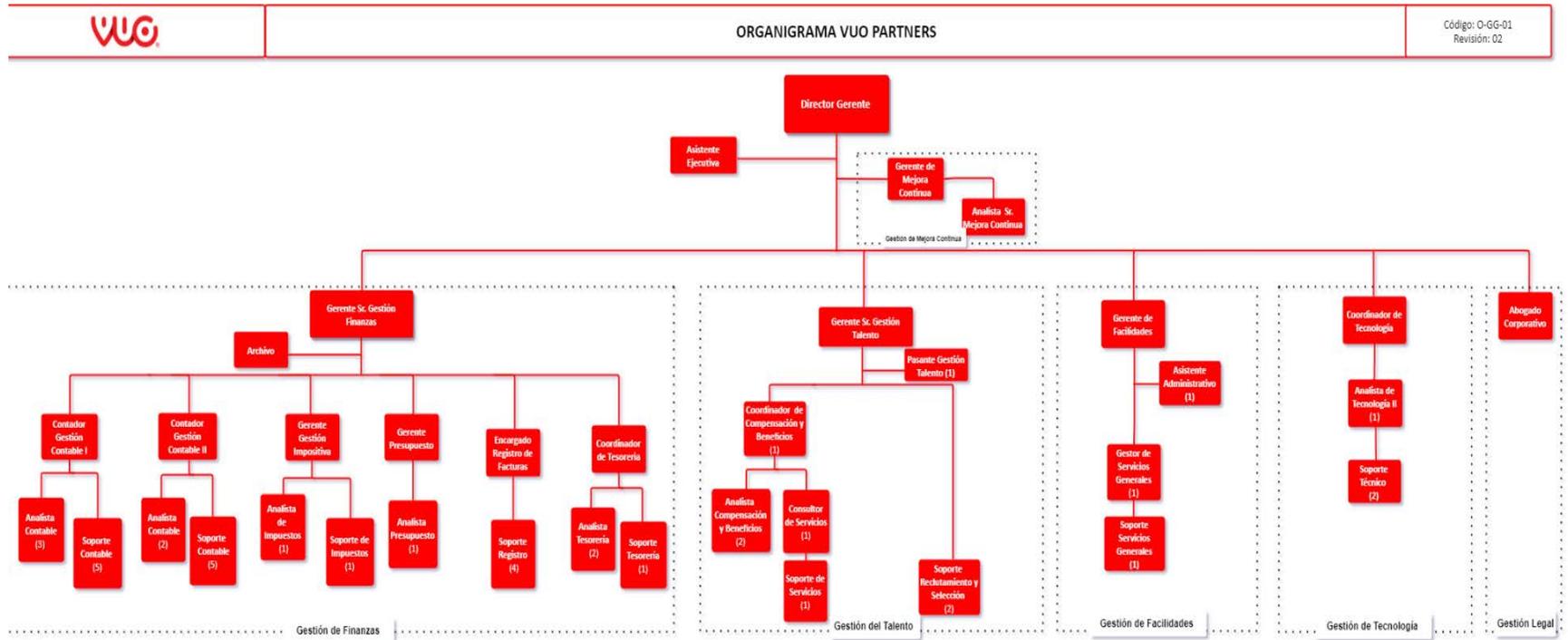
- Uso de nuevos métodos, como el teletrabajo.

4. Amenazas

- Empresas más innovadoras y con más años de experiencia.

2.20 Estructura organizacional de Vuo Partners LTD

Grafica No. 1. Estructura organizacional de Vuo Partners LTD.



Fuente: Datos obtenidos de la empresa Vuo Partners LTD.

CAPÍTULO 3. MARCO METODOLÓGICO

3.1 Perspectiva

Esta investigación tuvo un enfoque cuantitativo, permitiendo evaluar los datos referentes a los niveles de la Inteligencia Emocional y la efectividad del teletrabajo en los colaboradores de la empresa Vuo Partners LTD, a través de encuestas tabuladas.

3.2 Diseño de la investigación

Este proyecto posee un diseño no experimental, ya que no se manipulan las variables estudiadas, sino más bien sólo se observarán y analizarán las mismas en su contexto natural lo que la hace una investigación de campo, destacando los aspectos que inciden entre la inteligencia emocional y efectividad del teletrabajo durante la pandemia Covid-19, en los colaboradores de la empresa Vuo Partners LTD y es de corte transversal, pues se realiza en un tiempo determinado.

3.3 Tipo de estudio

Para el desarrollo de este proyecto de investigación se hace uso del tipo de investigación descriptivo, permitiendo determinar cuáles son los factores que inciden en la inteligencia emocional y efectividad del teletrabajo durante la pandemia Covid-19, en los colaboradores de la empresa Vuo Partners LTD y de esta manera establecer las ventajas y desventajas que presenta esta modalidad de trabajo.

3.4 Población de estudio

La población se compone por 70 colaboradores de la empresa Vuo Partners LTD, sirviendo la misma cantidad como muestra de estudio en la relación de la inteligencia emocional y el teletrabajo, con el interés de establecer la situación actual que posee la empresa y su capital humano, haciendo uso del tipo de selección censal para la elección de los colaboradores.

Para esto se tomarán en cuenta los siguientes criterios de inclusión y exclusión:

- Inclusión
 1. Ser colaborador activo con más de un año en la empresa Vuo Partners LTD.
 2. Realizar sus operaciones mediante el sistema de teletrabajo.
 3. Ser colaborador interno.
 4. Voluntario para el estudio de investigación.
- Exclusión
 1. Estar inactivo en la empresa.
 2. No realizar actividades operativas mediante el teletrabajo.
 3. Colaboradores de ciencia médica y con síntomas de Covid-19.

La muestra está conformada por 45 colaboradores representando el 40% de los colaboradores, que si cumple con los criterios de inclusión y exclusión.

3.5 Métodos de la investigación

Método deductivo, el uso de este método permite obtener datos generales para establecer aspectos particulares, destacando los factores que intervienen en la inteligencia emocional y

efectividad del teletrabajo durante la pandemia Covid-19, en los colaboradores de la empresa Vuo Partners LTD.

Método analítico, mediante este método se busca estudiar por separado los datos obtenidos mediante los instrumentos aplicados, lo cual permite destacar las variables que inciden en el tema de estudio y cuales aspectos poseen los colaboradores de la empresa Vuo Partners LTD en relación con la inteligencia emocional y efectividad del teletrabajo durante la pandemia Covid-19.

3.6 Fuentes y técnicas para la información

3.6.1 Fuentes primarias

Las fuentes primarias permiten la recopilación de datos de manera directa con el objetivo de estudio, por tanto, esta se compone por la gerente de la empresa y por los 45 colaboradores de la empresa Vuo Partners LTD, que han cumplido con los criterios de inclusión y exclusión, permitiendo así obtener los datos requeridos para dar respuestas a este proyecto de investigación.

De manera que el capital humano evaluado, se distribuye dentro de la organización, en las siguientes áreas:

Tabla No. 6. Distribución organizacional de la empresa Vuo Partners LTD.

Administración General I	Grupo Ocupacional II	Grupo Ocupacional III	Grupo Ocupacional IV	Grupo Ocupacional V
Servicios Generales	Apoyo Administrativo	Técnicos	Profesionales	Dirección y supervisión
Agente de Traslado	Agente de Servicios	Agente De Alquiler	Abogado	Abogado Corporativo

Fuente: Elaboración propia de las sustentantes, datos obtenidos de la empresa Vuo Partners LTD.

3.6.2 Fuentes secundarias

Como fuentes secundarias siendo el mecanismo de obtención de datos a través de fuentes terciarias, donde se han utilizado estos recursos para las recopilaciones de la base literaria y sustentable que da valor a las referencias del proyecto de investigación. De manera que esta se compone por libros de texto, internet, documentos especializados en inteligencia emocional y datos sanitarios del Covid-19, desglosados a continuación:

1. Libros de texto: como libro de texto se ha recopilados información para poseer una referencia literaria a la sustentación del proyecto, haciendo referencias a libros de psicología industrial, el comportamiento humano en el trabajo, la psicología de las organizaciones y el teletrabajo durante la pandemia de Covid-19 y después de ella.
2. Internet: en el caso del internet para fines del proyecto se ha utilizado referencias locales de República Dominicana y fuentes extranjeras a partir del tema de investigación que hace referencia a la pandemia que afecta a todo el mundo.
3. Documentos especializados en inteligencia emocional: para desarrollar un proyecto coherente al ámbito psicológico, hace uso de referencias de revistas y documentos que guardan relación con el tema de investigación como son el teletrabajo como una alternativa para promover y facilitar la conciliación de responsabilidades laborales y familiares; el teletrabajo con calidad de vida laboral y productividad: la

inteligencia emocional, una habilidad para superar la pandemia y la inteligencia emocional y sus principales modelos: propuesta de un modelo integrador.

4. Datos sanitarios del Covid-19: con el interés de validar los datos del ámbito sanitarios relacionados a la pandémica del Covid-19, se consultan fuentes autorizadas establecido los factores, características y propiedades que se relacionan en torno al desarrollo de la pandemia que ha afectado a toda la población tanto a nivel local como internacional como son las publicaciones por parte del Ministerio de Salud Pública de la República Dominicana y la Organización Mundial de la Salud.

Técnicas e instrumentos

Hacen referencia al interés de recopilar los datos necesarios para dar respuesta a los objetivos de investigación, se establecen las siguiente técnicas de investigación:

1. Cuestionario de inteligencia emocional: Para el presente estudio se hace uso de la técnica de encuesta de tipo cerrada, a su vez como instrumentos una prueba para medir la inteligencia emocional de MSCEIT, el cual engloba cuatro ramas del modelo de la capacidad de la inteligencia emocional, este test contiene 141 ítems, el cual contempla 12 tareas agrupados en ramas. Este consta de un manual el cual nos indica desde la historia del test hasta las instrucciones de cómo corregir, un cuadernillo con las instrucciones sobre la aplicación del instrumento, por tarea, y una hoja de respuesta. Este debe ser rellenado con la mayor sinceridad y coherencia que corresponde a la situación actual del individuo evaluado en un mínimo de tiempo de 30 a 45 minutos.

2. Encuesta de efectividad del teletrabajo: Mediante una encuesta estructura compuesta por pregunta de opción múltiple diseñada por las sustentantes, haciendo uso de la escala de Likert como parámetros para calificar las preguntas diseñadas. Donde serán abordados por los colaboradores seleccionados mediante la muestra de estudio que cumpla con los criterios de inclusión, determinando la valoración y efectividad sobre el teletrabajo durante la pandemia Covid-19. El mismo engloba aspectos como datos demográficos, ocupación laboral, características del teletrabajo, funcionalidad laboral y eficiencia operativa.

El proceso de la fase de investigación

1. Para la evaluación y aplicación de los instrumentos, se solicitó una autorización mediante una carta de consentimiento información facilitada por la escuela de psicología de la UNPHU, estableciendo los fines de la investigación.

2. De manera que con el interés de generar valor al proyecto se realizó una prueba piloto con 25 personas con las mismas características de la muestra a estudiar estableciendo indicadores que posee la muestra de estudio, luego de esto se realizó un análisis del Alfa de Cronbach con la ayuda de un experto en la licenciatura de estadísticas, para determinar el nivel de fiabilidad (ver anexo No. 6) que poseía el test MSCEIT y proceder a la aplicación de la muestra.

3. Para poder realizar el análisis del Alfa de Cronbach se digitó uno por uno de los test aplicados en el programa llamado SPSS, el cual de manera automatizada nos ayudó a determinar la fiabilidad.

4. Por tanto, luego de realizada la prueba piloto en al que se aplicó el test MSCEIT y la encuesta de teletrabajo, se llevó a cabo la implementación a la población total de muestra establecidas, para obtener la situación que posee la empresa en relación de la Inteligencia emocional y efectividad del teletrabajo durante la pandemia Covid-19.

Luego de recibir el consentimiento informado y de enviarlo a la empresa, la misma nos dio permiso para la aplicación de la prueba. Este se realizó de la siguiente manera:

1. Se contactó a los empleados informando que esta prueba será aplicada en 3 grupos de 15 personas en días diferentes y según disponibilidad de estas.
2. Luego se le hizo una breve introducción sobre de qué se trata la prueba, como llenar la misma, el tiempo de llenado, etc.
3. Luego de realizar la aplicación y correcciones de las pruebas, las alumnas se reunieron con el experto en estadística para hacer los cruces de variable de manera automatizada, los datos fueron digitados e introducidos uno por uno en el programa SPSS. Gracias a esto se realizaron los cruces de variables, se obtuvieron los promedios obtenidos de las puntuaciones de la muestra por género, se realizó análisis e interpretación de los resultados.

Por tanto, el procedimiento toma en cuenta los siguientes criterios:

1. El procedimiento para utilizar se basó en el análisis de los datos a través de la aplicación del cuestionario o encuestas.

2. Los datos obtenidos son organizados y recopilados simultáneamente por las investigadoras que tendrán la responsabilidad de aplicar los instrumentos.
3. Previamente se realizó una solicitud por escrito para obtener la autorización de realizar dicha recolección y llevar a cabo el proceso en la empresa seleccionada.
4. A su vez, la encuesta fue aplicada a todos los empleados de manera virtual cada uno en su área laboral.
5. Se envió y luego se aplicó de manera digital en un máximo de 10 minutos, a las 10 de la mañana a todo el personal.
6. Terminado el proceso de aplicación se recogen los instrumentos, se organizan por orden por el cual fueron aplicados y se presentan los resultados tomando en cuenta el alcance de los objetivos establecidos.

3.7 Tratamiento de la información

Con el interés de presentar la información recopilada de manera clara y de fácil comprensión, se presentan mediante el uso de casos de emociones, índice de inteligencia emocional, teletrabajo, tablas, gráficos e interpretaciones, facilitando la comprensión del lector e interesado en el tema de investigación.

