

NIVEL DE INTELIGENCIA EMOCIONAL DE LOS EMPLEADOS ALLUS B.P.O DE LA
OPERACIÓN SURA SOLUCIÓN VIDA EN EL PRIMER SEMESTRE DEL 2017

ÁNGELA MARÍA OCAMPO GÓMEZ

ANDRÉS FELIPE ARIAS GIRALDO

DIANA JAZMIN RODRIGUEZ RESTREPO

FUNDACIÓN UNIVERSITARIA MARÍA CANO

FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD

PROGRAMA PSICOLOGÍA

MEDELLÍN

2017

Contenido

Introducción	7
Capítulo 1. Planteamiento del problema	9
1. Título	9
Deseabilidad (DES)	19
2. Objetivos	19
3. Justificación.....	20
4. Tipo de estudio.....	24
Capítulo 2. Marco metodológico.....	25
5. Diseño.....	25
6. Población y muestra	25
6.1.1 Criterios de tipificación de la población	26
7. Fuentes de información	26
8. Fuentes primarias	26
9. Fuentes secundarias.....	26
10. Técnicas e instrumentos.....	26
4.7.1 P.C.G – Pensamiento constructivo global:	27
4.7.1.1 E.M.O – Afrontamiento emocional:	27
4.7.1.2 CON - Afrontamiento conductual:.....	28
4.7.1.3 MAG - Pensamiento mágico:.....	29
4.7.1.4 CAT - Pensamiento categórico:	29
4.7.1.5 ESO - Pensamiento esotérico:.....	30
4.7.1.6 OPT - Optimismo ingenuo:.....	30
11. Procedimientos	31
Capítulo 3. Marco referencial.....	33
12. Marco referencial.....	33
13. Marco conceptual	33
14. Marco histórico.....	36
15. Marco contextual.	44
16. Marco legal	51
17. Marco teórico.....	52
Capítulo 4. Análisis de la información discusión.....	68
18. Análisis de la información:.....	68

18.1.2	ÍNDICES DE VALIDEZ:	68
18.1.3	PENSAMIENTO CONSTRUCTIVO GLOBAL:	69
18.1.4	AFRONTAMIENTO EMOCIONAL:	70
18.1.5	AFRONTAMIENTO CONDUCTUAL:.....	71
18.1.6	PENSAMIENTO MÁGICO:	72
18.1.7	PENSAMIENTO CATEGÓRICO:.....	73
18.1.8	PENSAMIENTO ESOTÉRICO:.....	74
18.1.9	OPTIMISMO INGENUO:	75
	Capítulo 5. Conclusiones y recomendaciones.....	81
19.	Conclusiones:.....	81
20.	Recomendaciones	82
	Capítulo 5. Referencias bibliográficos y anexos.....	85

RESUMEN ANALÍTICO EJECUTIVO - RAE –

Título: Nivel de inteligencia emocional de los empleados Allus B.P.O de la operación SURA solución vida en el primer semestre del 2017.

Autor o autores: Ángela María Ocampo Gómez, Andrés Felipe Arias Giraldo, Diana Jazmin Rodriguez Restrepo.

Fecha: Por definir.

Tipo de imprenta: Procesador de palabras Word 2010, imprenta Times New Roman 12.

Nivel de circulación: Restringida

Acceso al documento: Fundación Universitaria María Cano, Ángela María Ocampo Gómez, Andrés Felipe Arias Giraldo, Diana Jazmin Rodriguez Restrepo.

Línea de Investigación y Sublínea: Línea de investigación Desarrollo Humano y Sublínea Promoción y Prevención

Modalidad de trabajo de grado: Monográfico descriptivo. El estudio está enfocado a examinar principalmente las perspectivas de Goleman, Mayer y Salovey de las teorías de Inteligencia Emocional, así como las teorías de diversos autores que hablan de teorías afines a la temática principal. Realizando un rastreo de sus teorías y cuan frecuente es la problemática y que posibles técnicas y procesos pueden ser viables para abordarla.

Palabras claves: Inteligencia Emocional, Estrés, Afrontamiento, Emociones, control de impulsos, Call center.

Descripción del estudio:

Contenido del documento: El escrito está estructurado por 6 capítulos, que son:

1. Planteamiento del problema: Busca establecer las características sobre las cuales se quiere indagar.

2. Marco metodológico: En él se describen todos los procesos que se siguen para realizar la investigación.

3. Marco referencial: Contiene las teorías en las que se basa la investigación

4. Análisis de la información: Este capítulo tiene como objetivo conocer los resultados obtenidos de la aplicación del instrumento.

5. Conclusiones y recomendaciones: Aquí es donde se reconoce si se alcanzan los objetivos propuestos en la investigación y se proponen las recomendaciones.

6. Referencias: Donde se hace reconocimiento a los autores en los que se apoya la investigación.

Conclusiones: En esta investigación se ha revisado el nivel de inteligencia emocional de los empleados de Allus B.P.O. En el momento, la mayoría de los trabajos se centran en el fenómeno de inteligencia emocional y en la repercusión sobre la vida psicosocial de los empleados de las diferentes organizaciones y empresas. Desde un punto de vista, la importancia de estas habilidades también se traslada a contribuir a un mejor manejo de la atención de los usuarios en los centros de atención de llamadas.

Se pudo evidenciar que la mayor afectación de los asesores y se vio reflejada en este estudio es la demanda emocional, y en esta línea resulta persistente la situación ya que por lo general las

personas se comunican molestas y alteradas, el asesor al no tener las medidas de afrontamiento suficientes denota cansancio, desmotivación y sensaciones negativas, a esto se suman las jornadas de trabajo extensos lo que causa una mayor afectación.

Introducción

Si bien es sabido, “inteligencia emocional” es un término que se ha tratado de definir de forma específica durante varios años, sin embargo, se ha tornado en diversas conjeturas ya que data de un componente intrínseco del ser, por ende, es un elemento que genera ambigüedad para la mirada teórica. Goleman (1995) dice que la inteligencia emocional es “la capacidad de reconocer nuestros propios sentimientos y los de los demás, de motivarnos y de manejar adecuadamente las relaciones.” De acuerdo con esto, emociones son la guía que condiciona nuestra interacción con el otro, con el exterior a nivel general y con nosotros mismos, por lo tanto, es importante aprender identificar, interpretar y regular tales emociones para construir una buena relación a nivel interno y externo.

Debido a lo anterior, se puede decir que la inteligencia emocional se puede observar desde cualquier contexto donde haya interacción humana, como es el caso del contexto empresarial donde los individuos tienden a padecer de diversas crisis a causa de no tener un adecuado dominio de sus emociones, puesto que, "muchas personas sufren por su incapacidad de ser escuchados, por su dificultad para reclamar o su dificultad para reconocer el trabajo de otros." (Julio Olalla) ya que dentro de la organización se manejan protocolos que condicionan a la persona a tolerar citaciones y actuar bajo un perfil predeterminado.

La motivación del estudio es el tema de la inteligencia emocional en el contexto organizacional, tomamos la decisión de proponer la Monografía de Grado con el tema “Nivel de inteligencia emocional de los empleados Allus B.P.O de la operación SURA solución vida en el primer semestre del 2017” debido a que, los colaboradores de la

compañía Allus B.P.O se enfrentan diariamente a situaciones álgidas que tienden a ocasionar en ellos altibajos emocionales, situación tal que ha captado nuestra atención de trabajo con el fin de generar una propuesta que permita mejorar sus condiciones de interacción a nivel laboral.

Propuesta que implica indiscutiblemente asumir algunas estrategias que permitan el logro del propósito principal, entre ellas, evaluar el nivel de inteligencia emocional de los empleados, mediante la prueba CTI (Inventario de pensamiento constructivo) y finalmente hacer recomendaciones a la compañía Allus B.P.O, en relación con estrategias de afrontamiento para aumentar el nivel de inteligencia emocional de los trabajadores.

La Monografía cuyo nombre y propósito ya se han descrito, se plantea con una estructura de seis capítulos: Planteamiento del problema, Marco Metodológico, Marco Referencial, Análisis de la información, conclusiones y recomendaciones y referencias bibliográficas y anexos.

Capítulo 1. Planteamiento del problema

1. Título

Nivel de inteligencia emocional de los empleados Allus B.P.O de la operación SURA solución vida en el primer semestre del 2017.

1.1 Descripción general del problema

Uno de los trabajos en los cuales se ha detectado un nivel de estrés alto es la de servicio al cliente, ya que en el día a día se presenta la interacción con los usuarios los cuales se comunican a solucionar algún tipo de falla en el servicio o resolver dudas relacionadas con el producto con el que cuentan con la compañía. Por esto y por el malestar con el que se comunican los usuarios, el asesor ha de regular sus emociones y las la de los usuarios que se comunican a la línea de atención. Por lo cual es fundamental que la inteligencia emocional de los asesores sea la adecuada para poder moderar sus niveles de estrés.