Además, se emplea el uso de la plataforma digital SPSS para realizar el análisis estadístico de los datos recopilados en el Test MSCEIT, permitiendo realizar el cruce de variables con el instrumento de evaluación de efectividad del teletrabajo.

3.8 Operacionalización de Variables

Tabla No. 7. Operacionalización de las Variables de Estudio.

Objetivo	Variables	Definición de variable	Indicador	Técnica	Instrumento
Describir la situación actual que posee la empresa Vuo Partners LTD en relación con el teletrabajo.	Situación actual.	Problemática por la cual está atravesando la empresa en estos momentos de pandemia por el Covid-19.	Fortaleza. Debilidad. Amenaza. Oportunidad.	Entrevistas.	Análisis FODA
	Teletrabajo.	Es nueva forma de trabajar lejos de las oficinas o empresa con ayuda de herramientas digitales.	Productividad. Satisfacción laboral. Rendimiento laboral	Encuesta de efectividad del Teletrabajo.	
Indicar el nivel de inteligencia emocional de los colaboradores de la empresa Vuo Partners LTD.	Nivel de inteligencia emocional	Cabida de reconocer nuestros propios sentimientos, así como los de las demás personas.	Niveles de las Área experiencial Área estratégica	Encuesta	Test de MSCEIT
Establecer el nivel de efectividad del teletrabajo en los colaboradores de la empresa Vuo Partners LTD.	Nivel de efectividad del teletrabajo.	Ejercerse eficientemente el trabajo a distancia, empleándose con ayuda de herramientas vinculadas a las tecnologías.	Productividad. Satisfacción laboral. Rendimiento laboral	Encuesta	Encuesta de efectividad del teletrabajo.
Describir la relación entre la inteligencia emocional y efectividad del teletrabajo durante la Pandemia Covid-19 en la empresa Vuo Partners LTD.	Inteligencia emocional.	Es el talento para reconocer y controlar las emociones y la manera en que reaccionamos ante ellas.	Niveles de las Área experiencial Área estratégica	Resultados de las encuestas.	Las encuestas aplicadas
	Efectividad del teletrabajo.	Ser eficiente en la realización con el trabajo asignado desde otro lugar de trabajo con uso de herramientas necesarias.	Productividad. Satisfacción laboral. Rendimiento laboral.		

Fuente: Elaborado por las sustentante.

CAPÍTULO 4. PRESENTACIÓN DE RESULTADOS

4.1 Presentación y análisis de resultados

En este apartado se establecen los datos recopilados y analizados presentándose los indicadores que inciden en la inteligencia emocional y el teletrabajo que posee el personal colaborador de la empresa Vuo Partners LTD, por tanto, se establece un análisis situacional de la empresa en relación con el teletrabajo, el nivel de inteligencia emocional, el nivel de efectividad laboral y la relación que poseen estas variables objeto de esta investigación.

Situación actual que posee la empresa Vuo Partners LTD en relación con el teletrabajo

Mediante el diseño de una guía de preguntas dirigida a la encargada ejecutiva de la empresa, Vuo Partners LTD con el interés de establecer cual es el análisis situacional que posee esta entidad en relación con el teletrabajo, se destacan los siguientes hallazgos:

Cabe destacar que la empresa siendo una entidad de servicios de outsourcing que se dedica a la gestión de tareas específicas a sus clientes, posee la particularidad de realizar sus funciones operativas apoyada de la modalidad del teletrabajo, siendo esta de fácil adaptabilidad ya que los servicios que se ofrecen no tienen que ser 100% presencial y se pueden realizar en cualquier lado con conexión a internet. Sin embargo, al cambiar la modalidad de trabajo conlleva a la empresa a adquirir una nueva cultura organizacional, permitiéndole mantener su prestigio en el mercado y sus clientes.

Estableciendo que la situación sanitaria conlleva a que la modalidad del teletrabajo cambia la cultura organizacional de las empresas y estas debieran tomar medidas sin afectar a sus clientes ni

a sus colaboradores. Por lo que Vuo Partners LTD desde el inicio acato las órdenes indicadas por el mandatario constitucional, además, la directiva siempre defendió la postura de que sus colaboradores van primero. Es así como se implementó un plan de desarrollo del trabajo remoto en el cual se realizó una revisión extensa de los aparatos tecnológicos y servicios de internet para que cada colaborador cuente con un retorno seguro y productivo.

Por tanto, el desarrollo del teletrabajo ha sido controlado por cada supervisor de cada departamento, haciendo empleo de reuniones semanales y tareas asignadas para cada colaborador, mediante una plataforma creada por la empresa llamada Vuo Desk es así como los supervisores monitorean constantemente el trabajo de los empleados y su productividad.

Los clientes han tenido un impacto drástico de operaciones, algunos a nivel 0 y otros se han reducido a un 10% de su producción desde que iniciaron sus actividades de teletrabajo, habiendo suspendido la empresa la población física en la empresa prácticamente desde 85% hasta 100% de sus colaboradores. Es por esto por lo que la empresa se ha tomado muy en serio el teletrabajo porque se ha convertido en una forma de mantener el trabajo y dar servicio a la distancia, pero resolviendo a toda costa cualquier eventualidad que se pueda presentar.

A medida que la situación de Covid-19 avanza y se toman las precauciones en relación con la pandemia la directiva ha creado un plan de retorno al trabajo el cual se aplicaría durante el período de reapertura local que establecen las autoridades y entidades de salud conforme a la evaluación de la pandemia.

Como fue comunicado, dado que nuestros clientes están operando con muy bajas transacciones, hemos reducido algunos de los beneficios que se otorgaban de manera presencial, para garantizar evitar más suspensiones y lograr sostenernos, han entrado en vigor las siguientes medidas:

1. Será eliminado el subsidio de almuerzo, ya que las personas se encuentran en sus hogares.
2. No se realizará el pago de vacaciones por adelantado, se estará otorgando el pago de las mismas cuando les toque a cada empleado según lo estipulado por el código de trabajo.
3. Por motivo de que, cada uno se encuentra en sus hogares, quedará por el momento suspendido los eventos ejemplo: cumpleaños y/o actividades.
4. Se reducirá al mínimo las impresiones de documentos de uso irrelevante.
5. De acuerdo con lo estipulado no se estarán realizando los cambio de flotas móviles, si se incurre en un pago adicional.

Tomando en cuenta las modificaciones estatales del toque de queda y el horario laboral, a medida que el país vuelve a la normalidad en relación con las operaciones presenciales en las empresas, Vuo no ha descartado que el teletrabajo sea un beneficio que permita dar servicio en caso de que el colaborado mediante una conversación previa y su trabajo lo amerite opte por trabajar bajo esta modalidad.

Es así como se ha creado un contrato de teletrabajo el cual se puede aplicar en cualquier de las empresas a las cuales se les brinda servicio dependiente del trabajo realizado.

De manera que este tipo de contrato conlleva los siguientes lineamientos:

A que ante la crisis sanitaria provocada por la pandemia COVID-19, el desarrollo de la actividad económica y laboral se ha visto profundamente impactada, el Ministerio de Trabajo mediante resolución No. 001/2020, de fecha dieciocho (18) del mes de marzo del año dos mil veinte (2020), insto a todos los empleados cuyos establecimientos califiquen para permanecer abiertos al público, a implementar el trabajo a distancia, a los fines de evitar la aglomeración de personas en los lugares de trabajo, como medida tendente a romper con la cadena de propagación del COVID-19.

A que en consonancia con dicha situación el Ministerio de Trabajo mediante la Resolución No. 23/2020, de fecha doce (12) del mes de noviembre del año dos mil veinte (2020), reguló el teletrabajo como una modalidad especial de trabajo.

A que en cumplimiento de lo dispuesto en la Resolución 23/2020, y en concordancia con lo establecido en el artículo 62 del Código de Trabajo de la República Dominicana, LAS PARTES de común acuerdo y de manera voluntaria, mediante la suscripción de la presente Adenda han acordado modificar el contrato de trabajo a los fines de establecer que la ejecución de dicho contrato será ahora mediante la modalidad especial de teletrabajo, de acuerdo a las normas y demás regulaciones establecidas en la citada Resolución No. 23/2020.

El cambio a modalidad de teletrabajo no modificará las condiciones esenciales de la relación laboral establecidas en el contrato de trabajo suscrito entre LAS PARTES.

LAS PARTES han estipulado que realizará las funciones para las cuales fue contratado, bajo la modalidad especial de teletrabajo.

Queda establecido entre las partes del presente contrato, desempeñará sus funciones de acuerdo con las facultades y atribuciones fijadas en el Reglamento Interno de la empresa, las descripciones de funciones de cada posición y las políticas y procedimientos establecidos por la empresa. A los fines del presente contrato declara que, dentro de las funciones y atribuciones establecidas reconoce que el presente listado es enunciativo, más no limitativo.

Nivel de inteligencia emocional de los colaboradores de la empresa Vuo Partners LTD

Tabla No. 8. Puntuaciones del MSCEIT

Niveles Cualitativos de la prueba MSCEIT	Rango o Puntuación
Experto	Mayor de 130
Muy competente	Entre 111 y 130
Competente	Entre 90 y 110
Puede mejorar	Entre 70 y 89
Necesita mejorar	Menor de 70

Fuente: Datos propio del test MSCEIT, julio 2021

Tabla No. 9. Nivel de inteligencia emocional según sexo.

Nivel de Inteligencia Emocional	Sexo Trabajo				Total	
	Hombre	%	Mujer	%	Empleados	%
Aspecto a desarrollar	2	4.4%	8	17.8%	10	22.2%
Competente	5	11.1%	16	35.6%	21	46.7%
Muy competente	4	8.9%	9	20.0%	13	28.9%
Experto	0	0.0%	1	2.2%	1	2.2%
Total	11	14.4%	34	75.6%	45	00.0%

Fuente: Elaborado por las sustentantes, datos propio de investigación realizada a empleados de la empresa VÜO Partners, julio 2021

1. Cruces de Variables: Inteligencia Emocional, según Sexo

En la tabla No. 9 se presenta el total de los empleados encuestados, donde el 14.4% de estos son hombres, mientras que el 75.6% restante son mujeres. Si hacemos la descripción por los niveles de inteligencia emocional detectados podríamos indicar que el 22.2% tienen un nivel de Inteligencia Emocional (IE) dentro del rango “Aspecto a desarrollar”, un poco más del 75% se ubican dentro de los rangos de “Competente” y “Muy competente”, y apenas el 2.2% se ubica en “Experto”. De manera similar se distribuyen dichos niveles dentro de los grupos de sexo.

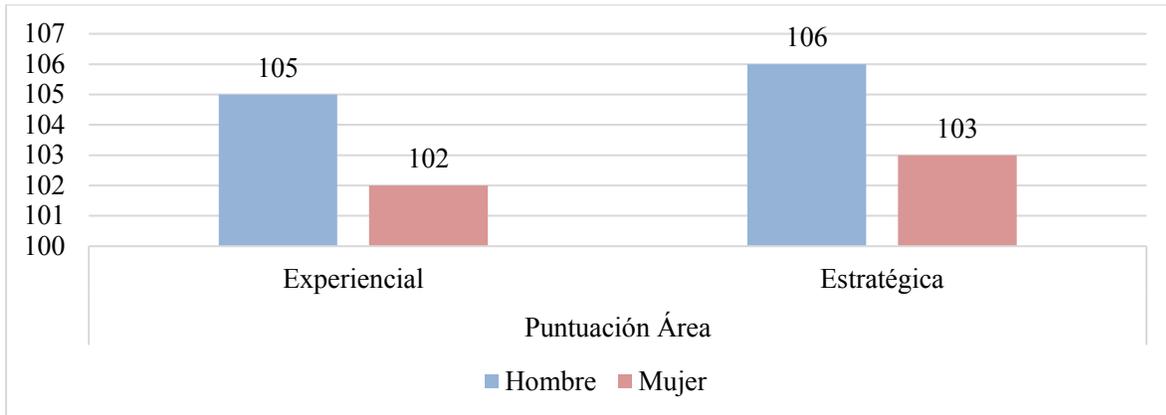
Adentrándonos en los coeficientes de puntuaciones por área (experiencial y estratégica), y a la puntuación total de Inteligencia Emocional se determinó las puntuaciones promedio de cada área por sexo, así como el promedio global de las áreas y general para toda la muestra. En el cuadro siguiente y el gráfico subsiguiente muestra la distribución de esta.

Tabla No. 10. Niveles de inteligencia emocional según sexo.

Sexo	Puntuación Área		Puntuación total
	Experiencial	Estratégica	
Hombre	105	106	107
Mujer	102	103	102
Total	102	103	103

Fuente: Elaborado por las sustentantes, datos propio de investigación realizada a empleados de la empresa VÜO Partners, julio 2021

Gráfico No. 2. Niveles de inteligencia emocional según sexo.



Fuente: Elaborado por las sustentantes, datos propio de investigación realizada a empleados de la empresa VÜO Partners, julio 2021

2. Análisis de la Varianza (ANOVA) Sexo e Inteligencia Emocional

Se realizó un Análisis de la Varianza tomando como variable dependiente la puntuación total de IE para determinar si hubo diferencia entre los grupos de sexo. Tomando en cuenta la significación asintótica (aproximado) y comparándola con niveles de significación del 5%, hay evidencia estadística para aceptar la hipótesis nula, lo que indica que no hay diferencia significativa entre los géneros, según las puntuaciones de IE.

Tabla No. 11. Descriptivos de puntuación total de Inteligencia Emocional según sexo.

Sexo	Total, empleados	Media	Desviación estándar	Error estándar	Mínimo	Máximo
Hombre	11	106.55	13.895	4.190	86	125
Mujer	34	102.21	14.680	2.518	82	131
Total	45	103.27	14.459	2.155	82	131

Fuente: Elaborado por las sustentantes, datos propio de investigación realizada a empleados de la empresa VÜO Partners, julio 2021

H₀: Todas las medias de los grupos son iguales.

H₁: Al menos una media es diferente

Estadística de la Prueba: ANOVA p-valor es <0.05

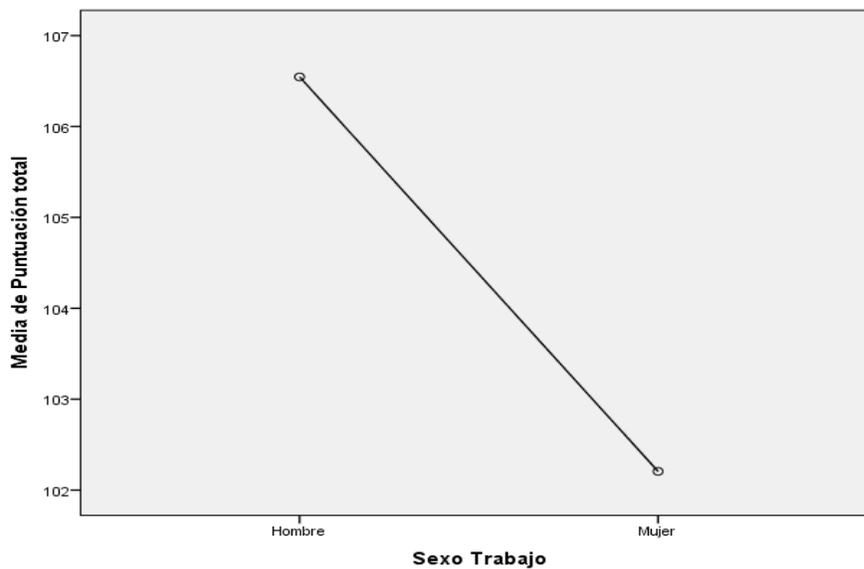
- **Prueba de Hipótesis**

Tabla No. 12. ANOVA- puntuación total.

	Suma de cuadrados	Gl	Media cuadrática	F	Sig.
Entre grupos	156.514	1	156.514	744	393
Dentro de grupos	9042.286	43	210.286		
Total	9198.800	44			

Fuente: Elaborado por las sustentantes, datos propio de investigación realizada a empleados de la empresa VÜO Partners, julio 2021

Gráfico No. 3. Gráficos de medias.



Fuente: Elaboración propia de las sustentantes, datos propios de investigación realizada a empleados de la empresa VÜO Partners, julio 2021

3. Cruces de Variables: Inteligencia emocional según departamento.

Tabla No. 13. Nivel de inteligencia emocional según departamentos.

Departamento al que pertenece	Nivel de Inteligencia Emocional										Total	
	Necesita mejorar	%	Aspecto a desarrollar	%	Competente	%	Muy competente	%	Experto	%	Empleados	%
Dirección general	0	0.0%	1	2.2%	1	2.2%	1	2.2%	0	0.0%	3	6.7%
Facilidades	0	0.0%	0	0.0%	4	8.9%	1	2.2%	0	0.0%	5	11.1%
Gestión contable I y II	0	0.0%	2	4.4%	2	4.4%	2	4.4%	0	0.0%	6	13.3%
Gestión impositiva	0	0.0%	1	2.2%	1	2.2%	2	4.4%	0	0.0%	4	8.9%
Legal	0	0.0%	2	4.4%	0	0.0%	1	2.2%	0	0.0%	3	6.7%
Presupuesto	0	0.0%	0	0.0%	5	11.1%	0	0.0%	0	0.0%	5	11.1%
Recursos Humanos	0	0.0%	1	2.2%	4	8.9%	2	4.4%	1	2.2%	8	17.8%
Registro de factura	0	0.0%	1	2.2%	2	4.4%	2	4.4%	0	0.0%	5	11.1%
Tecnología	0	0.0%	1	2.2%	1	2.2%	0	0.0%	0	0.0%	2	4.4%
Tesorería	0	0.0%	1	2.2%	1	2.2%	2	4.4%	0	0.0%	4	8.9%
Total	0	0.0%	10	22.2%	21	46.7%	13	28.9%	1	2.2%	45	100.0%

Fuente: Elaboración propia de las sustentantes, datos propios de Investigación realizada a empleados de la empresa VÜO Partners, julio 2021

En el cruce de variables anterior, se puede observar que los departamentos que mayor participación tuvieron en el estudio son Recursos Humanos, Gestión Contable I y II, Facilidades, Presupuesto y Registro de Factura. Así como se detalló en el cruce con la variable Sexo, un poco más del 75% caen dentro de los niveles de “Competente” y “Muy competente”, siendo los del departamento de Presupuesto los que tuvieron mayor participación en este aspecto los cuales se incluyen en el tercero de estos niveles.

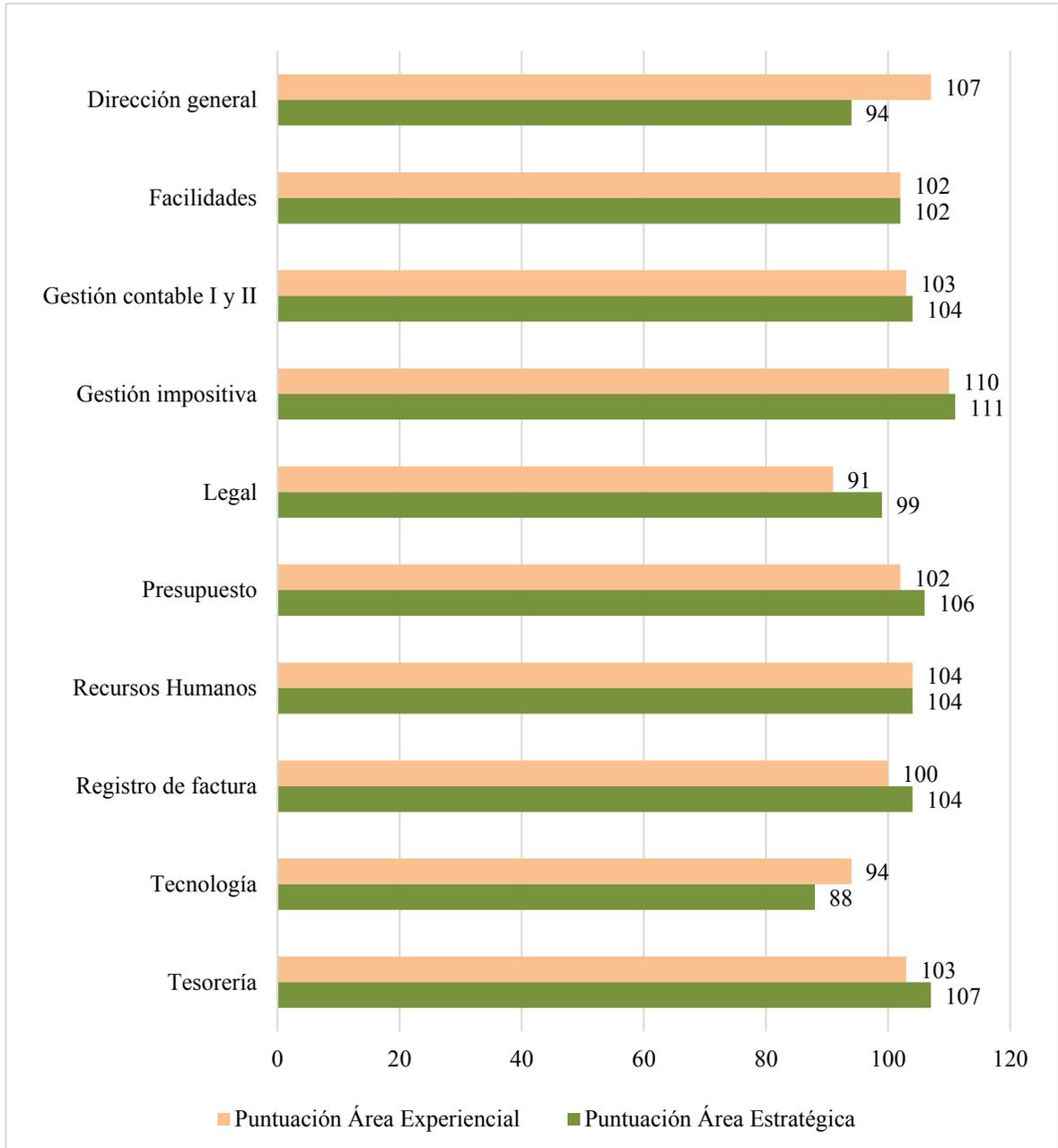
También se detalla, la puntuación promedio de cada área obtenida a través de la aplicación del instrumento de IE, por departamento, y a su vez, de manera global. Cabe destacar que el departamento de gestión impositiva obtuvo la puntuación promedio más alta en las dos ramas principales cayendo así en el rango de Muy competente, mientras que legal en la experiencial cae en aspectos a desarrollar con una puntuación de 91 y 99 en estratégica.

Tabla No. 14. Niveles de Inteligencia Emocional según Departamento.

Departamento	Puntuación Área		Puntuación total
	Experiencial	Estratégica	
Dirección general	107	94	101
Facilidades	102	102	103
Gestión contable I y II	103	104	104
Gestión impositiva	110	111	113
Legal	91	99	93
Presupuesto	102	106	104
Recursos Humanos	104	104	105
Registro de factura	100	104	103
Tecnología	94	88	91
Tesorería	103	107	106
Total	102	103	103

Fuente: Elaboración propia de las sustentantes, datos propios de investigación realizada a empleados de la empresa VÜO Partners, julio 2021

Gráfico No. 4. Niveles de Inteligencia Emocional, según Departamentos



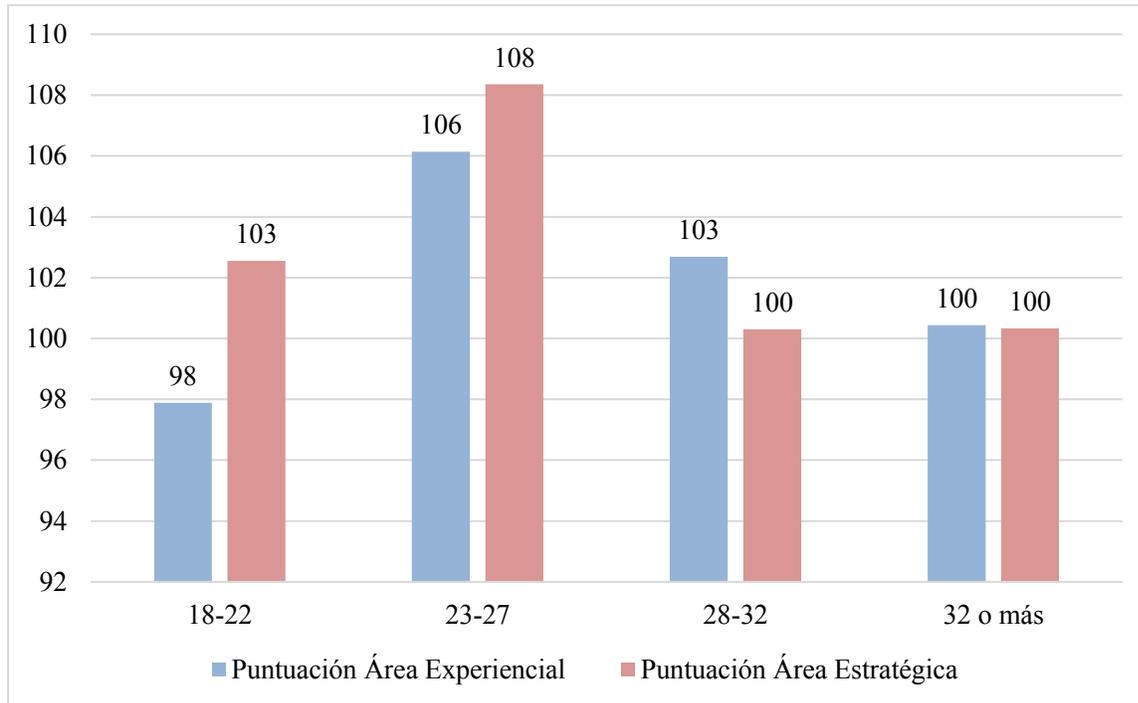
Fuente: Elaboración propia de las sustentantes, datos propios de investigación realizada a empleados de la empresa VÜO Partners, julio 2021

Tabla No. 15. Niveles de inteligencia emocional según edad por intervalo.

Edad por intervalo	Puntuación Área		Puntuación total
	Experiencial	Estratégica	
18-22	98	103	100
23-27	106	108	108
28-32	103	100	102
32 o más	100	100	100

Fuente: Elaborado por las sustentantes, datos propio de investigación realizada a empleados de la empresa VÜO Partners, julio 2021

Gráfico No. 5. Niveles de inteligencia emocional según edad por intervalo.



Fuente: Elaboración propia de las sustentantes, datos propios de investigación realizada a empleados de la empresa VÜO Partners, julio 2021

4. Análisis de la Varianza (ANOVA): Inteligencia Emocional y Departamento

En esta sección se realizó un análisis de la varianza de una vía tomando como factor la variable Departamento y como dependiente la Inteligencia emocional. En el recuadro siguiente se observa los estadísticos descriptivos y de dispersión de la IE por departamento al cual pertenecen los empleados encuestados de la empresa. Se puede observar como el departamento Legal y el departamento de Tecnología son los que tienen niveles de IE rondando el borde de los 90 muy de cerca de “Aspectos a desarrollar”, mientras que el departamento de Gestión impositiva es el departamento que tuvo el promedio de IE más alto de 112.5 llegando al nivel de “Muy competente”.

También podemos observar las medidas de dispersión de cada departamento que se consideran con niveles de emocionales muy variables. Pero observamos que para el departamento de Presupuesto y Tecnología tienen indicadores de dispersión de 4.95 y 3.54 para niveles de coeficientes de variación de 4.8% y 3.9% respectivamente, lo cual se consideran de poca variabilidad.

Pero aún dicho lo anterior, en el ANOVA realizado podemos observar que hay evidencia estadística para aceptar la hipótesis nula, puesto que, no hay diferencias significativas entre los departamentos.