Los call center al ser una empresa diseñada para la atención de usuarios se presenta un factor de estrés alto como lo manifiesta Luxor technologies, (2013) “toda compañía que incluya la definición de relaciones directas con los consumidores debe enfrentar una posible reacción negativa de un agente ante un episodio inesperado, ejercido por la presión de la llamada y la calidad requerida por el mercado.

Otro de los fenómenos estresantes en los centros de atención hace referencia al mínimo tiempo de respuesta, la carga emocional con la que llaman los usuarios y la respuesta que ha de dar el asesor teniendo en cuenta estas dos variables.

En los call center las llamadas suelen tener una duración entre tres (3) y veinte (20) minutos en promedio, en este tiempo los colaboradores sienten la molestia de los usuarios al sentir que están hablando con máquinas, por la estandarización que tienen en las respuestas, o por los límites impuestos al tipo de contestación que pueden dar, con esto el usuario se pone más agresivo y violento, esto se suma a la presión que tienen al resolver la consulta, queja o problema del cliente en un límite de tiempo exigido por la empresa, por esto se observa grandes situaciones de estrés, crisis de ansiedad e incluso llanto, imágenes que se ven a diario en los centros de atención de llamadas. Novoa (2007)

Las emociones juegan un papel fundamental dentro del rol que cumplen los asesores en los contact center ya que estas se encuentran inmersas en el día a día en el desempeño de sus funciones ya que constantemente son vulneradas; también es puesto a prueba el control de las emociones de los colaboradores en las interacciones con los usuarios, ya que el asesor ha de tener el control de las llamadas y mantener el control de sus emociones y las del cliente para no generar un conflicto en la atención y de esta manera lograr una adecuada atención y solución del requerimiento.

Originalmente las emociones fueron definidas por Charles Darwin en su obra “La expresión de las emociones en los animales y en el hombre.” Allí manifiesta que la expresión de nuestras emociones es innata y universal; Las emociones son definidas como una experiencia física viva, cierta, situada y transitoria que llena el flujo de conciencia de una persona, la cual es percibida en el interior del sujeto y recorriendo el cuerpo, durante el transcurso de la vivencia sume a la persona y a sus acompañantes en una nueva realidad nueva y transformada, siendo esta realidad de un nuevo mundo construido por la experiencia emocional Denzin (2009). Las emociones también se

definen como reacciones a la información que se reciben en las relaciones con el entorno. La intensidad de la reacción está dada por la función de las evaluaciones subjetivas que realizamos sobre como la información recibida va a afectar el bienestar, en las evaluaciones subjetivas intervienen los conocimientos adquiridos previamente, las creencias, los objetivos personales, la percepción entre otros (Bisquerra, 2000).

Los seres humanos nos encontramos sometidos a una constante actividad emocional, a lo largo de nuestra vida, de nuestro trabajo, y el relacionamiento con nuestros pares, por lo que debemos buscar la manera en que el relacionamiento sea lo más fructífero y beneficioso, por lo tanto, es importante trabajar en el manejo de las emociones, en la práctica este control está regulado por la inteligencia emocional.

En los noventa Peter Salovey de Harvard y John Mayer de la New Hampshire, definen la inteligencia emocional como la capacidad de controlar y regular los sentimientos de uno mismo y de los demás. Continuamente Daniel Goleman investigador y periodista del New York Times da a conocer el concepto de inteligencia emocional a todo el mundo con su obra *La Inteligencia Emocional* – 1995. (Velasco, 2002).

Según Mayer y Salovey, (1997) la inteligencia emocional es "una habilidad para percibir, asimilar, comprender y regular las propias emociones y la de los demás promoviendo un crecimiento emocional e intelectual".

Estas definiciones indican que la persona emocionalmente inteligente cuenta con la capacidad de tener relaciones sociales más asertivas, gracias a la manera cómo toma las decisiones. Las disposiciones de las personas emocionalmente inteligentes están dadas desde la autoconciencia de sus emociones, ya que al estar consiente de estas se puede

empezar a tener autocontrol, mejorar la empatía, y las habilidades sociales. Goleman (1996).

Desde el conocimiento de las emociones propias y del proceso de nuestros pensamientos, también conocido como la metacognición, podemos darnos cuenta de las diferencias que existen entre el sentir una emoción y el ser consciente de lo que se está sintiendo y verse arrastrada por las emociones propias. El lograr la conciencia de las emociones, logra mejorar el proceso de la inteligencia emocional.

En las diferentes definiciones de inteligencia emocional se plantea un amplio abanico de habilidades y rasgos de personalidad, como “la empatía, expresión y comprensión de nuestro genio, independencia, capacidad de adaptación, simpatía, y uno de los más importantes en el desarrollo del día a día la capacidad de resolver problemas de manera interpersonal, las habilidades sociales, persistencia, cordialidad, amabilidad y respeto” (Velasco, 2016; sp).

La inteligencia emocional es una capacidad que se puede aprender como lo indica Salguero (2010), en cuyo estudio encontró que las personas que entraron en el proceso de entrenamiento de las emociones lograron una mejora sustancial en el manejo de sus emociones y alcanzaron una mejora sustantiva en la calidad de la atención de los usuarios.

En la teoría de las inteligencias múltiples de Gardner (1993) como se citó en Mora y Martín (2007) refiere otro tipo de inteligencias además de la emocional, la inteligencia intrapersonal, que permite comprenderse y trabajar con uno mismo, y la interpersonal, que permite comprender a y trabajar con los demás. Ambas configuran la inteligencia

emocional logrando una capacidad de controlar y regular los sentimientos de uno mismo y de los demás para utilizarlos como guía de pensamiento y de acción; dicha capacidad se presenta con base de las experiencias de solución de los problemas significativos para el individuo y para la especie.

En las empresas se debe tener una medición de las dificultades que se presentan en los colaboradores al momento de atender las llamadas y las diferentes interacciones con los usuarios, para de esta manera tener alternativas de intervención, y lograr una mejoría en los niveles de satisfacción de los usuarios y clientes corporativos, tal como lo indica Luxor Technologies, (2013) “Para reconocer los episodios que generan estrés en el personal, los directivos deben demostrar una verdadera preocupación y conocimiento de las causas que provocan las situaciones y se mantienen en el tiempo, disminuyendo el nivel de atención de los agentes.”

Allus B.P.O no ha sido ajena a esta problemática, un ejemplo de ello es que los asesores de la línea SURA solución vida en los feedback realizados mensualmente, los cuales consisten en lograr una cercanía entre los empleados y la autoridad (supervisor, coordinado o líder) a estos conocer no solo sus resultados en cuanto las metas y objetivos a cumplir, sino también cual es el estado en cual se están desarrollando, para lograr cumplir dichas metas, ejemplo de esto es la manifestación de la necesidad de buscar estrategias para mejorar su inteligencia emocional.

Es posible lograr una educación emocional para los colaboradores del “call centers”, ya que son capacidades que se pueden aprender y generarían un incremento en el bienestar social y personal disminuyendo así el nivel de estrés y ansiedad de los asesores.

Con el fin de tener un análisis previo a este tipo de intervenciones, se realizará el estudio del nivel de inteligencia emocional de los empleados, utilizando el Inventario de pensamiento constructivo (CTI).

Con este estudio, se pretende específicamente generar un diagnóstico, que permita identificar el nivel de inteligencia emocional de los empleados de la línea de la operación Sura solución vida, que sirva como insumo para futuras intervenciones y actividades que se desarrollen para los asesores, con esto se tendrá una referencia del nivel de inteligencia emocional de los empleados de Allus B.P.O en la operación Sura solución vida y la organización tendrá elementos para el diseño de estrategias de formación en inteligencia emocional.

1.2 Formulación del problema

¿Cuál es el nivel de inteligencia emocional de los empleados de Allus B.P.O en la operación SURA solución vida?

1.3 Operacionalización de categorías de análisis, variables y/o hipótesis

Nombre de la variable	Tipo	Naturalidad	Medida	Fuente	Valores
Afrontamiento emocional (EMO)	Numérico	Cuantitativa	Intervalar	CTI. Inventario de Pensamiento Constructivo	25 - 35 Puntuación baja

					35 - 45 Puntuación media 45 - 55 Puntuación Dentro del promedio general 55 - 35 Puntuación alta 65 - 75 Puntuación muy alta
Afrontamiento conductual (CON)	Numérico	Cuantitativa	Intervalar	CTI. Inventario de Pensamiento Constructivo	25 - 35 Puntuación baja 35 - 45 Puntuación media 45 - 55 Puntuación Dentro del promedio general

					55 - 35 Puntuación alta 65 - 75 Puntuación muy alta
Pensamiento mágico (MAG)	Numérico	Cuantitativa	Intervalar	CTI. Inventario de Pensamiento Constructivo	25 - 35 Puntuación baja 35 - 45 Puntuación media 45 - 55 Puntuación Dentro del promedio general 55 - 35 Puntuación alta 65 - 75 Puntuación muy alta
Pensamiento	Numérico	Cuantitativa	Intervalar	CTI. Inventario de Pensamiento Constructivo	25 - 35 Puntuación baja

categórico (CAT)					35 - 45 Puntuación media 45 - 55 Puntuación Dentro del promedio general 55 - 35 Puntuación alta 65 - 75 Puntuación muy alta
Pensamiento esotérico (ESO)	Número	Cantidad	Intervalo	CTI. Inventario de Pensamiento Constructivo	25 - 35 Puntuación baja 35 - 45 Puntuación media 45 - 55 Puntuación Dentro del promedio general

					55 - 35 Puntuación alta 65 - 75 Puntuación muy alta
Optimism o ingenuo (OPT)	Numéri co	Cuantitat iva	Interval ar	CTI. Inventario de Pensamiento Constructivo	25 - 35 Puntuación baja 35 - 45 Puntuación media 45 - 55 Puntuación Dentro del promedio general 55 - 35 Puntuación alta 65 - 75 Puntuación muy alta

Deseabilidad (DES)	Número	Cuantitativa	Intervalar	CTI. Inventario	25 - 35	
				de Pensamiento	Puntuación baja	
Validez (VAL)				Constructivo	35 - 45	
					Puntuación	media
					45 - 55	Puntuación
					Dentro del	promedio
					general	
					55 - 35	
					Puntuación alta	
					65 - 75	
					Puntuación muy	
					alta	

2. Objetivos

2.1 General

Identificar el nivel de Inteligencia emocional de los empleados Allus B.P.O de la operación SURA solución vida, en el primer semestre del 2017.

2.2 Específicos

- Describir el nivel de pensamiento global de los asesores de Allus B.P.O de la operación SURA solución Vida, en el primer semestre del 2017.
- Describir como se componen las 6 escalas principales que miden las formas básicas de pensamiento constructivo o destructivo de los asesores de Allus B.P.O de la operación SURA solución Vida, en el primer semestre del 2017.
- Analizar habilidades adaptativas de los colaboradores de la empresa de Allus B.P.O de la operación SURA solución Vida, en el primer semestre del 2017.
- Sugerir acciones de mejoramiento en relación al desarrollo de inteligencia emocional, que ayuden a los asesores de Allus B.P.O, al afrontamiento de sus actividades diarias.

3. Justificación

Uno de los factores importantes dentro de una compañía es la atención al usuario, debido a que esto influye de manera significativa en la percepción que se genera en el cliente sobre la calidad del servicio que se le está ofreciendo, por ende, toda empresa debe velar porque dicho factor sea interiorizado y proyectado de manera adecuada por sus colaboradores.

Las empresas que tienen como objetivo brindar atención al usuario, deben contar con colaboradores que tengan las herramientas adecuadas a nivel emocional que les permita dar una respuesta proporcional a los usuarios, que se remiten a este servicio en busca de una solución oportuna, sin embargo, según Carroll “lo más difícil en el mundo es transmitir las ideas con exactitud de una mente a otra” (Carroll, 1985), por esta razón lo mencionado anteriormente es un requerimiento indispensable para asistir correctamente a los clientes. Por ende, se ha decidido tomar como objeto de estudio la empresa Allus B.P.O con el fin de evaluar la inteligencia emocional en los operadores de la línea SURA solución vida.

En la empresa Allus B.P.O hay diferentes situaciones que producen, a nivel general, un patrón de estrés; en primera instancia hay que considerar la constante interacción usuario colaborador, y viceversa, puesto que dicha interacción esta monitoreada y tiene unos estándares de tiempo que generan presión en los colaboradores; sumado a ello, los usuarios que acceden al sistema por algún requerimiento, con frecuencia lo hacen sobre estimulados por las posibles novedades que presenta el servicio; entre otras cosas y, al igual que en muchas empresas, la estructura del ambiente laboral no es adecuada, uno de los procesos críticos que se presenta es el de manejo de la información, ya que al ser una empresa de tercerización las actualizaciones de la información llegan e inmediatamente se les deben enviar a los asesores, sin tener un tiempo para que se interiorice o se presenta que el asesor que llega en los turnos de la tarde se demora en enterarse del cambio y continua realizando los procesos con la información desactualizada; otra de las dificultades que se presenta es el del archivo de los comunicados, manuales y cambios que se presentan, al ser enviados por correo los

colaboradores son los encargados de mantenerse al tanto de los cambios, pero no se tiene un lugar común en el que se pueda acceder a estos, lo que genera demoras en la atención de los usuarios, entre otras dificultades que se presenta y afectan la forma en la que se desempeñan las funciones de los empleados en la organización.

El estrés generado en Allus B.P.O, se puede enfrentar desde la identificación del nivel de inteligencia emocional de cada uno de los colaboradores ya que esta se ha concebido como la habilidad para percibir, asimilar, comprender y regular las emociones propias y las de los demás generando un crecimiento emocional e intelectual Mayer y Salovey (1997), al tener una valoración del nivel de inteligencia emocional, se puede tener un manejo adecuado de la inteligencia emocional de los asesores y de esta manera se puede disminuir el nivel de estrés.

¿Pero por qué lo mencionado anteriormente genera un patrón de estrés dentro de la organización? Según LEKA y GRIFFITHS (1994) “el estrés es el resultado del desequilibrio entre las exigencias y presiones a las que se enfrenta el individuo, por un lado, y sus conocimientos y capacidades, por otro. Y pone a prueba la capacidad del individuo para afrontar su actividad, y no solo incluye situaciones en las que la presión laboral excede la capacidad del trabajador para hacer frente a la misma, sino también los casos en que no se utilizan suficientemente sus conocimientos y capacidades y esto supone un problema para el trabajador” y por consiguiente para los objetivos de la compañía, puesto que el servicio que brindan los colaboradores son la carta de presentación de la entidad, y si estos no se encuentran en las condiciones de ofrecer una buena atención, los usuarios no van a tener el resultado esperado de la organización.

Siguiendo la línea de lo mencionado hasta ahora, se puede decir que el estrés es un padecer que se puede desarrollar por diferentes situaciones, entre ellas, condiciones laborales inadecuadas, que superan la capacidad de tolerancia del individuo y puede generar en éste consecuencias negativas a nivel anímico, fisiológico y mental, como: desmotivación, apatía, irritabilidad, trastornos del sueño y la alimentación, migrañas, problemas gástricos, alergias, además, el colaborador puede ser incitado a recurrir a hábitos de consumo de sustancias como el alcohol, tabaco y otros estimulantes para sopesar las implicaciones de sus condiciones laborales. Cuando el individuo se encuentra en una etapa avanzada de estrés puede empezar a manifestar problemas cardiacos, intestinales, en el sistema musculo esquelético y depresiones crónicas Triana y Junca, (2015).

Debido a que las condiciones laborales, en el sector de la atención al usuario siempre van a generar un alto índice de frustración, es necesario que los colaboradores cuenten con el manejo de sus emociones, haciendo uso de esto como una herramienta fundamental en el área de trabajo,

Dado que “Las emociones influyen en el comportamiento de los trabajadores, por lo que está ligado al trato que reciben los clientes. Los empleados que saben manejar las emociones, adoptan una actitud empática hacia el cliente pues brindaran un servicio personalizado, atenderán sus inquietudes y resolverán problemas con el objetivo de satisfacer las necesidades del cliente, provocar el incremento de clientes y prevenir el éxito de la empresa Hernandez, (2014, pg 1).”

Por ello es que el presente trabajo se ha enfocado a el estudio del nivel de inteligencia emocional que presentan los empleados de la empresa Allus B.P.O en la

operación SURA solución vida, con el fin de establecer un diagnóstico que sea utilizado posteriormente para generar mejoras en las condiciones laborales de la compañía, las mejoras que se lograrían tendrían un efecto positivo para los empleados al tener un impacto en la forma como afrontan su quehacer diario; de igual manera se lograría impactar de manera positiva a los usuarios ya que al tener asesores inteligentes emocionalmente se generaría una atención asertiva para con ellos.

4. Tipo de estudio

Descriptivo, ya que busca analizar y recolectar información de las variables, el estudio descriptivo siendo un estudio de observación, en el cual no se interviene o se manipula el factor de estudio, se observa lo que ocurre con el fenómeno de estudio en condiciones naturales. García, (2004). El presente estudio que busca especificar los niveles de la inteligencia emocional de los asesores de Allus B.P.O en la operación SURA solución vida.

Capítulo 2. Marco metodológico

Según los criterios planteados por Hernández y Fernández (2010), el enfoque que se toma esta investigación es cuantitativo; este enfoque, se realiza una relación entre la teoría, la investigación y la realidad, está basada en la coincidencia entre la percepción de la realidad del investigador reflejada en una hipótesis y la realidad como fenómeno para que se apruebe una teoría. Del Canto, Silva (2013)

Dado que el objetivo se basa principalmente en la medición de la Inteligencia emocional de los asesores, mediante la prueba CTI, la cual dará un resultado numérico que será organizado estadísticamente para obtener las conclusiones de la investigación.