Tabla No. 16. Estadísticos descriptivo del nivel de inteligencia emocional por departamento al que pertenece la empresa VÜO Partners.

Departamento al que pertenece	Empleados	Media	Desviación estándar	Error estándar	Mínimo	Máximo
Dirección general	3	101.00	14.731	8.505	88	117
Facilidades	5	102.80	14.584	6.522	91	128
Gestión contable I y II	6	104.33	17.996	7.347	82	125
Gestión impositiva	4	112.50	17.972	8.986	89	128
Legal	3	93.00	15.588	9.000	84	111
Presupuesto	5	104.00	4.950	2.214	96	109
Recursos Humanos	8	104.88	15.923	5.630	82	131
Registro de factura	5	102.60	15.630	6.990	86	121
Tecnología	2	90.50	3.536	2.500	88	93
Tesorería	4	105.50	17.559	8.780	88	123
Total	45	103.27	14.459	2.155	82	131

Fuente: Elaboración propia de las sustentantes, datos propios de investigación realizada a empleados de la empresa VÜO Partners, julio 2021

H₀: Todas las medias de los grupos son iguales.

H₁: Al menos una media es diferente

Estadística de la Prueba: ANOVA p-valor es <0.05

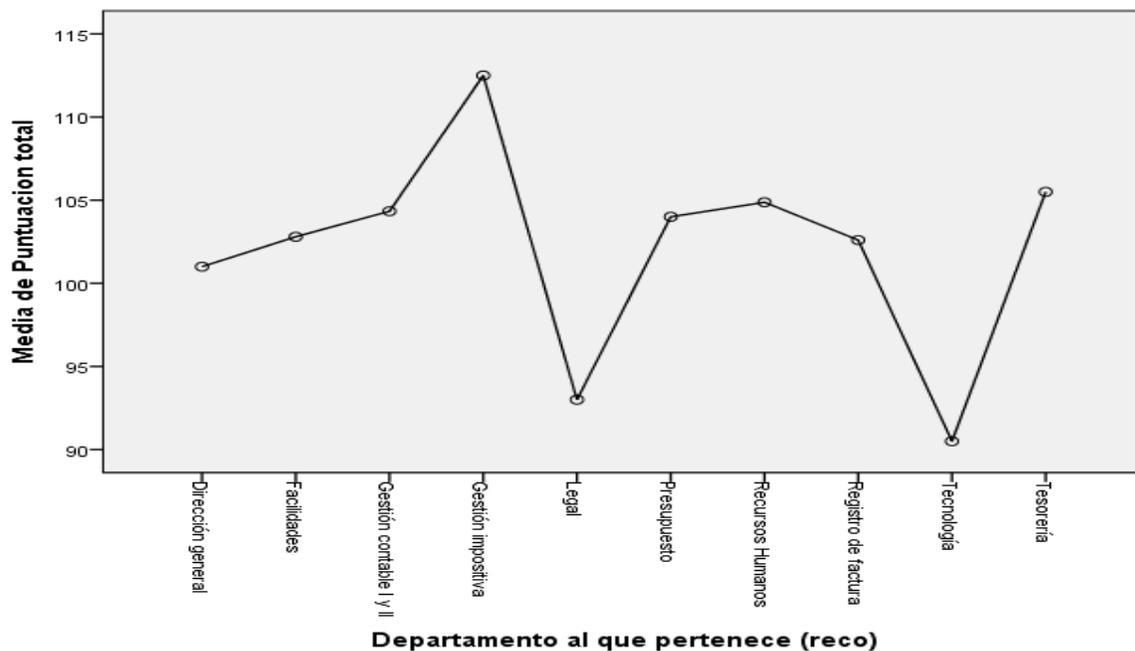
- **Prueba de Hipótesis**

Tabla No. 17. ANOVA- puntuación total.

	Suma de cuadrados	gl	Media cuadrática	F	Sig.
Entre grupos	1052.092	9	116.899	.502	.863
Dentro de grupos	8146.708	35	232.763		
Total	9198.800	44			

Fuente: Elaboración propia de las sustentantes, datos propios de investigación realizada a empleados de la empresa VÜO Partners, julio 2021

Gráfico No. 6. Gráficos de medias.



Fuente: Elaboración propia de las sustentantes tabla No. 16.

Nivel de efectividad del teletrabajo en los colaboradores de la empresa Vuo Partners LTD

La efectividad laboral permite determinar cuán productivo es un equipo de trabajo dentro de la empresa, como es el caso de la empresa Vuo Partners LTD, la cual, al verse afectada por una nueva cultura organizacional mediante el desarrollo operativo a través del teletrabajo, incidiendo en las actividades y funciones del personal colaborador.

Por tanto, para determinar el nivel de efectividad del teletrabajo en los colaboradores es idóneo establecer los criterios determinantes en los indicadores de evaluación, presentando el año anterior sin teletrabajo y el año en el cual se incluyó esta metodología laboral.

De esta manera la empresa realizó una evaluación del rendimiento laboral basado en diversos indicadores, lo cual permite establecer la realidad de la efectividad del personal con y sin teletrabajo.

Presentando a continuación los indicadores del año 2019 y 2020 comprendiendo los meses desde enero a diciembre, tomando en cuenta que la pandemia por Covid-19 abordó el año 2020:

Gráfica No. 7. Efectividad laboral enero – diciembre 2019.



Fuente: Datos obtenidos de la empresa Vuo Partners LTD, julio 2021

Grafica No. 8. Efectividad laboral enero – diciembre 2020.



Fuente: Datos obtenidos de la empresa Vuo Partners LTD, julio 2021

A partir de los datos recopilados por la empresa es importante establecer que los indicadores evaluados son de las áreas de tecnología, facilidades fianzas, gestión legal y gestión impositiva. De manera que esta consiste en la evaluación mediante el cumplimiento de solicitudes de los clientes, que son las solicitudes que realizan los clientes.

Cabe destacar que esto consiste en el cumplimiento de los tiempos establecidos por la empresa por parte del personal colaborador. Donde se establece la siguiente interpretación:

1. En el área de tecnología durante el año 2019 se realizó un cumplimiento de un 96.68% mientras que el año 2020 se presentó un 89.00%, esto permite establecer que durante el periodo de teletrabajo se evidenció una reducción en el cumplimiento de tareas dentro de los tiempos establecidos.
2. En el área de facilidades, durante el año 2019 se completó un 65.32% de las solicitudes de los clientes en el tiempo adecuado, mientras que en el año 2020 tan solo se

alcanza un nivel de efectividad de 68.05%, lo cual resalta un aumento porcentual en el rendimiento del equipo laboral de esta sección.

3. Para el área de finanzas el cumplimiento en el año 2019 alcanza un 99.16% a diferencia del año 2020 con un índice de 98.29, presentando una mínima reducción a raíz del cambio operativo al teletrabajo.

4. En el área de gestión legal, el año 2019 presentó un nivel de 97.68% y el año 2020 un 96.36% estableciendo una reducción en la productividad.

5. De acuerdo con la evaluación en el área de gestión impositiva el año 2019 se establece un nivel de cumplimiento de 95% a diferencia del año 2020 con un nivel de 88.27%, esto permite establecer que el teletrabajo redujo la productividad.

A partir de los datos establecidos y terminados, se observó una reducción significativa del porcentaje de la productividad en el cumplimiento de los tiempos de respuesta a los clientes. Debido a diversas causas tales como: la nueva cultura organizacional del teletrabajo, facilidades, conectividad, acceso a la información que afectan directamente el rendimiento operativo de los colaboradores.

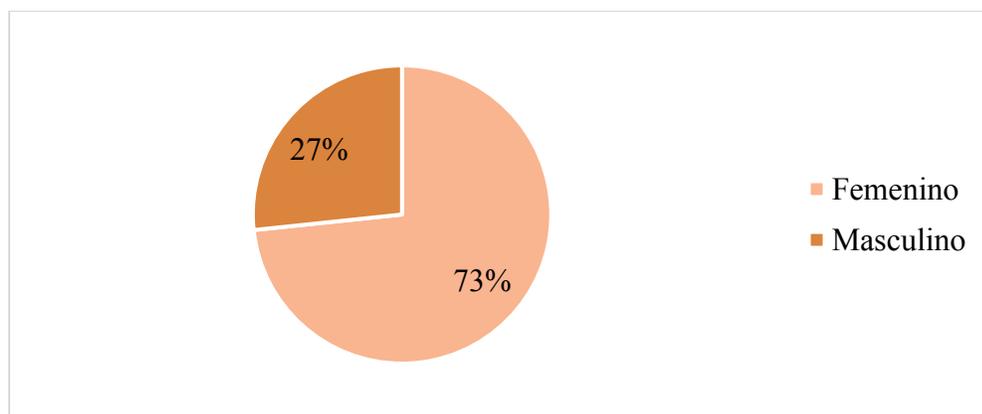
Por otro lado, con el interés de establecer la valoración por parte de los colaboradores sobre el teletrabajo y la metodología empleada en la empresa Vuo Partners LTD, ocurrido en la Pandemia por Covid-19, se establecieron a continuación los hallazgos más relevantes sobre los diversos indicadores evaluados entre ellos: comportamiento, rendimiento y productividad laboral desde sus residencias su nuevo lugar de trabajo:

Tabla No. 18. Sexo

Sexo	Cantidad	Porcentaje
Femenino	33	73%
Masculino	12	27%
Total	45	100%

Fuente: Elaboración propia de las sustentantes, datos propios de investigación realizada a empleados de la empresa VÚO Partners, julio 2021
Base: 45

Gráfico No. 9. Sexo.



Fuente: tabla No. 10.

La encuesta arrojó que el 73% de encuestado son de sexo femenino, mientras que el 27% son de sexo masculino.

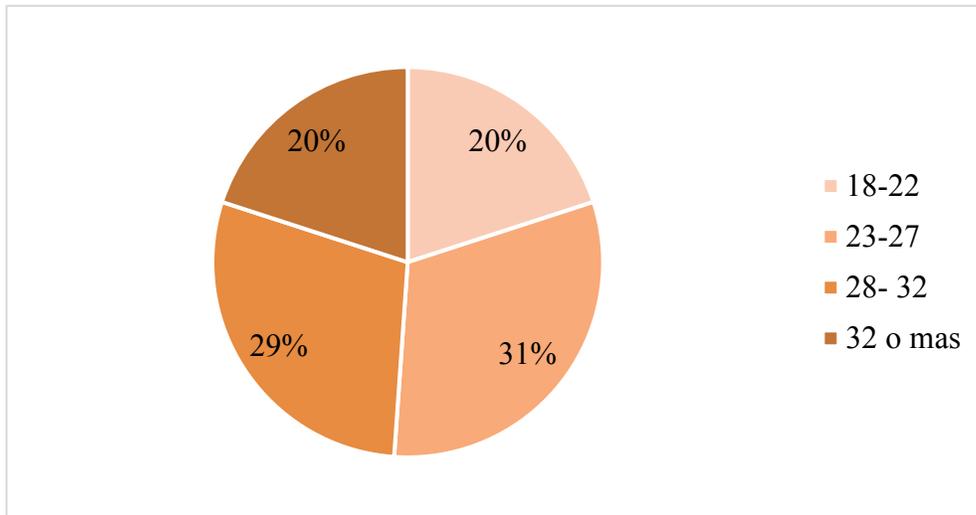
Tabla No. 19. Edad.

Edad	Cantidad	Porcentaje
18-22	9	20%
23-27	14	31%
28- 32	13	29%
32 o más	9	20%
Total	45	100%

Fuente: Elaboración propia de las sustentantes, datos propios de investigación realizada a empleados de la empresa VÜO Partners, julio 2021

Base: 45

Gráfico No. 10 Edad.



Fuente: Elaboración propia de las sustentantes de la tabla No. 19.

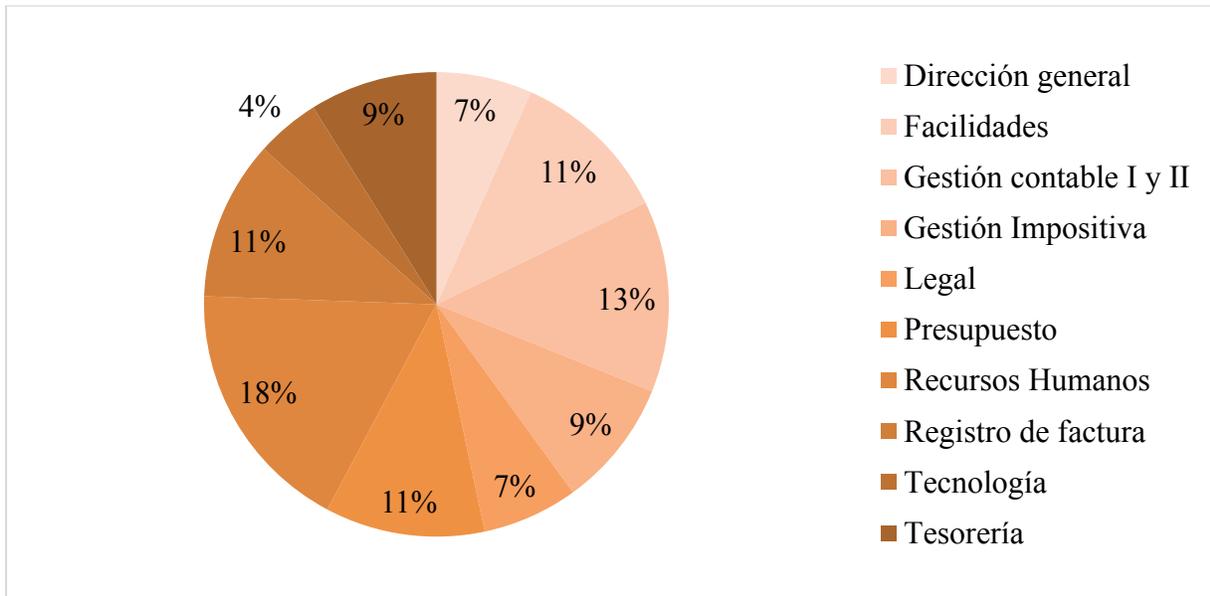
A partir de la evaluación se establece que el 31% de los colaboradores posee entre 23-27 años, un 29% entre 28-32 años, 20% entre 18-22 años y un 20% posee entre 32 o más años.