5. Diseño

El diseño es no experimental de tipo transversal, porque no se manipularán ni modificarán las variables y los datos obtenidos serán tomados en un único momento.

6. Población y muestra

Asesores de la empresa Allus B.P.O de la operación SURA solución vida. La población corresponde a 35 asesores activos de los cuales tomará una muestra a conveniencia de 10 asesores; el muestreo se hace por conveniencia por las limitaciones que se generan en la operación SURA salud vida, como la rotación de turnos de los asesores, generando que solo el número de la muestra puede estar en el horario que cuenta el evaluador para realizar el test; otro de los motivos por el cual se tomará una muestra por conveniencia es el factor económico, ya que al ser un estudio académico no se cuenta con el presupuesto para abarcar una muestra mayor.

El muestreo corresponde a un método no probabilístico de selección de los participantes accesibles o disponibles. McMillan y Schumacher (2001). Para el presente estudio se escoge de este tipo de muestreo.

6.1.1 Criterios de tipificación de la población

En esta investigación la recolección de datos ha sido tomada de fuentes primarias y secundarias.

7. Fuentes de información

8. Fuentes primarias

Se tomará la información de los datos hallados en la aplicación, calificación e interpretación del instrumento de Inventario de Pensamiento Constructivo CTI.

9. Fuentes secundarias

Se hace una búsqueda de información en artículos, en revistas indexadas, páginas web y libros e investigaciones sobre inteligencia emocional y temas relacionados a este para la referenciación de antecedentes, justificación, planteamiento del problema, los diferentes marcos, teórico, conceptual, metodológico, entre otros.

10. Técnicas e instrumentos

CTI. (Inventario de pensamiento constructivo). Es una medida de la inteligencia emocional (Epstein, 2001). Compuesto por 108 ítems que evalúan el pensamiento constructivo y la inteligencia emocional. El instrumento está jerárquicamente organizado y ofrece información en tres niveles de generalidad así:

4.7.1 P.C.G – Pensamiento constructivo global: Es el nivel más general, la escala de pensamiento constructiva, definido por Epstein (1998), el pensamiento constructivo como los esquemas mentales de representación de la realidad que se orientan por la percepción, las emociones y acciones hacia la solución de problemas y la consecución de metas. La referencia se realiza a los pensamientos automáticos a los que llevan a tener una percepción del mundo, de la vida adecuada y positiva, lo que facilita la capacidad de la relación con los demás de un modo efectivo y satisfactorio.

En esta escala se miden los pensamientos diarios, (constructivos o destructivos), las cuales permiten predecir las reacciones adaptativas, al igual de una serie de habilidades que influyen en el éxito laboral, académico o en la vida cotidiana de las personas.

La prueba continua con el nivel de generalidades compuesto por 6 escalas principales las cuales miden las formas básicas de pensamiento constructivo o destructivo, los cuales tienen 15 subescalas divididas así:

4.7.1.1 E.M.O – Afrontamiento emocional: Está relacionado a la capacidad para manejar de manera adecuada los sentimientos negativos, las personas que cuentan con un adecuado afrontamiento emocional, presentan bajos niveles de estrés, no toman las cosas personalmente, presentan baja sensibilidad ante el rechazo, al fracaso y no se preocupan por cosas que no pueden controlar. *TEA Ediciones, S. A., (2001).*

4.7.1.1.1 Aut. Autoestima: Es la opinión emocional de los individuos tienen de sí mismo y superan las racionalización y la lógica, es una de las medidas más generales del afrontamiento emocional. *TEA Ediciones, S. A., (2001)*.

4.7.1.1.2 Sob. Ausencia de sobre generalización negativa: Esta sub escala mide el grado en el que las personas tienden a no sobredimensionar la mayoría de las experiencias desagradables. *TEA Ediciones, S. A., (2001)*.

4.7.1.1.3 Hip. Ausencia de hipersensibilidad: Indica el grado de la resiliencia y la capacidad de tolerar la incertidumbre, los contratiempos, el rechazo, y la desaprobación. *TEA Ediciones, S. A., (2001)*.

4.7.1.1.4 Rum. Ausencia de rumiaciones sobre experiencias desagradables: Con esta sub escala se mide el grado en el que los individuos se obsesionan con los acontecimientos negativos. *TEA Ediciones, S. A., (2001)*.

4.7.1.2 CON - Afrontamiento conductual: Es un pensamiento orientado a la acción, las personas que cuentan con un buen manejo del afrontamiento conductual, presentan modos efectivos de solución de los problemas, y se ponen en marcha, son optimistas, acepta los retos y se arriesgan, ya que piensan que las cosas saldrán bien. *TEA Ediciones, S. A., (2001)*.

4.7.1.2.1 Pos. Pensamiento positivo: Evalúa la tendencia a enfatizar los aspectos positivos en las situaciones y conseguir que las tareas desagradables resulten lo menos penosas posibles. *TEA Ediciones, S. A., (2001)*.

4.7.1.2.2 Acc. Orientación a la acción: Tendencia a poner en práctica acciones efectivas cuando uno se encuentra con problemas, en vez de postergar las tareas y obsesionarse en cómo proceder. *TEA Ediciones, S. A., (2001).*

4.7.1.2.3 Res. Responsabilidad: Está relacionada con la orientación a la acción e incluye, preguntas que hacen referencia al interés en la planificación y la reflexión atenta. *TEA Ediciones, S. A., (2001).*

4.7.1.3 MAG - Pensamiento mágico: Realiza la medición del grado en que las personas se aferran a supersticiones privadas. Esta escala se asocia con el pesimismo. *TEA Ediciones, S. A., (2001).*

4.7.1.4 CAT - Pensamiento categórico: Realiza la medición de la categorización de los pensamiento de los evaluados, para las personas que tienen este tipo de pensamientos, presentan un pensamiento dicotómico, categorizan sus pensamientos en blanco y negro, presentan un alto grado de intolerancia, sólo admiten su propio punto de vista y piensan que las opiniones diferentes a las suyas son errores. Realizan una calificación de la gente como buena o mala, perdedores o ganadores, amigos o enemigos. *TEA Ediciones, S. A., (2001).*

4.7.1.4.1 Pol. Pensamiento polarizado: Calcula la tendencia a ver el mundo en positivo y negativo o en blanco y negro. Pensamiento rígido. *TEA Ediciones, S. A., (2001).*

4.7.1.4.2 Sus. Susplicacia: Realiza la medición de la desconfianza y actitud negativa con los demás. *TEA Ediciones, S. A., (2001).*

4.7.1.4.3 Int. Intransigencia: Efectúa una correlación negativa con la amabilidad y la atención de los demás; la intransigencia, se define como la actitud de las personas de no aceptar los comportamientos, opiniones o ideas diferentes a las propias. *TEA Ediciones, S. A., (2001)*.

4.7.1.5 ESO - Pensamiento esotérico: Se relaciona con las supersticiones tradicionales (pasar bajo una escalera, encontrarse un gato negro, regar la sal) y los fenómenos paranormales inusuales, ejemplo, creer en amuletos de la suerte, control mental, fantasmas entre otros, cuando el grado de pensamiento esotérico no es demasiado alto puede indicar una apertura a nuevas ideas, y un pensamiento flexible. Sin embargo, si es demasiado alto, indica una dificultad a la hora de usar su capacidad crítica. *TEA Ediciones, S. A., (2001)*.

4.7.1.5.1 Par. Creencias paranormales: Indica el grado en el que las personas creen en los fenómenos extraños, mágicos, y científicamente cuestionables.

4.7.1.5.2 Sup. Pensamiento supersticioso: Realiza una medición de la creencia de las personas en supersticiones. *TEA Ediciones, S. A., (2001)*.

4.7.1.6 OPT - Optimismo ingenuo: Ser una persona optimista es algo normal, pero los individuos que presentan un optimismo ingenuo, van mucho más allá y son optimistas sin fundamento. Piensan que si pasa algo bueno, siempre sucederán cosas buenas. Estas personas suelen caer bien a los demás y son buenos políticos, tienen una visión simplista de la realidad, son ingenuos, tienden a evitar las

realidades desagradables y no toman las debidas precauciones. *TEA Ediciones, S. A., (2001).*

4.7.1.6.1 Exa. Optimismo exagerado: Analiza el grado en el que una persona tiende a generalizar los sucesos favorables a todas las situaciones. *TEA Ediciones, S. A., (2001).*

4.7.1.6.2 Est. Pensamiento estereotipado: Se relaciona con las opiniones basadas en convicciones o en modos de pensamiento simplistas y poco elaborados. *TEA Ediciones, S. A., (2001).*

4.7.1.6.3 Ing. Ingenuidad: Evalúa el grado de expectativas positivas e irreales acerca del futuro o de los demás. *TEA Ediciones, S. A., (2001).*

11. Procedimientos

El primer momento consta de la aplicación del CTI inventario de pensamiento constructivo a los asesores con los cuales se realiza el estudio, para realizar este proceso se solicita la autorización a los supervisores de la de la operación SURA solución vida.

Luego se realiza el diligenciamiento del consentimiento informado a cada una de los empleados, se pasa a aplicar el instrumento de inventario de pensamiento constructivo CTI. La aplicación de la prueba tiene una duración de 15 a 30 minutos.

El análisis del instrumento se efectuará por medio de la página web de tea ediciones, donde después de ingresar las respuestas dadas por los evaluados arroja el perfil de la persona evaluada, una vez obtenida la información individual se realizara un

análisis estadístico en Excel, en el cual se realizar tablas de frecuencia con cada una de las sub escalas y una por todas las escalas globales y de esta manera tener los resultados generales de la muestra, e identificar el nivel de inteligencia emocional de los evaluados y de esta manera formular los resultados, emitir las conclusiones, realizar la discusión de los resultados y recomendaciones del grupo evaluado.

Capítulo 3. Marco referencial

12. Marco referencial

13. Marco conceptual

Call center: La industria del telemercado es uno de los procesos emergentes de la economía internacional y un rasgo distintivo de la postindustrialización, ya que refleja el predominio económico de los servicios en la estructura productiva y además sostiene la economía de producción en masa. La producción para el telemercado se realiza en los call centers, fábricas de comunicación y gestión de información que nacen de los procesos de flexibilización del trabajo y la digitalización de las tecnologías de información y comunicación (TIC). (Micheli, 2006)

“El Call Center o Centro de atención de llamadas entrantes o salientes es una herramienta de comunicación y relación con los Clientes que utiliza el teléfono, chats, correos electrónicos, como medio de comunicación básico gestionado por personas en conjunto a los recursos humanos, físicos y tecnológicos necesarios y disponibles, basados en metodologías de trabajo y procesos determinados y adecuados, para atender las necesidades y dar servicio a cada “CLIENTE UNICO” con el objeto de atraerlos y fidelizarlos con la organización y permitir su viabilidad.

El Call Center puede ser operado independientemente o puede estar interconectado con otros centros, generalmente conectados a una corporación computarizada.” Micheli (2011)

Autoconocimiento: Consiste en conocernos a nosotros mismo, Es reconocer las propias emociones y sus efectos; donde se comprende la interrelación entre los pensamientos y los sentimientos. Es reconocer las propias fortalezas y debilidades. (Medinilla, 2009).

Control de Impulsos: Se refiere a poder manejar las reacciones frente a las diversas emociones, esto quiere decir, lograr controlar o canalizar la agresividad o la ansiedad. No significa que se deban reprimir las emociones, sino tener un dominio sobre estas cuando no son apropiadas o esperadas para algunas situaciones (Medinilla, 2009).

Educación emocional: Es un proceso educativo, continuo y permanente, que busca fortalecer el desarrollo de las competencias emocionales, como componente fundamental del desarrollo integro de toda persona, teniendo como objetivo capacitarle para la vida y de esta manera incrementar el bienestar personal y social (Bisquerra, 2005).

Emoción: Acción súbita y de duración breve del organismo ante una situación o acontecimiento externo (suceso) o interno (evocación por los pensamientos). (Valles y Valles. 2000).

Empatía: Es la capacidad para entender las emociones de los demás. El primer paso para que la empatía pueda desarrollarse es entender a uno mismo y conocer sus propias emociones; de esta forma se podrá reconocer las emociones de los demás saber por lo que están pasando, con el fin de comprender lo que les ocurre. (Medinilla. 2009)

Estado de ánimo: Es un estado emocional de mayor duración que la propia emoción pero sin las manifestaciones fisiológicas y conductuales de esta. (Valles y Valles. 2000).

Habilidad social: Es un conjunto de hábitos en las conductas, pensamientos y emociones que nos permiten que la comunicación con los demás sea eficaz, mantener relaciones interpersonales satisfactorias, sentirnos bien al relacionarnos con otras personas y conseguir que los demás no nos impidan lograr nuestros objetivos Roca. (2005)

Inteligencia Emocional: “Se refiere a la capacidad de reconocer nuestros propios sentimientos, los sentimientos de los demás, motivarnos y manejar adecuadamente las relaciones que sostenemos con los demás y con nosotros mismos. Se trata de un término que engloba habilidades muy distintas, aunque complementarias a la inteligencia académica, la capacidad exclusivamente cognitiva medida por el cociente intelectual” (Goleman, 1995; pág 430).

Motivación: Es la necesidad o deseo que lleva a la persona a actuar. Puede ser interna, donde tenemos la capacidad de motivarnos a nosotros mismos; y externa cuando lo que nos lleva a actuar no proviene de nosotros, sino que es algo exterior. La base de la motivación es el deseo: la obtención de aquello que se quiere para alcanzar la felicidad. Medinilla. (2009).

Sentimiento: Es un estado de ánimo que sigue a la emoción. Es su consecuencia directa. Después de una emoción de miedo o pánico seguirá un estado anímico de ansiedad. Valles y Valles. (2000).

Emotividad: La emotividad es aquella capacidad que disponemos los seres humanos para producir emoción, aunque también a la sensibilidad que se presenta ante las emociones la llamamos emotividad.

Es decir, cuando un individuo presenta una inclinación recurrente y espontánea frente a las emociones, se pone a llorar cuando un suceso es triste o se alegra enormemente cuando le sucede a él o a alguien querido algo bueno, será justamente porque dispone de esta capacidad a flor de piel. definicionesabc, (2016)

Autoestima: la autoestima es la disposición a considerarse competente frente a los desafíos básicos de la vida y sentirse merecedor de la felicidad. Tener una alta autoestima es sentirse confiadamente apto para la vida, es decir, competente y merecedor; tener una baja autoestima es sentirse inapropiado para la vida. Branden. (1995)

Tolerancia a la frustración: Saber responder adecuadamente ante los imprevistos, las interrupciones, los contratiempos, etc y mantener la calma en estas situaciones es lo que permite pensar con claridad y, por tanto, encontrar las soluciones apropiadas. Muñoz. (2005)

14. Marco histórico

Para el ser humano el estudio de la mente y el cerebro ha sido un tema de múltiples discusiones, estudios y tabúes tanto en la anatomía del cerebro como en las funciones superiores, cada una de ellas ha tenido definiciones desde diferentes autores y puntos de vista, esto ha generado que la definición de inteligencia, al igual que el concepto de emoción y la observancia de estas en un mismo contexto genere un sin número de disertaciones y conceptos diferentes en el mundo científico. A pesar de la multiplicidad de teorías, es importante desglosar el concepto con el fin de tener como resultado una definición como tal, para lograr una teoría solida se partirá desde los conceptos de la inteligencia, la incidencia y la inserción que tiene con las emociones.

Al realizar una definición de inteligencia, hasta ahora ha sido polémica ya que la concepción de esta y por consiguiente la manera en la que se mide, y trabajarse en torno a su estudio, gira alrededor de cuáles son los componentes fundamentales de la inteligencia, también los factores que pueden explicar las diferencias individuales y los beneficios que

puede tener a las personas su capacidad intelectual. Teniendo excepciones en conceptos originados en algunas escuelas de psicología y medicina, las cuales surgen desde los antecedentes y puntos de vista psicométrico y cognitivo. A pesar de abordaje desde estos puntos de análisis, continua sin lograr una explicación de los problemas que desde tiempos inmemorables han rodeado a este concepto.

Uno de los aportes de González, indica que la inteligencia “Es el término global mediante el cual se describe una propiedad de la mente en la que se relacionan habilidades tales como las capacidades del pensamiento abstracto, el entendimiento, la comunicación, el raciocinio, el aprendizaje, la planificación y la solución de problemas” González (2011, pág. 1419)

Uno de los abordajes más comunes para la definición de inteligencia y las emociones es el realizado desde la perspectiva tradicional de las escuelas psicológicas. Iniciando el recorrido histórico del concepto de inteligencia se hace desde la tradición psicométrica, por ser una de las escuelas más productiva y con más aportes al análisis de esta.

Siguiendo a Siegler y Dean (1989), “los enfoques psicométricos de la inteligencia se caracterizan por su énfasis en cuantificar y ordenar las habilidades intelectuales de las personas, en la confianza en los test generales de inteligencia como base para sus datos y en el uso del análisis factorial para analizarlos. Desde esta perspectiva los seres humanos estamos dotados de un conjunto de factores o rasgos, de los que cada individuo dispone de manera diferente. Estas diferencias

individuales en los factores hacen referencia a las diferencias en el rendimiento intelectual.”