Tabla No. 20. Departamento al que pertenece.

Labor	Cantidad	Porcentaje
Dirección general	3	7%
Facilidades	5	11%
Gestión contable I y II	6	13%
Gestión Impositiva	4	9%
Legal	3	7%
Presupuesto	5	11%
Recursos Humanos	8	18%
Registro de factura	5	11%
Tecnología	2	4%
Tesorería	4	9%
Total	45	100%

Fuente: Elaboración propia de las sustentantes, datos propios de investigación realizada a empleados de la empresa VÜO Partners, julio 2021
Base: 45

Gráfico No. 11. Departamento al que pertenece.



Fuente: Elaboración propia de las sustentantes de la tabla No. 20.

A partir de la evaluación realizada se establece que el 7% de los colaboradores pertenece al departamento de dirección general, el 11% a facilidades, gestión de contabilidad I y II está conformado por el 13%, gestión impositiva por el 9%, legal por un 7%, presupuesto un 11%, recursos humanos un 18%, registro de factura contiene un 11% de los empleados, tecnología un 4% y Tesorería tiene un 9%, por lo tanto, podemos observar que el departamento con mayor colaborador es el de recursos humanos.

I. Comportamiento laboral

Tabla No. 21. Relaciones interpersonales.

COMPORTAMIENTO LABORAL	Excelente	%	Muy bueno	%	Bueno	%	Regular	%	Deficiente	%
I. Relaciones interpersonales										
Capacidad de establecer buenas relaciones e integrarse con los demás satisfactoriamente.	19	42.2 %	21	46.6 %	4	8.8%	1	2.2 %	-	-
Calificación del trato laboral recibido por parte de la empresa.	19	42.2 %	21	46.6 %	5	11.1 %	-	-	-	-
Calificación de la motivación recibida.	20	44.4 %	18	40%	7	15.5 %	-	-	-	-
Valoración de los esfuerzos realizados por la empresa para motivarle a mejorar su rendimiento.	16	35.5 %	18	40%	10	22.2 %	1	2.2 %	-	-

Fuente: Elaboración propia de las sustentantes, datos propios de investigación realizada a empleados de la empresa VÜO Partners, julio 2021.

Base: 45

Como resultado de las relaciones interpersonales que presentan los colaboradores se destaca como muy buena la capacidad de establecer buenas relaciones e integrarse con los demás satisfactoriamente; con una incidencia de un 46.6%; un 46.6% valora como muy bueno el trato

laboral recibido por parte de la empresa; un 44.4% considera excelente la motivación recibida mientras que un 40% considera muy buenos el esfuerzo que realiza la empresa en la motivación laboral.

Tabla No. 22. Cumplimiento de normas.

2. Cumplimiento de normas	Excelente	%	Muy bueno	%	Bueno	%	Regular	%	Deficiente	%
Disposición para cumplir las normas establecidas en el reglamento interno de la institución.	15	33.3%	20	44.4%	9	20%	1	2.2%	-	-
Las herramientas facilitadas permiten realizar sus funciones.	16	35.5%	18	40%	10	%	1	2.2%	-	-
Cómo valora usted los instrumentos que facilita la empresa para la realización de las tareas asignadas durante el teletrabajo.	18	40%	16	35.5%	11	24.4%	-	-	-	-
Como califica usted las medidas aplicadas para desarrollar las competencias de su puesto de trabajo.	13	28.8%	19	42.2%	11	24.4%	2	4.4%	-	-

Fuente: Elaboración propia de las sustentantes, datos propios de investigación realizada a empleados de la empresa VÜO Partners, julio 2021.

Base: 45

En relación con el cumplimiento de las normas según los resultados sobresale que un 44.4% considera como muy bueno su disposición para cumplir las normas establecidas en el reglamento interno de la institución; un 40% considera muy buenas las herramientas facilitadas para realizar sus funciones; otro 40% valora como excelente los instrumentos que facilita la empresa para la realización de las tareas asignadas y un 42.2% califica como muy buena las medidas aplicadas para desarrollar las competencias del puesto de trabajo.

Tabla No. 23. Cooperación y lealtad.

3. Cooperación y lealtad	Excelente	%	Muy bueno	%	Bueno	%	Regular	%	Deficiente	%
Defensa y solidaridad de los bienes e intereses de la Institución, así como, colaboración con sus compañeros de forma voluntaria y desinteresada.	16	35.5%	13	28.8%	16	35.5%	-	-	-	-
Valoración de la confianza que le brinda la empresa para ser de su trabajo más productivo.	14	31.1%	21	46.6%	10	22.2%	-	-	-	-
Valoración de la empresa a la hora que esta lo toma en cuenta y lo motiva a mejorar sus esfuerzos.	14	31.1%	23	51.1%	8	17.7%	-	-	-	-
Evaluación de las estrategias actuales de la empresa para mantener un clima laboral adecuado para cumplir con las funciones.	14	31.1%	22	48.8%	8	17.7%	1	2.2%		

Fuente: Elaboración propia de las sustentantes, datos propios de investigación realizada a empleados de la empresa VÜO Partners, julio 2021.

Base: 45

Según los resultados el 71% de los colaboradores consideran excelente la defensa y solidaridad entre la empresa y los colaboradores; un 46.6% valora como muy bueno la confianza brindada por la empresa para realizar su actividades más productivos; un 51.1% califica como muy bueno el interés de la empresa por motivar y mejorar los esfuerzos laborales y un 48.8% valora como muy bueno las estrategias para mantener un clima organizacionales adecuado para cumplir con sus funciones.

II. Rendimiento laboral.

Tabla No. 24. Rendimiento laboral.

RENDIMIENTO LABORAL	Excelente	%	Muy bueno	%	Bueno	%	Regular	%	Deficiente	%
1. Cantidad de trabajo										
Capacidad de cumplir y superar satisfactoriamente los objetivos y tareas asignadas por su superior.	18	40%	20	44.4%	5	11.1%	2	4.4%	-	-
2. Calidad en el trabajo										
Exactitud, rapidez y ausencia de errores en el trabajo desarrollado de manera cotidiana, dentro o fuera de su área de trabajo, al menor costo posible y logrando los resultados propuestos.	23	51.1%	17	37.7%	5	11.1%	-	-	-	-

Fuente: Elaboración propia de las sustentantes, datos propios de investigación realizada a empleados de la empresa VÜO Partners, julio 2021.

Base: 45

Como datos recopilados se establece que el 44.4% de los colaboradores consideran como muy buena la capacidad para cumplir los objetivos y tareas asignadas por el superior; mientras que un 51.1% considera como excelente al exactitud, rapidez y ausencia de errores por parte del personal en el trabajo cotidiano dentro y fuera del área laboral.

III. Factores específicos

Tabla No. 25. Productividad laboral.

PRODUCTIVIDAD LABORAL	Excelente	%	Muy bueno	%	Bueno	%	Regular	%	Deficiente	%
1. Gestión administrativa										
Planear y organizar el trabajo de su departamento según las políticas de la institución.	17	37.7%	20	44.4%	8	17.7%	-	-	-	-
Dirigir y controlar el trabajo de su departamento según las políticas de la institución.	13	28.8%	17	37.7%	15	33.3%				
2. Toma de decisiones										
Capacidad para afrontar y resolver situaciones y problemas de manera acertada al menor costo.	12	26.6%	19	42.2%	14	31.1%	-	-	-	-
3. Delegación										
Disposición para delegar tareas y dar autoridad a sus colaboradores, de acuerdo con las necesidades del trabajo.	11	24.4%	20	44.4%	14	31.1%	-	-	-	-
4. Liderazgo										
Capacidad para fomentar el trabajo en equipo, motivando la cooperación espontánea en el logro de los objetivos.	19	42.2%	18	40%	8	17.7%	-	-	-	-
5. Iniciativa										
Habilidad para resolver problemas de forma creativa, contribuyendo a mejorar los sistemas de trabajo existentes.	26	57.7%	14	31.1%	5	11.1%	-	-	-	-

Fuente: Elaboración propia de las sustentantes, datos propios de investigación realizada a empleados de la empresa VÜO Partners, julio 2021.

Base: 45

Como resultado se obtuvo que el 44.4% considera como muy bueno la planeación y organización en el trabajo por parte del departamento; un 37.7% considera muy bueno la dirección y control del trabajo por parte del departamento según las políticas de la empresa; un 42.2% considera como muy buena la capacidad del personal para afrontar y resolver situaciones y problemas a menor costo; un 44.4% considera muy buena la disposición para delegar tareas y dar

liderazgo a los colaboradores, mientras que un 42.2% considera excelente la capacidad de fomentar el trabajo en equipo, incentivando el mejor desempeño laboral y generar soluciones a problemas de forma creativa.

Por tanto, como criterios concluyentes de la evaluación los colaboradores se establecen la aceptación y valoración asertiva por parte de los colaboradores con sus funcionalidades, apoyo por parte de la empresa y sostenibilidad en el cumplimiento de sus obligación sobre la nueva modalidad operativa como es el teletrabajo.

De manera que estos resultados coinciden con la valoración de la gerente e indicadores evaluados anualmente por la empresa, sobre el rendimiento y efectividad de la productividad laboral, por lo que a pesar de presentar índices mínimos de diferencia aún mantienen niveles aceptables y adecuados para garantizar la rentabilidad de la empresa y con esto la satisfacción de los clientes de la cartera de la empresa.

Relación entre la inteligencia emocional y efectividad del teletrabajo durante la Pandemia Covid-19 en la empresa Vuo Partners LTD

- **Prueba de Hipótesis**

Tabla No. 26. Correlaciones.

			% cumplimiento SLA 2019	% cumplimiento SLA 2020	Puntuación total IE
Rho de Spearman	% cumplimiento SLA 2019	Coeficiente de correlación	1	614*	759*
		Sig. (bilateral)		0.000	0.000
		N	45	45	45
	% cumplimiento SLA 2020	Coeficiente de correlación	614*		703*
		Sig. (bilateral)	0.000	45	0.000
		N	45	703*	45
	Puntuación total IE	Coeficiente de correlación	759*		1
		Sig. (bilateral)	0.000	0.000	
		N	45	45	45

*La correlación es significativa en el nivel 1,01 (bilateral).

Para dar respuesta al 4to de los objetivos planteados en esta tesis el cual consiste en determinar el nivel de fuerza de relación entre las variables “Inteligencia Emocional” y el rendimiento laboral, se realizó un análisis de correlación no paramétrico utilizando el estadístico Rho de Spearman ya que ninguna de estas tiende a distribuirse normalmente. En este caso se determinó el rendimiento laboral para los años 2019 y 2020.

Los resultados fueron los siguientes:

Se puede observar que los niveles de IE de la empresa VÜO Partners tienen una relación con el porcentaje de Cumplimiento para el 2019 del 75.9%, mientras que su relación con el porcentaje de Cumplimiento para el 2020 lo es de un 70.3%.

Más abajo se evidencia los resultados del análisis:

Ho: No existe relación directa entre la Inteligencia Emocional, % Cumplimiento SLA 2019 y % Cumplimiento SLA 2020.

H1: Existe relación directa entre la Inteligencia Emocional, % Cumplimiento SLA 2019 y % Cumplimiento SLA 2020.

Estadística de la Prueba: En prueba de Correlación de R de Spearman

Fijamos en (sig. bilateral) p-valor es <0.05

Regla de Decisión

Rechazamos la Ho, si el p-valor <0.05 .

4.2 Análisis de resultados

Luego de llevar a cabo la investigación el propósito de determinar la inteligencia emocional y efectividad del teletrabajo durante la pandemia Covid-19, en la empresa Vuo Partners LTD, mediante la implementación de herramientas conforme a determinar la efectividad del teletrabajo y la inteligencia emocional, destacando los siguientes hallazgos incidente en los resultados:

Para el objetivo número uno como herramientas de investigación utilizadas para la recopilación de datos se aplicaron la revisión documental para determinar la situación actual que posee la empresa en relación al teletrabajo y como esta incide en el rendimiento de los colaboradores internos de la empresa; además, de una encuesta de opción múltiple donde son abordados por los colaboradores seleccionados mediante la muestra de estudio que cumpla con los criterios de inclusión, determinando la valoración y efectividad sobre el teletrabajo, englobando factores como datos demográficos, ocupación laboral, características del teletrabajo, funcionalidad laboral y eficiencia operativa.

Por otro lado, se hace uso del test de evaluación para medir la inteligencia emocional de MSCEIT, el cual engloba cuatro ramas del modelo de la capacidad de la inteligencia emocional, este test contiene 141 ítems, el cual contempla 12 tareas agrupados en ramas (Mayer, Salovey, & Caruso, 2002). De manera que se solicitó el acceso a la administración de la empresa mediante una carta de consentimiento informada facilitada por la escuela de psicología de la UNPHU, estableciendo los fines de la investigación.

Desde que inició la pandemia la empresa Vuo Partners LTD ha adquirido una nueva cultura organizacional digital mediante el teletrabajo, lo cual ha provocado que los colaboradores realicen

el cumplimiento de sus funciones desde sus hogares a través de la plataforma que provee al empresa. Pues al no ser totalmente presencial el servicio puede realizarse desde otro punto de ubicación diferente a las oficinas de la empresa.