Iniciando el siglo XX Galton es uno de los investigadores dedicado a estudiar de una manera metodológica las diferencias individuales en la capacidad mental, de esta manera demostró que las personas difieren una de otras en los procesos básicos. El interés predominante de Galton fueron los factores que hacían de las personas diferentes, tomando como punto fundamental la evolución y el concepto de transición. “Por lo tanto las diferencias individuales, morales, intelectuales y características de cada ser no se obtienen del aprendizaje, antes bien para Galton son innatas, es decir que derivan de la genética” Molero, Saiz y Martínez (1998, pág. 13)

La primera escala de inteligencia para niños fue diseñada por Alfred Binet en la que se describe: “El órgano fundamental de la inteligencia es el juicio. En otras palabras, el sentido común, el sentido práctico, la iniciativa, la facultad de adaptarse. Juzgar bien, comprender bien y razonar bien son los resortes esenciales de la inteligencia” (Binet. 1905. Pág. 13)

Para el hombre la inteligencia ha sido un factor significativo, luego de un trabajo en conjunto con otras características cognitivas logra convertirse en una fuerza de la cual se demuestra que la capacidad cerebral o la capacidad de la inteligencia logra una evolución, contando con algunas particularidades, en la que los esquemas mentales son adaptables y se aplican de muchas formas. En el momento en el que ser humano nace emplea la inteligencia y así mismo conjuga las funciones del cuerpo humano en donde se integran a la vez un sin número de capacidades tanto biológicas, psicológicas y sociales. Es por esto

que la capacidad de aplicación de la inteligencia depende del mejoramiento cognoscitivo interno y externo del ser humano, es decir del pensamiento lógico, de la madurez emocional, espiritualidad y los valores que se van forjando a través del desarrollo de la personalidad.

Para Binet las tareas utilizadas por Galton como el tiempo de respuesta y la agudeza sensorial, de acuerdo a la falta de relación con el éxito escolar, para él la base de la inteligencia se encuentra en las funciones superiores del hombre, a lo cual Binet manifiesta "Un individuo muestra su valor personal a través de la totalidad; somos un conjunto de tendencias y la resultante de todas ellas es lo que se expresa en nuestros actos y hace que nuestra existencia sea lo que es" (Binet, 1905, pág.14)

En 1920 Thorndike comienza con la publicación de un artículo titulado: "La inteligencia y sus usos" en la que se da un gran paso hacia la comprensión de lo que significa inteligencia y se introduce el concepto de sociedad. En dicho artículo señala la existencia de tres tipos de inteligencia: la inteligencia abstracta, la inteligencia mecánica y la inteligencia social. Así mismo Thorndike define por inteligencia abstracta:

Es la habilidad para manejar ideas y símbolos tales como palabras, números, fórmulas químicas y físicas, decisiones legales, leyes, etc. Por inteligencia mecánica la habilidad para entender y manejar objetos y utensilios tales como armas y barcos. Y Finalmente inteligencia social como la habilidad de entender y manejar a hombres y mujeres; en otras palabras de actuar sabiamente en las relaciones humanas. (Molero, Saiz y Martínez (1998), como se citó en (Thorndike. Pag.15)

A través del tiempo muchos autores hacen referencia a la inteligencia desde ángulos diferentes, vemos que llegan a las mismas conclusiones del concepto, donde todo se une en la particularidad de agrupar la inteligencia con los demás mecanismos tanto psicológicos como físicos del hombre. A pesar de las diferentes definiciones en la década de los 30 comienza el apogeo del conductismo, donde comienza a concebir la inteligencia como asociaciones entre un estímulo y respuesta. Los conductistas indican que cualquier tipo de conducta se obtiene por completo de la concepción de tipo Estimulo - Respuesta en una sola frase.

El carácter más profundo, en las formas superiores de funcionamiento intelectual se presenta de manera idéntica a la formación de asociación o conexión, dependiendo de las mismas clases de conexiones fisiológicas, pero requiriendo muchas más. Thorndike. (1926 pág.15)

Thorndike expone en (1926), lo difícil de tener un análisis de la inteligencia se presenta cuando se toma como cantidad, quiere decir que las personas que disponen de un intelecto mayor, superior o mejor que el de otras personas se diferencia de ésta en el potencial que tiene, no en una nueva clase de proceso psicológico, sino simplemente un mayor número de conexiones que la clase ordinaria. Aclarando la inteligencia es para los teóricos una función del número de conexiones entre Estímulo y Respuesta, sin tener en cuenta otros factores importantes.

En lo expuesto se observa que el concepto en la historia y frente a las diferentes filosofías y disciplinas no se tiene resuelto y direccionado en un solo objetivo. Por esto la solución a la disyuntiva de manejar el concepto inteligencia como dependiente de un

único factor general o de muchos pequeños factores específicos no es en la actualidad una cuestión totalmente solucionada. Los tres principales enfoques del desarrollo intelectual psicométrico, el piagetiano y el de procesamiento de la información, reflejan esta misma tensión entre la conceptualización de la inteligencia como un rasgo consistente y como un grupo de habilidades poco relacionadas. (Molero, Saiz y Martínez. (1998)

En la actualidad se realiza un acercamiento más humanista del concepto de inteligencia ya que se está concibiendo no como un don que se tiene o no se tiene, sino como un proceso que se hace y se deshace. También han sido importantes las investigaciones realizadas desde la psicología cognitiva, dando aportes valiosos que se han de aprovechar en su totalidad, así lograr fundamentar la elaboración de una ciencia de la inteligencia humana, en la que no se trate de la manera formal, sino desde la lógica imaginaria e innovadora, no en la razón si no en los sentimientos.

Los nuevos teorizadores en el campo de la inteligencia se están caracterizando por incluir dentro de sus teorías las emociones y la parte afectiva de las personas, de igual manera se intenta describir y explicar la razón y la emoción se une conformando el aspecto distintivo de la inteligencia humana. En 1983 Gardner escribió el libro titulado *Frames of Mind: The Theory of Multiple Intelligences* en la cual expone su teoría de la inteligencia humana. El ideal era lograr mostrar un enfoque sobre el pensamiento del hombre, en donde se logró un estudio más amplio y descriptivo, logrando reunir los estudios realizados hasta el momento. El propone tomar el concepto como un todo y lo define como las “inteligencias múltiples” logrando reunir no solo una de las capacidades sino muchas otras que hacen parte de las características del ser humano.

Según los conceptos propuestos por Gardner es menester mencionar dos formas de la inteligencia, las cuales serían la interpersonal la cual supone “reconocer y responder de manera acertada a los cambios de ánimo, motivaciones, temperamentos y los deseos que manifiestan los demás y la intrapersonal que representa el autoconocimiento y elecciones que orientan la propia vida Gardner (1983). Se toma en cuenta los dos tipos de inteligencia ya que aportan de manera significativa a la definición actual de inteligencia y que de acuerdo a la información que arrojó anteriormente Mayer y Salovey definen como Inteligencia Emocional.

Salovey y Mayer (1990) definen Inteligencia emocional “como un tipo de inteligencia social, que engloba la habilidad de controlar nuestras propias emociones y las de los demás, así como separa entre ellas y utiliza la información que proporciona para guiar nuestro pensamiento y nuestras acciones”

Se refiere a la capacidad de una persona para comprender sus propias emociones y las de los demás, y expresarlas de forma que sean beneficiosas para sí mismo y la cultura a la que pertenece. “Para estos autores la inteligencia emocional incluye la evaluación verbal y no verbal, la expresión emocional, la regulación de la emoción en uno mismo y en los otros y la utilización del contenido emocional en la solución de problema”. Molero, Saiz y Martinez (1998, pág. 26)

Para Gardner la definición básica de la inteligencia emocional expone una expansión del concepto a cinco dominios principales: “Conocer las propias emociones, el manejo de las emociones, el motivarse a uno mismo, el reconocer las emociones en los demás y la capacidad de relacionarse con los demás” Gardner (1983 pág. 26)

En la década de los noventa, las investigaciones empezaron a darse cuenta de que la teoría cognitiva no lograba explicar todo, por ende se empieza a profundizar en el campo emocional, destacando y enfatizando la importancia de las emociones en el desarrollo y la adaptación social. Por lo que los autores sugieren que las emociones son la verdadera medida de inteligencia humano y no el cociente intelectual como se tenía planteado.

En la actualidad las investigaciones refieren que capacidades tales como motivación personal y persistencia ante las dificultades, el control del impulso y la demora de la gratificación, la empatía, la capacidad de mantener la esperanza y la habilidad en mantener un buen control emocional, podrían explicar gran parte de la varianza restante, que no pueden explicar los test de inteligencia o el llamado cociente intelectual. Estas capacidades forman parte de lo que Goleman denomina inteligencia emocional. (Goleman, 1996, pág. 28)

Goleman en su teoría manifiesta que “Las emociones son inteligentes porque cada una de ellas desempeña un papel único en predisponer al cuerpo a un tipo diferente de respuesta para su adaptación y supervivencia” Goleman (1995 Pág.28)

Goleman realiza un intento de comprender e investigar como la mente procesa los sentimientos con el objetivo de limitar o redefinir qué es lo que significa ser inteligente. En los distintos campos, los investigadores demandan un acercamiento a la comprensión y conocimiento del mundo emocional, al darse cuenta de cómo este domina significativa de cada ser, logrando una aproximación a la importancia de la inteligencia emocional de las personas.

15. Marco contextual.

Obtener una definición de un call center, es un proceso complejo, ya que estos centros de atención se encuentran en todos los sectores de la economía, y las funciones que desarrollan diferentes funciones para muchas empresas, generando muchas variaciones al interior del conjunto. Algunas definiciones en la literatura con relación al tema encontramos a, Taylor y Bain (2002) definen como un “espacio laboral dedicado a operaciones que la que empleados que utilizan computadoras reciben o realizan llamadas telefónicas, las cuales son procesadas por sistema distribuidor automático de llamadas (ACD, automatic call distribution) o por un sistema de marcación predictivo.” Dentro de las definiciones encontramos a Buscato (2002) manifestando que basado a la fusión de múltiples revoluciones tecnológicas, los call centers están basados en el principio de la integración de la tecnología y del teléfono para responder en tiempo real a las demandas de los usuarios, potenciales o existentes. La atención de las llamadas se realiza por los asesores de los centros de atención de llamadas, la tarea de estos es utilizar, construir o transformar una base de datos de los clientes de las empresas.

Para MCPHAIL, los centros de atención de llamadas es una oficina que se especializa en brindar información, distribuir servicios, y/o realizan ventas realizando una combinación de tecnología telefónica e informática, con el objetivo de mejorar la atención de los usuarios y logrando una reducción en los costos de las empresas contratantes.

Los Call Center, se dividen en inbound y Outbound, para el caso de los procesos inbound, atienden las llamadas entrantes de los clientes o potenciales clientes, los procesos outbound, las llamadas son salientes, los asesores llevan adelante procesos como

la recolección de datos, televentas y/o encuestas. McPhail (2002). Los Call center, pueden combinar estas dos funciones.

El estudio del nivel de inteligencia emocional se realizara en el Call Center, Allus B.P.O, ubicado en la ciudad de Medellín, este estudio se realizara con el fin de generar un diagnóstico, que permitirá identificar el nivel de inteligencia emocional de los asesores de la operación Sura solución vida, y de esta manera se tenga un insumo para realizar futuras intervenciones y actividades que se desarrollaran para los asesores, y así tener una referencia del nivel de inteligencia emocional de los colaboradores de la organización, y así se tendrán elementos para el diseño de estrategias de formación en inteligencia emocional.

La Historia de los call center, en el inicio del capitalismo el trabajo dejo de ser una función exclusiva de los talleres, tomando una dimensión geográfica, llegando a los finales del siglo XIX se configuro a escala global, generando una división internacional del trabajo en la que los países industrializados, eran los que realizaban la producción de bienes manufacturados, y los países no industrializados se encargaban de proveer las materias primas y los alimentos. En la actualidad este patrón de funcionamiento no se aplica, por los intercambios comerciales se han transformado en procesos muy complejos, ya que se ha incrementado los flujos financieros, comerciales y de inversión; sumado a esto se presenta el crecimiento cuantitativo se ha visto acompañado por la transformación cualitativa en la naturaleza de la integración económica, tomando como un sistema de producción global Roldan (2005), Implicando el inicio de una nueva etapa en la evolución del capitalismo. Esta nueva etapa se presenta por la desaparición de las grandes empresas y la necesidad de concentrar la fuerza de trabajo y los materiales para la

producción en el menor espacio del territorio que sea posible. Esto se ha venido presentando por los grandes avances dados en el transporte y las comunicaciones, logrando de esta manera que diferentes empresas logren formar redes globales de producción. Gerffi (2005). Estos nuevos logros han llevado a las empresas a la externalización parte de su producción, siendo una política que están tomando muchas de las empresas a nivel mundial, para las multinacionales este proceso de subcontratación de parte de las actividades no principales, les está generando más beneficios económicos y de especialización en sus procesos principales. Este proceso ha ido evolucionando hasta llegar a la externalización de los procesos a lugares geográficamente distantes de la caca matriz de la multinacional, este proceso se ha realizado por la disminución de los costos que se presenta por los valores de mano de obra que se pagan en otros países del mundo; este proceso de externalización se empezó a desarrollar a finales de los 60 y en el inicio de los 70 Gereffi y Sturgeon (2004), se dio por la contratación en países subdesarrollados por maquila de la producción de calzado, vestimenta y artículos electrónicos y juguetes, al observar los beneficios de este tipo de producción se pasó a la prestación de servicios, siendo las empresas como bancos, compañías de seguros, compañías de telecomunicaciones, servicio de salud, entre otros, de esta manera se empezó a tener el crecimiento de los call center a nivel mundial.

En Colombia la evolución de los call center se empezó a presentar a finales de los 90, y ha venido evolucionando por el desarrollo tecnológico y la eficacia en el trabajo que realizan. El proceso de crecimiento ha sido exponencialmente ya que del 2001 al 2014 se ha presentado un incremento del 30% de la producción de los centros de atención de llamadas a nivel nacional.

Dentro de este contenido histórico tenemos a la empresa Allus B.P.O la cual se especializa en la externalización de procesos de negocios y en la atención de diversas industrias, en las cuales resulta de gran valor por el acompañamiento en los procesos y optimización operativa, ayudando a los clientes a que saquen el máximo provecho de sus servicios y a darle más valor y reconocimiento a sus compañías.

La externalización de los procesos en los diferentes negocios, se realiza con el fin de tener un mejor enfoque de la empresa del cliente, al concentrarse en proceso clave del negocio y desligarse de los procesos no centrales al mismo, logra ganar acceso a las mejores prácticas del sector, al subcontratar los procesos en empresas especializadas, se incrementa los beneficios de la reingeniería de procesos. Es decir, los procesos se piensan y ordenan de manera diferente.

Se presenta una mejora en la calidad de los procesos, logrando que se mantengan en el tiempo, permite un control de funciones de difícil gestión o fuera de control, se incrementa la eficacia operacional y la productividad, de esta manera se tiene una liberación de recursos para otras actividades centrales.

La externalización de los procesos, también genera una reducción de costos, se tiene una reducción de costos del 30% y también en niveles superiores si se contratan centros offshore (fuera del país). Para la empresa contratante se logra una reducción de costos, como los de capacitación, y entrenamiento.

Para Allus B.P.O se tiene un compromiso latente con las empresas que gozan de sus servicios, y por tanto el esfuerzo y dedicación por ofrecer una óptima calidad están

siempre presentes, particularmente estos deseos y logro de la excelencia se ven reflejados en su misión.

5.3.1 MISIÓN: (Allus, 2017)

- Satisfacer las exigencias de nuestros clientes, colaboradores, accionistas, proveedores y comunidad a través de un modelo de gestión de valor sustentable basado en:
- Excelencia y diferenciación de los servicios.
- Conocimiento profundo de las industrias y sus procesos de negocios.
- Innovación y saber especializado.
- Tecnología de avanzada.
- Flexibilidad y adaptación a las necesidades de los distintos mercados y entornos.
- Procesos de mejora continua y calidad total.
- Gestión eficiente de los recursos disponibles.
- Desarrollo sostenible del talento humano.

5.3.2 VISIÓN: (Allus, 2017)

Ser la compañía líder global en BPO a través de una propuesta de soluciones de clase mundial que maximice las capacidades estratégicas de nuestros clientes y los ayude a transformar sus compañías en negocios de alto rendimiento y valor.

5.3.3 OBJETIVOS: (Allus, 2017)

Sostener una imagen positiva y competitiva en el mercado donde se cumplan con las exigencias de proveedores y comunidad en general implementando procesos de mejora continua en la compañía.

Mantener una vía de comunicación directa con clientes, reconociendo sus necesidades y proporcionando alternativas para la promoción de sus servicios.

Adaptar nuestra tecnología y talento humano a las necesidades del mercado.