Los resultados del teletrabajo desde una perspectiva cualitativa han tenido un resultado adecuado, por lo que el margen de soluciones a clientes o gestión de solicitudes ha tenido una reducción de un diez por ciento de operatividad debido al cambio de cultura organizacional, como indica Osio (2010) este consiste que los trabajadores que laboran de forma computarizada, lejos de la empresa o de la persona que les controla. Destacando la relevancia e importancia de esta modalidad recayendo en la totalidad de los colaboradores en esta modalidad del teletrabajo, además, esto ha presentado ventajas a la empresa como son:

1. Eliminación del subsidio del almuerzo.
2. Eliminación de pago de vacaciones por adelantado.
3. Suspensión de eventos sociales.
4. Reducción de gastos de material gastable.

Pues la situación ha sido favorable para la empresa que esta desarrolla una nueva relación empresa-colaborador mediante el contrato de teletrabajo mediante la Resolución No. 23/2020, de fecha doce (12) del mes de noviembre del año dos mil veinte (MT, 2020). Por lo que el tipo de teletrabajo que esta aplicado en la empresa según Gallusser (2005) es el teletrabajo a domicilio, el cual hace relación a que el trabajador realiza su jornada del trabajo en el hogar, llevando a cabo el funcionamiento y cumplimiento de tareas laborales.

En el proceso de evaluación del personal de la empresa Vuo Partners LTD se tomó como muestra de estudio 45 colaboradores de diversos departamentos de la empresa, estableciendo un parámetro real de la situación que posee la empresa en relación con la inteligencia emocional del personal y como esta incide en el teletrabajo.

Cabe destacar que el 14.4% de estos son hombres, mientras que el 75.6% restante son mujeres, destacando que del total de colaboradores el 22.2% tienen un nivel de Inteligencia Emocional (IE) dentro del rango “Aspecto a desarrollar”, un poco más del 75% se ubican dentro de los rangos de “Competente” y “Muy competente”, y apenas el 2.2% se ubica en “Experto”. Donde como modelo de inteligencia emocional los colaboradores destacan un modelo de habilidad, el cual según Fragoso (2015) presenta habilidades como percepción emocional, facilitación emocional del pensamiento, comprensión emocional y regulación reflexiva de las emociones.

Donde según el cruce de variables que conlleva la inteligencia emocional y en sus diversos niveles, los departamentos que mayor participación tuvieron en el estudio son Recursos Humanos, Gestión Contable I y II, Facilitadas, Presupuesto y Registro de Factura. Así como se detalló en el cruce con la variable Sexo, un poco más del 75% caen dentro de los niveles de “Competente” y “Muy competente”, siendo los del departamento de Presupuesto los que tuvieron mayor participación en este aspecto los cuales se incluyen en el 3ro de estos niveles. Es importante establecer que el índice de variantes entre departamentos es muy mínimo, sin embargo, sobresale el indicadores como “Aspectos a desarrollar” y “Muy competente”.

En relación con el nivel de efectividad laboral, se destaca que el personal colaborador presentó índice mínimo de varianza en referencia al año anterior sin pandemia y al año en el cual se asumió la metodología de teletrabajo.

De esta manera se destacan aspectos relevantes en relación con el cumplimiento de solicitudes de los clientes por departamentos como son:

1. En el área de tecnología, la varianza es de 7% de reducción en el cumplimiento.
2. En el área de facilidades, la varianza es de 2.73% de aumento en el cumplimiento.
3. Para el área de finanzas, la varianza es de 0.9% de reducción en el cumplimiento.
4. En el área de gestión legal, la varianza es de 1.32% de reducción en el cumplimiento.
5. En el área de gestión impositiva, la varianza es de 6.73% de reducción en el cumplimiento.

Por tanto, dentro de los criterios que han incidido en la reducción porcentual de la efectividad laboral se destacan factores como facilidades, conectividad, acceso a la información que afectan directamente el rendimiento operativo de los colaboradores.

Mientras que a nivel operativo los colaboradores establecen la aceptación y valoración asertiva con sus funcionalidades, apoyo por parte de la empresa y sostenibilidad en el cumplimiento de sus obligaciones sobre la nueva modalidad operativa como es el teletrabajo. Coincidiendo con la valoración de la gerente e indicadores evaluados anualmente por la empresa, sobre el rendimiento y efectividad de la productividad laboral, estableciendo índices adecuados y favorables para la empresa.

De manera que como correlación entre la inteligencia emocional y la efectividad laboral, a pesar de que estas variables son totalmente diferentes guardan criterios correlativos, se destacó que a mayor inteligencia emocional mayor es el rendimiento operativo, coincidiendo con García (2020) quien destaca que la inteligencia emocional es la capacidad de reconocimiento de los propios sentimientos, los sentimientos de los demás, además de tener motivación y saber manejar de manera idónea las relaciones sostenidas con los demás y consigo mismo, de manera que la inteligencia emocional implica el mantenimiento del equilibrio y el reconocimiento de los propios sentimientos y de los demás. Por tanto, se destaca que los niveles de IE de la empresa Vuo Partners tienen una relación con el porcentaje de Cumplimiento para el 2019 del 75.9%, mientras que su relación con el porcentaje de Cumplimiento para el 2020 lo es de un 70.3%.

Conclusiones

Luego de realizar una investigación se campo con el propósito de analizar la relación existente entre la inteligencia emocional y la efectividad del teletrabajo durante la pandemia Covid-19, en los colaboradores de la empresa Vuo Partners LTD, periodo noviembre 2020- julio 2021, mediante la evaluación a través de los instrumentos MSCEIT y Cuestionario de Efectividad Laboral, se establecen a continuación los siguientes hallazgos que incidieron en el proyecto:

Como situación actual en relación con el teletrabajo la empresa Vuo Partners LTD ha tenido que asumir como nueva modalidad la cultura organizacional digital debido a las medidas sanitarias establecidas por el gobierno dominicano, incidiendo así en la modificación de sus actividades y funciones operativas para con su personal, facilitando el cumplimiento de las funciones de los colaboradores desde su hogar a través de al herramientas y equipos necesarios para brindar la calidad de servicio necesaria a los clientes de la entidad empresarial.

Por tanto, apoyados mediante una plataforma creada por la empresa llamada Vuo Desk, el personal superior realiza la evaluación y verificación de las tareas asignadas al personal y su productividad de frente a las necesidades tanto de la empresa como de los clientes. Donde el margen de varianza es muy mínimo en relación con el cumplimiento de las tareas establecidas, haciendo de esta nueva metodología la habitual para la relación empresa – colaborador – cliente, apoyados inclusive de un contrato de trabajo mediante la Resolución No. 23/2020, de fecha doce (12) del mes de noviembre del año dos mil veinte (2020), reguló el teletrabajo como una modalidad especial de trabajo.

Por otro lado, en relación con el nivel de inteligencia emocional de los colaboradores, se destaca que los niveles de inteligencia emocional en los colaboradores de la empresa son niveles normales a la media de la población, lo que según otros autores permite sostener que este valor representa un nivel adecuado para el personal de la empresa Vuo Partners LTD, generando fiabilidad y validez para la evaluación realizada en esta empresa objeto de estudio.

En relación con el nivel de efectividad del teletrabajo la cultura organizacional que asumieron los colaboradores presentó indicadores similares a cuando estaba presentes en la empresa, por lo que el nivel de reducción de eficiente es muy mínimo, lo que presenta una eficiencia óptima para la nueva postura del personal colaborador esto debido a diversas causas como facilidades, conectividad, acceso a la información que afectan directamente el rendimiento operativo de los colaboradores. Además, en relación con la valoración del personal, se destacan la asertividad en el cumplimiento de las funcionalidades de los colaboradores, el apoyo por parte de la empresa y sostenibilidad en el cumplimiento de sus obligación sobre la nueva modalidad operativa.

Por tanto, a partir de la eficiencia adecuada que posee el personal de la empresa ha mantenido sus índices de productividad en buenos niveles lo que ha permitido a la empresa sostener y mantener el teletrabajo como nueva metodología o sistema laboral para el cumplimiento de las funciones del personal. De manera que, en relación con la inteligencia emocional, la cual presenta índices estables y adecuados para el personal, los niveles de IE de la empresa Vuo Partners tienen una relación con el porcentaje de cumplimiento donde para el 2019 estos niveles caen en un rango de satisfacción para la empresa en comparación al año 2020 que estos niveles bajaron.

Por lo que, a pesar de no existir indicadores correlativos entre ambas variables de estudio, es posible determinar que a mayor inteligencia emocional mejor es la efectividad laboral mediante el teletrabajo, proporcionando mejores resultados al poseer un nivel emocional más adecuado y controlable.

Recomendaciones

A partir de la situación que presenta la empresa en relación con su efectividad del teletrabajo y nivel de inteligencia emocional, se hacen las siguientes recomendaciones:

1. Implementar estrategias motivacionales para mantener motivado la personal a cumplir sus funciones desde su hogar.
2. Realizar evaluación periódicas para garantizar la estabilidad y sostenible en la empresa y el cumplimiento de las funciones.
3. Realizar la evaluación de IE cada seis meses tomando en cuenta el avances de la pandemia.
4. Realizar relaciones periódicas para evaluar la percepción y valoración del personal.
5. Realizar una evaluación particular a cada colaborador para mantener un personal altamente competitivo.

Bibliografía

- Ardilla, R. (2011). Inteligencia: ¿Qué sabemos y qué nos falta por investigar? *Revista de la Academia Colombiana de Ciencias Exactas, Físicas y Naturales*, 97-103.
- Argibay, J. C. (2006). TECNICAS PSICOMETRICAS. CUESTIONES DE VALIDEZ Y CONFIABILIDAD. *Subjetividad y Procesos Cognitivos* (8), 15-33. Obtenido de <https://www.redalyc.org/pdf/3396/339630247002.pdf>
- Caamaño, E. (2010). *El teletrabajo como una alternativa para promover y facilitar la conciliación de responsabilidades laborales y familiares*. *Revista de derecho (Valparaíso)*, 79-105.
- Camacho, R. (2012). *Teletrabajo con calidad de vida laboral y productividad*. Una aproximación a un modelo en una empresa del sector energético. *Pensamiento y gestión*, 87-118.
- Carrillo, D., Vargas, J., & Sierra, D. (2018). Incidencia de la inteligencia emocional en el clima laboral del sector público, caso Municipio de Pelileo. *Uniandes EPISTEME*, 1135-1146.
- Castillo, J. (2 de Agosto de 2020). *Inteligencia emocional, una habilidad para superar la pandemia*. *El Diario*, págs. 1-4.
- Chisel, E. E. (2006). *Psicología Industrial* (1ra ed.). España: Editorial Letras, S.A.
- Davis, K., & Newstrom, W. J. (2007). *Comportamiento Humano en el trabajo* (10ma ed.). México, D.F.: Editorial McGraw Hill.
- Fragoso, R. (2015). Inteligencia emocional y competencias emocionales en educación superior, ¿un mismo concepto? *Revista iberoamericana de educación superior*, 110-125.
- Gallusser, P. (2005). Creciente avance del teletrabajo como modalidad laboral. *La Trama de la Comunicación*, 1-15.
- García, C. (2020). La inteligencia emocional en el desarrollo de la trayectoria académica del universitario. *Revista Cubana de Educación Superior*, 1-22.

- García, M., & Giménez, S. I. (2010). *La inteligencia emocional y sus principales modelos: propuesta de un modelo integrador*. *Espiral. Cuadernos del profesorado*, 43-52.
- Guevara, L. (2011). La inteligencia emocional. *Temas para la educación*, 1-12.
- Ilma, F. (abril de 2014). *Inteligencia emocional y productividad laboral (estudio realizado con el personal de salud del Centro de Diagnóstico por Imágenes, Policlínica)*. Obtenido de Biblioteca de la Universidad Rafael Landívar: <http://biblio3.url.edu.gt/Tesario/2014/05/43/Fleischhacker-Ilma.pdf>
- Jhon, D. (2015). *Manejo de la inteligencia emocional en el ámbito laboral de la empresa de servicios temporales*. Obtenido de Biblioteca de la Universidad Nacional Abierta y a Distancia: <https://repository.unad.edu.co/bitstream/handle/10596/3422/1110472150.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Jiménez, M., & López, E. (2009). Inteligencia emocional y rendimiento escolar: estado actual de la cuestión. *Revista Latinoamericana de Psicología*, 69-79.
- Levi Leboyer, C. (2008). *Psicología de las Organizaciones*. Barcelona: Editorial Planeta.
- Luisa, O. (2017). *Teletrabajo: una opción para la mejora de los beneficios de las organizaciones y de los empleados*. Obtenido de Biblioteca de la Universidad Santo Tomás : <https://repository.usta.edu.co/bitstream/handle/11634/2880/Ortegaluisa2017.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Mayer, J. D., Salovey, P., & Caruso, D. R. (2002). *Manual del MSCEIT*. Toronto: Tea.
- Organización Internacional del Trabajo. (2020). *El teletrabajo durante la pandemia de COVID-19 y después de ella*. Ginebra: Editorial OIT.
- Osio, L. (2010). El Teletrabajo: *Una opción en la era digital*. *Observatorio Laboral Revista Venezolana*, 93-109.

Pelekais, C., Nova, A., & Tirado, L. (2007). Inteligencia emocional y su influencia en el clima organizacional en los niveles gerenciales medios de las PYMES. Telos, 266-288.

Prieto, G., & Delgado, A. R. (2010). *FIABILIDAD Y VALIDEZ*. Papeles del Psicólogo, 31(1), 67-74. Obtenido de <http://www.papelesdel psicologo.es/pdf/1797.pdf>

Robbins, S. (2004). *Comportamiento Organizacional* (10ma ed.). México: Prentice Hall Hispanoamerica.

Rodríguez, M. (2007). *El teletrabajo en el mundo y Colombia. Gaceta laboral, 29-42.*

Salvador, C. (2010). *Análisis transcultural de la inteligencia emocional*. El Ejido: Editorial Universidad de Almería.

Anexo

Anexo No. 1. Carta de permiso.



02 de julio, 2021.
Santo Domingo, R.D.

Vuo Partner

Sus Manos

Distinguidos:

Cortésmente, nos dirigimos a ustedes con la finalidad de solicitar el permiso formal para que las estudiantes Marolyne Robelssy Félix Ferreras, matrícula 11-1301 y Saikiris Hidalgo Ramírez, matrícula 16-1635 puedan aplicar una encuesta virtual de teletrabajo a algunos de sus empleados, esta investigación les servirá de soporte con miras a completar su formación académica, con el tema: “Inteligencia emocional y efectividad del teletrabajo durante la pandemia Covid-19, en los colaboradores de la Vuo Partners LTD, período noviembre 2020- julio 2021, Distrito Nacional, República Dominicana) ”.

Las jóvenes han completado el plan de estudio de psicología industrial en esta universidad y actualmente se encuentra en la realización de su trabajo de grado, para la obtención de sus títulos de Licenciatura.

Agradeciendo de antemano, atentamente le saluda,

Atentamente,


Licda. Marisol Ivonne Gitzman
Directora Escuela Psicología

A circular blue ink stamp is positioned to the right of the signature. The outer ring of the stamp contains the text 'UNIVERSIDAD NACIONAL PEDRO HENRÍQUEZ UREÑA' at the top and 'Santo Domingo, R. D.' at the bottom. The inner circle of the stamp contains the text 'DEPARTAMENTO DE PSICOLOGIA Y ORIENTACION'.

Anexo No. 2. Encuesta de efectividad del teletrabajo a colaboradores de la empresa Vuo Partners LTD.



Universidad Nacional Pedro Henríquez Ureña
Facultad de Humanidades y Educación
Escuela de Psicología

Somo estudiantes de término de la UNPHU y solicitamos cortésmente que responda las siguientes preguntas las cuales serán utilizadas para un trabajo de investigación de tesis de grado, bajo el tema, “Inteligencia emocional y efectividad del teletrabajo durante la pandemia Covid19, en los colaboradores de la Vuo Partners LTD, período noviembre 2020- julio 2021, Distrito Nacional, República Dominicana”, las informaciones serán utilizada solo para el fin antes expuesto, garantizando el anonimato de los datos.

Perfil del encuestado

1. Sexo

- a) Masculino
- b) Femenino

2. Edad

- a) 18-22
- b) 23-27
- c) 28- 32
- d) 32 o mas

3. Ocupación o área de trabajo

- a) Dirección general

- b) Facilidades
- c) Gestión contable I y II
- d) Gestión Impositiva
- e) Legal
- f) Presupuesto
- g) Recursos Humanos
- h) Registro de factura
- i) Tecnología
- j) Tesorería

Preguntas

Seleccione la respuesta correcta a continuación, marcando con un x la opción que considera corresponde a su realidad dentro de la organización Vuo Partners LTD, tomando en cuenta las opciones siguientes:

- 1. Excelente
- 2. Muy bueno
- 3. Bueno
- 4. Regular
- 5. Deficiente

	1	2	3	4	5
ACTORES GENERALES					
COMPORTAMIENTO LABORAL					
1. Relaciones interpersonales					
Capacidad de establecer buenas relaciones e integrarse con los demás satisfactoriamente.					
Calificación del trato laboral recibido por parte de la empresa.					
Calificación de la motivación recibida.					
Valoración de los esfuerzos realizados por la empresa para motivarle a mejorar su rendimiento					
2. Cumplimiento de normas					
Disposición para cumplir las normas establecidas en el reglamento interno de la institución.					
Las herramientas facilitadas permiten realizar sus funciones.					
Valoración de los instrumentos que facilita la empresa para la realización de las tareas asignadas.					

Calificación de las medidas aplicadas para desarrollar las competencias del puesto de trabajo.					
3. Cooperación y lealtad					
Defensa y solidaridad de los bienes e intereses de la empresa, así como, colaboración con sus compañeros de forma voluntaria y desinteresada.					
Calificación de la confianza que le brinda la empresa para ser de su trabajo más productivo.					
Calificación de la empresa a la hora que esta lo toma en cuenta y lo motiva a mejorar sus esfuerzos.					
Calificación de las estrategias actuales de la empresa para mantener un clima laboral adecuado para cumplir con las funciones.					
RENDIMIENTO LABORAL					
1. Cantidad de trabajo					
Capacidad de cumplir y superar satisfactoriamente los objetivos y tareas asignadas por su superior.					
2. Calidad en el trabajo					
Exactitud, rapidez y ausencia de errores en el trabajo desarrollado de manera cotidiana, dentro o fuera de su área de trabajo, al menor costo posible y logrando los resultados propuestos.					
FACTORES ESPECÍFICOS					
PRODUCTIVIDAD LABORAL					
1. Gestión administrativa					
Planear, organizar, dirigir y controlar el trabajo de su departamento según las políticas de la institución.					
2. Toma de decisiones					
Capacidad para afrontar y resolver situaciones y problemas de manera acertada al menor costo.					
3. Delegación					
Disposición para delegar tareas y dar autoridad a sus colaboradores, de acuerdo con las necesidades del trabajo.					
4. Liderazgo					
Capacidad para fomentar el trabajo en equipo, motivando la cooperación espontánea en el logro de los objetivos.					

5. Iniciativa					
Habilidad para resolver problemas de forma creativa, contribuyendo a mejorar los sistemas de trabajo existentes.					

Fuente: elaborado por la sustentantes, julio 2021.

Anexo No. 3. validación de encuesta de efectividad del teletrabajo.



VALIDACIÓN DE INSTRUMENTOS.

Universidad Nacional Pedro Henríquez Ureña

Santo Domingo, República Dominicana

Título del trabajo de grado:

“Análisis de la Inteligencia emocional y efectividad del teletrabajo durante la pandemia Covid-19, en los colaboradores de la Vuo Partners LTD, período noviembre 2020- julio 2021, Distrito Nacional, República dominicana”.

Objetivo general

Analizar de la inteligencia emocional y la efectividad del teletrabajo durante la pandemia Covid-19, en los colaboradores de la Vuo Partners LTD, período noviembre 2020- julio 2021, Distrito Nacional, República dominicana”.

Objetivos específicos

1. Describir la situación actual que posee la empresa Vuo Partners LTD en relación con el teletrabajo.
2. Indicar el nivel de inteligencia emocional de los colaboradores de la empresa Vuo Partners LTD.

3. Establecer el nivel de efectividad del teletrabajo en los colaboradores de la empresa Vuo Partners LTD.
4. Describir la relación entre la inteligencia emocional y efectividad del teletrabajo durante la Pandemia Covid-19 en la empresa Vuo Partners LTD.

Estudiantes/Matrícula:

Marolyne Robelssy Félix Ferreras 11-1301

Saikiris Hidalgo Ramírez 16-1635

Objetivo del formulario de validación de instrumentos:

El siguiente formulario tiene como objetivo recopilar información acerca del nivel de efectividad del teletrabajo en los colaboradores de la empresa Vuo Partner para el mejoramiento de las competencias, productividad y habilidades de la muestra estudiada, Esta encuesta busca aportar a la investigación informaciones necesarias para la realización del análisis de las variables estudiadas.

Por ello, buscamos la colaboración y la opinión de expertos en la materia, para lograr obtener una mejor evaluación de cada una de las preguntas adjuntas y la retroalimentación al respecto de la encuesta, agradeciendo de antemano todo comentario con relación a esta para obtener el mayor resultado posible del desempeño como se busca con estas investigaciones.

Anexo No. 4. Formulario de validación de instrumentos.



A continuación, se muestra un formulario con los 5 factores y los criterios a tomar en cuenta, favor seleccionar si considera adecuada los aspectos señalados según la pregunta, además de la disponibilidad de un espacio para destacar cualquier observación en general.

	Validez de contenido		Validez de constructo		
Factores Generales	La extensión de las preguntas es adecuada.		El lenguaje de la pregunta es comprensible.		OBSERVACIONES
	Si	No	Si	No	
1					
2					
3					
4					
Factores Específicos	Si	No	Si	No	OBSERVACIONES
1					
2					
3					
4					
5					
NOMBRE / FIRMA DEL PROFESOR:					
FECHA:					

Anexo No. 5. Encuesta de efectividad del teletrabajo validada por expertos.



Universidad Nacional Pedro Henríquez Ureña Facultad de Humanidades y Educación Escuela de Psicología

Somo estudiantes de término de la UNPHU y solicitamos cortésmente que responda las siguientes preguntas las cuales serán utilizadas para un trabajo de investigación de tesis de grado, bajo el tema, “Análisis de la Inteligencia emocional y efectividad del teletrabajo durante la pandemia Covid-19, en los colaboradores de la Vuo Partners LTD, período noviembre 2020-julio 2021, Distrito Nacional, República Dominicana”, las informaciones serán utilizada solo para el fin antes expuesto, garantizando el anonimato de los datos.

Perfil del encuestado

1. Sexo

- a) Masculino
- b) Femenino

2. Edad

- a) 18-22
- b) 23-27
- c) 28- 32
- d) 32 o más

3. Departamento al que pertenece

- a) Recursos Humanos
- b) Facilidades

- c) Gestión contable I y II
- d) Presupuesto
- e) Gestión impositiva
- f) Registro de factura
- g) Tesorería
- h) Tecnología
- i) Legal
- j) Dirección general

Preguntas

Seleccione la respuesta correcta a continuación, marcando con un x la opción que considera corresponde a su realidad dentro de la organización Vuo Partners LTD, tomando en cuenta las opciones siguientes:

- 1. Excelente
- 2. Muy bueno
- 3. Bueno
- 4. Regular
- 5. Deficiente

	Excelente	Muy bueno	Bueno	Regular	Deficiente
FACTORES GENERALES					
COMPORTAMIENTO LABORAL					
1. Habilidad interpersonales					
Capacidad de establecer buenas relaciones e integrarse con los demás satisfactoriamente.					
Calificación del trato laboral recibido por parte de la empresa.					
Calificación de la motivación recibida por parte de la empresa.					
Valoración de los esfuerzos realizados por la empresa para motivar a mejorar su rendimiento					
2. Cumplimiento de normas					
Disposición para cumplir las normas establecidas en el reglamento interno de la institución.					

Las herramientas facilitadas por la empresa le permiten realizar sus funciones.					
Cómo valora usted los instrumentos que facilita la empresa para la realización de las tareas asignadas durante el teletrabajo.					
Como califica usted las medidas aplicadas para desarrollar las competencias de su puesto de trabajo.					
3. Cooperación y lealtad					
Defensa y solidaridad de los bienes e intereses de la empresa, así como, colaboración con sus compañeros de forma voluntaria y desinteresada.					
Valoración de la confianza que le brinda la empresa para ser de su trabajo más productivo.					
Valoración de la empresa a la hora que esta lo toma en cuenta y lo motiva a mejorar sus esfuerzos.					
Evaluación de las estrategias actuales de la empresa para mantener un clima laboral adecuado para cumplir con las funciones.					
RENDIMIENTO LABORAL					
1. Cantidad de trabajo					
Capacidad de cumplir y superar satisfactoriamente los objetivos y tareas asignadas por su superior.					
2. Calidad en el trabajo					
Exactitud, rapidez y ausencia de errores en el trabajo desarrollado de manera cotidiana, dentro o fuera de su área de trabajo, al menor costo posible y logrando los resultados propuestos.					
FACTORES ESPECÍFICOS					
RENDIMIENTO LABORAL					
1. Gestión administrativa					
Planear y organizar el trabajo de su departamento según las políticas de la institución.					
Dirigir y controlar el trabajo de su departamento según las políticas de la institución.					
2. Toma de decisiones					
Capacidad para afrontar y resolver situaciones y problemas de manera acertada al menor costo.					
3. Delegación					
Disposición para delegar tareas y dar autoridad a sus colaboradores, de acuerdo con las necesidades del trabajo.					

4. Liderazgo					
Capacidad para fomentar el trabajo en equipo, motivando la cooperación espontánea en el logro de los objetivos.					
5. Iniciativa					
Habilidad para resolver problemas de forma creativa, contribuyendo a mejorar los sistemas de trabajo existentes.					

Fuente: elaborado por la sustentantes, julio 2021.

Sección B

Instrucciones: Por favor, selecciona el grado de utilidad de cada una de las emociones en las situaciones que aparecen a continuación. Responde en la hoja de respuestas de acuerdo a la siguiente escala:

Más útil					Muy útil
1	2	3	4	5	

1. ¿Qué estado de ánimo sería útil sentir cuando preparamos unos adornos nuevos y emotivos para una fiesta de cumpleaños?

1. Disgusto
2. Aburrimiento
3. Alegría

2. ¿Qué estado de ánimo sería útil sentir cuando componemos una marcha militar animada?

1. Enojo
2. Entusiasmo
3. Frustración

3. ¿Qué estado de ánimo sería útil sentir cuando preparamos una receta de cocina complicada y difícil?

1. Tensión
2. Pena
3. Estado de ánimo neutral

4. ¿Qué estado de ánimo sería útil sentir cuando tratamos de entender qué causó una pelea entre tres niños? Cada niño cuenta una historia diferente sobre cómo empezó la pelea. Averiguar qué ocurrió requiere atender a los detalles de las historias y evaluar los hechos.

1. Felicidad
2. Sorpresa
3. Tristeza

Sección G

Instrucciones: Seleccione la mejor alternativa en cada uno de los siguientes enunciados. Márquelo en la hoja de respuestas.

1. Un sentimiento de preocupación es la combinación de emociones de _____.
 - a. amor, ansiedad, sorpresa y enojo
 - b. sorpresa, orgullo, enojo y miedo
 - c. aceptación, ansiedad, miedo y expectación
 - d. miedo, alegría, sorpresa y vergüenza
 - e. ansiedad, cuidado y expectación
2. Otra palabra para «esperar sistemáticamente el placer» es _____.
 - a. optimismo
 - b. felicidad
 - c. satisfacción
 - d. alegría
 - e. sorpresa
3. Aceptación, alegría y afecto se combinan con frecuencia para formar _____.
 - a. amor
 - b. asombro
 - c. expectación
 - d. satisfacción
 - e. aceptación
4. Combinar los sentimientos de asco y enojo da como resultado _____.
 - a. culpa
 - b. rabia
 - c. vergüenza
 - d. odio
 - e. desprecio
5. Una sorpresa triste lleva a _____.
 - a. la decepción
 - b. el asombro
 - c. el enojo
 - d. el miedo
 - e. el arrepentimiento
6. Tristeza, culpa y arrepentimiento se combinan para formar _____.
 - a. dolor
 - b. enfado
 - c. depresión
 - d. remordimiento
 - e. miseria

7. Relajación, seguridad y serenidad son parte de _____.
- a. el amor
 - b. Casancio
 - c. la expectación
 - d. la calma
 - e. la anticipación
8. Miedo, alegría, sorpresa y vergüenza son parte de _____.
- a. el aprecio
 - b. el sobrecogimiento
 - c. la perplejidad
 - d. el respeto
 - e. la comprensión
9. Vergüenza, sorpresa y bochorno están combinados en el sentimiento de _____.
- a. celos
 - b. tristeza
 - c. culpa
 - d. envidia
 - e. humillación
10. Admiración, amor y ansiedad son parte de _____.
- a. los celos
 - b. la tristeza
 - c. la maldad
 - d. el orgullo
 - e. la preocupación
11. Alegría, entusiasmo e Incertidumbre son parte del sentimiento de _____.
- a. Energía
 - b. expectación
 - c. ansiedad
 - d. calma
 - e. serenidad
12. Tristeza y satisfacción son a veces parte del sentimiento de _____.
- a. nostalgia
 - b. ansiedad
 - c. interés
 - d. repugnación
 - e. desprecio

MSCEIT™

7. Relajación, seguridad y serenidad son parte de _____.
 - a. el amor
 - b. la fatiga
 - c. la expectación
 - d. la calma
 - e. la anticipación
8. Miedo, alegría, sorpresa y vergüenza son parte de _____.
 - a. el aprecio
 - b. el sobrecogimiento
 - c. la perplejidad
 - d. el respeto
 - e. la comprensión
9. Vergüenza, sorpresa y bochorno están combinados en el sentimiento de _____.
 - a. celos
 - b. tristeza
 - c. culpa
 - d. envidia
 - e. humillación
10. Admiración, amor y ansiedad son parte de _____.
 - a. los celos
 - b. la tristeza
 - c. la maldad
 - d. el orgullo
 - e. la preocupación
11. Alegría, entusiasmo e incertidumbre son parte del sentimiento de _____.
 - a. vivacidad
 - b. expectación
 - c. ansiedad
 - d. calma
 - e. serenidad
12. Tristeza y satisfacción son a veces parte del sentimiento de _____.
 - a. nostalgia
 - b. ansiedad
 - c. expectación
 - d. depresión
 - e. decepción

MSCEIT

Apellidos y nombre _____
 Centro _____
 Sexo V M Edad _____ Fecha ____ / ____ / ____

CONTESTE SIEMPRE EN ESTA HOJA DE RESPUESTAS RODEANDO CON UN CÍRCULO LA OPCIÓN ELEGIDA.

Sección A

- 1 

1. Felicidad	1	2	3	4	5
2. Miedo	1	2	3	4	5
3. Sorpresa	1	2	3	4	5
4. Asco	1	2	3	4	5
5. Entusiasmo	1	2	3	4	5
- 2 

1. Felicidad	1	2	3	4	5
2. Tristeza	1	2	3	4	5
3. Miedo	1	2	3	4	5
4. Sorpresa	1	2	3	4	5
5. Entusiasmo	1	2	3	4	5
- 3 

1. Felicidad	1	2	3	4	5
2. Tristeza	1	2	3	4	5
3. Miedo	1	2	3	4	5
4. Sorpresa	1	2	3	4	5
5. Entusiasmo	1	2	3	4	5
- 4 

1. Felicidad	1	2	3	4	5
2. Tristeza	1	2	3	4	5
3. Miedo	1	2	3	4	5
4. Enojo	1	2	3	4	5
5. Asco	1	2	3	4	5

Sección C

1. a b c d e
2. a b c d e
3. a b c d e
4. a b c d e
5. a b c d e
6. a b c d e
7. a b c d e
8. a b c d e
9. a b c d e
10. a b c d e
11. a b c d e
12. a b c d e
13. a b c d e
14. a b c d e
15. a b c d e
16. a b c d e
17. a b c d e
18. a b c d e
19. a b c d e
20. a b c d e

Sección B

- 1

1. Fastidio	1	2	3	4	5
2. Aburrimiento	1	2	3	4	5
3. Alegría	1	2	3	4	5
- 2

1. Enojo	1	2	3	4	5
2. Entusiasmo	1	2	3	4	5
3. Frustración	1	2	3	4	5
- 3

1. Tensión	1	2	3	4	5
2. Pena	1	2	3	4	5
3. Ánimo neutral	1	2	3	4	5
- 4

1. Felicidad	1	2	3	4	5
2. Sorpresa	1	2	3	4	5
3. Tristeza	1	2	3	4	5
- 5

1. Felicidad	1	2	3	4	5
2. Ánimo neutral	1	2	3	4	5
3. Enojo y desafío	1	2	3	4	5

Sección D

- 1

Acción 1.	a	b	c	d	e
Acción 2.	a	b	c	d	e
Acción 3.	a	b	c	d	e
Acción 4.	a	b	c	d	e
- 2

Acción 1.	a	b	c	d	e
Acción 2.	a	b	c	d	e
Acción 3.	a	b	c	d	e
Acción 4.	a	b	c	d	e
- 3

Acción 1.	a	b	c	d	e
Acción 2.	a	b	c	d	e
Acción 3.	a	b	c	d	e
Acción 4.	a	b	c	d	e
- 4

Acción 1.	a	b	c	d	e
Acción 2.	a	b	c	d	e
Acción 3.	a	b	c	d	e
Acción 4.	a	b	c	d	e
- 5

Acción 1.	a	b	c	d	e
Acción 2.	a	b	c	d	e
Acción 3.	a	b	c	d	e
Acción 4.	a	b	c	d	e

Anexo No. 7. Glosario.

Estadístico Rho de Spearman: Es una medida de correlación de dos variables utilizadas en estadísticas.

SPSS: es un software muy utilizado en estadísticas para la realización de gráficos, cruces de variables, correlación, etc.

outsourcing: es un servicio externo que solicitan algunas empresas para el buen funcionamiento de esta.

Partners: este término tiene varios significados entre ellos es socio, compañeros, etc.

LTD: sociedad de responsabilidad limitada.

Toque de queda: es una medida imputada o aplicada por el presidente de la republica la cual prohíbe el libre tránsito por el país, el mismo es utilizado en medidas críticas.

Análisis de la Varianza (ANOVA): es un método estadístico utilizado para hacer la comparación de dos o más medidas o variables.

SLA: Son las solicitudes que realizan los clientes.

Pandemia: es cuando una enfermedad se extiende a varios países.

Covid-19: esta es una enfermedad respiratoria causada por el virus de SARS-COV de tipo 2.

Confinamiento: es una de las medidas que tomo el presidente de la República para que las personas permanezcan en sus casa debido a la pandemia del Covid-19.

Anexo No. 8. Análisis de Cronbach a la prueba piloto

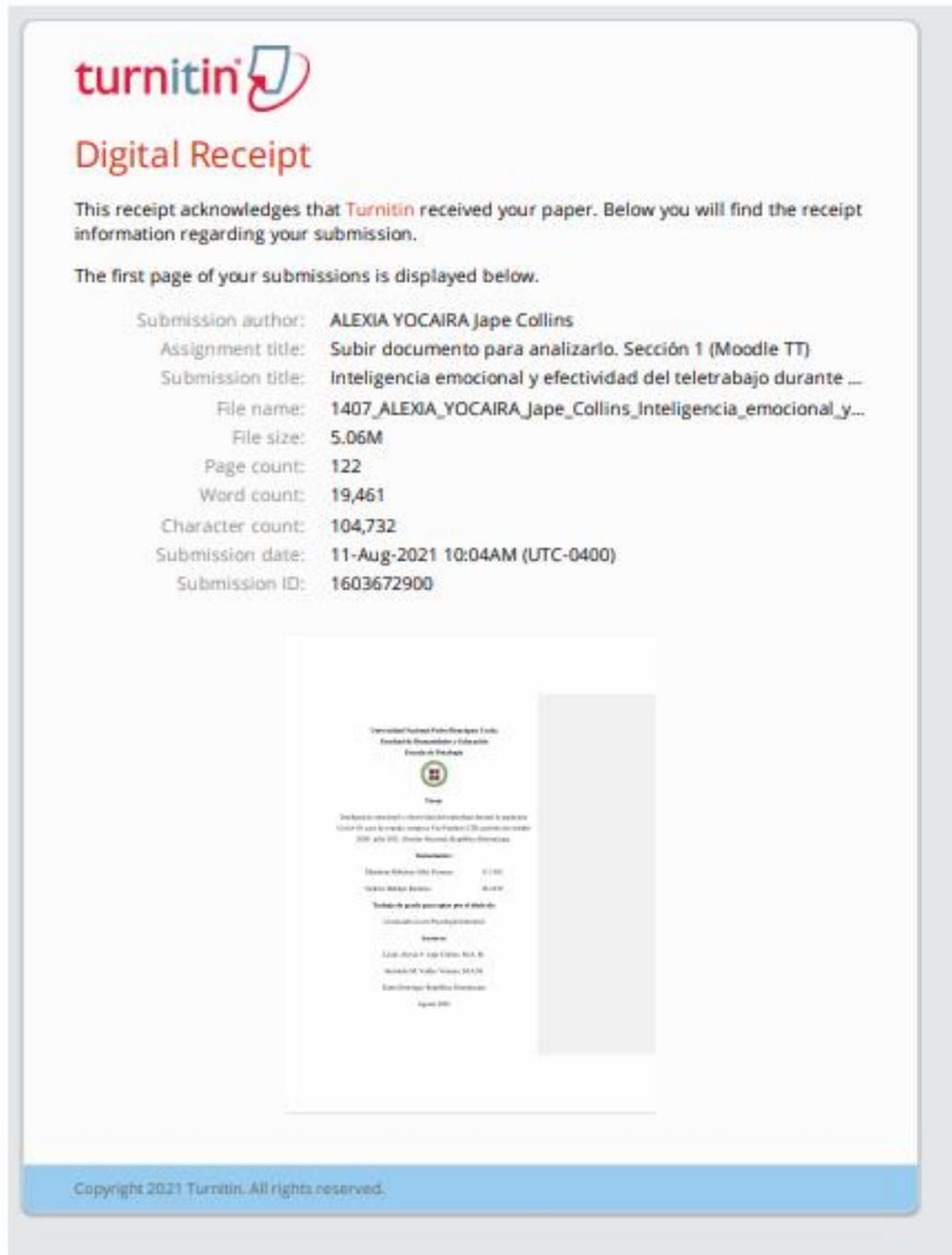
Grupo de escalas	Escalas	Fiabilidad
Total	Total	0.7125

Área	Inteligencia emocional experiencial	0.8304
	Inteligencia emocional estratégica	0.7256

Ramas	1: Precepción emocional	0.9022
	2: Facilitación emocional	0.8408
	3: Comprensión emocional	0.7039
	4: Manejo emocional	0.8228

Tareas	Rama 1: Precepción emocional	A. Caras	0.8295
		E. Dibujos	0.9523
	Rama 2: Facilitación emocional	B. Facilitación	0.6879
		F. Sensación	0.7434
	Rama 3: Comprensión emocional	C. Cambios	0.7266
		G. Combinaciones	0.7768
	Rama 4: Manejo emocional	D. Manejo emocional	0.8346
		H. Relaciones emocionales	0.7296

Anexo No. 9. Antiplagio Turnitin.



The image shows a digital receipt from Turnitin. At the top left is the Turnitin logo. Below it is the title "Digital Receipt" in a large, bold, red font. A paragraph of text explains that the receipt acknowledges the submission of a paper and that submission information is provided below. Another paragraph states that the first page of the submission is displayed below. This is followed by a list of submission details: author (ALEXIA YOCAIRA Jape Collins), assignment title (Subir documento para analizarlo. Sección 1 (Moodle TT)), submission title (Inteligencia emocional y efectividad del teletrabajo durante ...), file name (1407_ALEXIA_YOCAIRA_Jape_Collins_Inteligencia_emocional_y...), file size (5.06M), page count (122), word count (19,461), character count (104,732), submission date (11-Aug-2021 10:04AM (UTC-0400)), and submission ID (1603672900). Below this list is a preview of the first page of the document, which is mostly obscured by a grey bar. At the bottom of the receipt, there is a blue footer with the text "Copyright 2021 Turnitin. All rights reserved."

turnitin

Digital Receipt

This receipt acknowledges that Turnitin received your paper. Below you will find the receipt information regarding your submission.

The first page of your submissions is displayed below.

Submission author: ALEXIA YOCAIRA Jape Collins
Assignment title: Subir documento para analizarlo. Sección 1 (Moodle TT)
Submission title: Inteligencia emocional y efectividad del teletrabajo durante ...
File name: 1407_ALEXIA_YOCAIRA_Jape_Collins_Inteligencia_emocional_y...
File size: 5.06M
Page count: 122
Word count: 19,461
Character count: 104,732
Submission date: 11-Aug-2021 10:04AM (UTC-0400)
Submission ID: 1603672900

Copyright 2021 Turnitin. All rights reserved.

HOJA DE FIRMAS

Marolyne Robelssy Fèliz Ferreras
Sustentante

Saikiris Hidalgo Ramírez
Susténtate

Alexia Y. Jape Collins
Asesora Metodológica

Gertrudis M. Valdez Ventura
Asesora de Contenido

Pedro Rivas
Jurado

Balduino Acosta
Jurado

Jesús Peña
Jurado

Ivonne Guzmán Cerda
Directora Escuela Psicología