5.3.4 OBJETIVOS CORPORATIVOS: (Allus, 2017)

- Excelencia operativa.
- Comportamiento ético y socialmente responsables con todos los “stakeholders” (accionistas, proveedores, colaboradores, etc).
- Gestión de talento humano como fuente de ventaja competitiva del negocio
- Búsqueda continua de innovación
- Tecnología orientada al servicio
- Crear valor económico a nuestros accionistas
- Crecer con rentabilidad
- Entregar ofertas de alto valor a nuestros cliente
- Desarrollar relaciones profundas y de largo plazo con los clientes
- Servicios con altos estándares de calidad y oportunidad

5.3.5 VALORES: (Allus, 2017)

- **Pasión:** La energía y el optimismo impulsan cada una de nuestras acciones.
- **Compromiso:** Ponemos en marcha aquello que se nos ha confiado mediante el uso de los recursos disponibles.
- **Respeto:** Reconocemos a todas las personas con su potencial único, valorando sus virtudes y aceptando sus diferencias, en un clima de dignidad.
- **Trabajo en equipo:** Equilibrio. Entusiasmo. Foco. Somos un equipo trabajando activamente para cumplir una tarea en común.
- **Honestidad:** Integridad, transparencia y ética para construir relaciones sólidas basadas en la confianza y el respaldo.
- **Innovación:** Creamos propuestas diferenciadoras para encontrar soluciones creativas que permitan resultados de alto valor.
- **Calidad:** Trabajamos con minuciosidad y detalle en toda la cadena de valor como eje de excelencia, desarrollo y crecimiento.
- **Flexibilidad:** Nos adaptamos a las distintas circunstancias para alcanzar en diferentes escenarios mejores y más eficientes resultados.
- **Productividad:** Contribuimos activamente al desarrollo de la sociedad a través de la generación de valor económico, intelectual, ético y la adopción de prácticas de buen gobierno.

16. Marco legal

Dentro del marco legal, no se encuentran una normativa relacionado en los procesos investigativos en los call center, por lo tanto para el presente trabajo, se realizara la explicación de la norma legal según el código deontológico del psicólogo.

Artículo 49°. Todo/a Psicólogo/a, en el ejercicio de su profesión, procurará contribuir al progreso de la ciencia y de la profesión psicológica, investigando en su disciplina, ateniéndose a las reglas y exigencias del trabajo científico y comunicando su saber a estudiantes y otros profesionales según los usos científicos y/o a través de la docencia.

Artículo 50°. En la investigación, el/la Psicólogo/a se abstendrá y se negará absolutamente a causar en la persona daños permanentes, irreversibles o innecesarios para la evitación de otros mayores. La participación en cualquier investigación deberá ser autorizada explícitamente por la/s persona/s con la/s que ésta se realiza, o bien por sus padres o tutores en el caso de menores o incapacitados.

Artículo 53°. La investigación psicológica, sea experimental, sea observacional en situaciones naturales, se hará siempre con respeto a la dignidad de las personas, a sus creencias, su intimidad, su pudor, con especial delicadeza en áreas como: a) el comportamiento sexual, que la mayoría de los individuos reserva para su privacidad, b) también en situaciones relacionadas con ancianos, accidentados, enfermos, presos, etc. c) que, además de cierta impotencia social entrañen un serio drama humano que es preciso respetar tanto como investigar.

Artículo 45°. Los registros de datos psicológicos, entrevistas y resultados de pruebas en medios escritos, electromagnéticos o de cualquier otro medio de almacenamiento

digital o electrónico, si son conservados durante cierto tiempo, lo serán bajo la responsabilidad personal del Psicólogo en condiciones de seguridad y secreto que impidan que personas ajenas puedan tener acceso a ellos.

17. Marco teórico

Inteligencia Emocional

En las últimas décadas la definición de inteligencia emocional se ha convertido en una de las prioridades de los estudios de los profesionales de la salud y de la psicología organizacional, ya que se considera un tema sensible para la adaptación de los colaboradores a su entorno laboral, ya que la inteligencia emocional es definida por Bar-on es un número de habilidades y conocimientos de las emociones, manifestándose en la manera efectiva de afrontar las dificultades que se van presentando en la vida y por ende en el entorno laboral Bar – On (1997).

La definición de inteligencia emocional se ha definido y entendido por diferentes autores y posturas, en las que se podría hacer mención de tres definiciones:

La inteligencia emocional definida por Mayer y Salovey y según Goleman.

Dice Mayer y Salovey (2001)

“La inteligencia emocional incluye la habilidad para percibir con precisión, valorar y expresar emoción; la habilidad de acceder y/o generar sentimientos cuando facilitan pensamientos; la habilidad de comprender la emoción y el conocimiento emocional; y la habilidad para regular las emociones para promover crecimiento

emocional e intelectual, la inteligencia emocional se refiere a un pensador con un corazón que percibe, comprende y maneja las relaciones sociales”.pág

Según esta definición la inteligencia emocional, es la habilidad para manejar los sentimientos, y las emociones, logrando una separación entre ellos, y logrando utilizar estos conocimientos para dirigiendo los propios pensamientos y acciones.

Para Goleman (1995)

“La inteligencia emocional es una forma de interactuar con el mundo que tiene muy en cuenta los sentimientos, y engloba habilidades tales como el control de los impulsos, la autoconciencia, la motivación, el entusiasmo, la perseverancia, la empatía, la agilidad mental. Ellas configuran rasgos de carácter como la autodisciplina, la compasión o el altruismo, que resultan indispensables para una buena y creativa adaptación social.” (pág. 44)

Las habilidades que hacen parte de nuestra inteligencia emocional, se van adquiriendo a lo largo de los años, estas derivan de nuestro material genético o por el buen desarrollo emocional que se va dando en los primeros años de vida.

Según la teoría de Goleman (1995) nuestra herencia genética nos concede un número de rasgos emocionales, los cuales establecen el temperamento de cada ser humano, cabe decir que el sistema de nuestras emociones es extremadamente flexibles, generando que las habilidades se puedan adquirir por medio del dominio propio más una firme dedicación y entrenamiento.

En la teoría de Goleman (1995) se hace referencia a cinco esferas que permiten poner inteligencia en nuestras emociones.

Conocer las propias emociones: La conciencia que se tiene de uno mismo, el identificar los sentimientos mientras se presentan. La clave de la inteligencia emocional es la capacidad de controlar los sentimientos, lo que es fundamental para la comprensión de uno mismo.

Manejar las emociones: lograr maniobrar los sentimientos para que sean los adecuados es una capacidad que se basa en la conciencia de uno mismo, los que tienen esta capacidad logran recuperarse con mucha más rapidez de los trastornos de vida.

Motivarse a uno mismo: Lograr ordenar las emociones al servicio de un objetivo es esencial para prestar atención, para el dominio, para la creatividad y contener la impulsividad; esto sirve como base para lograr cualquier meta y ser más productivo y eficaz en la vida.

Reconocer la emociones de los demás: Esta habilidad se conoce como empatía la cual es la capacidad que se basa en la autoconciencia emocional, es una habilidad fundamental. Esto permite saber qué es lo que otra persona requiere o quiere.

Establecer relaciones: Tener unas buenas relaciones logra en gran medida manejar las emociones de los demás, ya que la competencia social y las habilidades que conlleva, son la base del liderazgo, popularidad y eficiencia interpersonal. Los individuos que dominan estas habilidades sociales son capaces de interactuar de forma suave y efectiva con los demás.

Lograr diferenciar la variable que diferencia entre el sufrimiento o la felicidad en una persona con un coeficiente intelectual alto vs un coeficiente intelectual bajo, es la inteligencia emocional, la cual incluye las cinco esferas anteriores. (Goleman 1995)

Expresa Goleman (1995) los seres humanos poseen dos mentes, una de ellas se encarga de pensar (cerebro), la otra mente es la que siente (corazón), estas dos formas de pensamiento logran una interacción para construir nuestra vida mental. Esta manera de pensar o analizar los eventos es definido como conocimiento.

En este aspecto se esgrime que la mente racional, es en la que solemos son conscientes, ya que esta es más pensativa, más crítica, capaz de aprobar y reflexionar. La mente que siente suele ser más impulsiva, más poderosa y en algunas ocasiones ilógica.

Lo anterior, el proceso de conocimiento se lleva a cabo entre la mente racional y la emocional, lo que genera que se tenga una guía adecuada a través del mundo; pero cuando la mente emocional es mayor que la mente racional, se percibe una disminución de la inteligencia.

Las emociones

Las investigaciones científicas actuales hacen un énfasis en como las emociones afectan la vida diaria de los seres humanos, cómo nos encontramos en cada momento de nuestra vida, donde cada emoción está presente en cada actitud y decisión, así como, en cada una de nuestras acciones. Bless, (2000)

En el ser humano, las emociones hacen parte indispensables del ser, siendo un determinante de la salud mental, desempeñando también papel preponderante en nuestro comportamiento, aprendizaje, creatividad e interacción social.

En la teoría de la inteligencia emocional Goleman (1995) hace referencia al término emoción como un sentimiento y los pensamientos, los estados biológicos, los estados psicológicos y el tipo de tendencias a la acción que la caracterizan. Para Goleman, las

emociones, son en naturaleza, impulsos que nos llevan a actuar, esquemas de reacción automática con los que nos ha dotado la evolución. Esto nos da a entender que en toda emoción hay implícita una acción.

La esencia de todas las emociones son impulsos que nos llevan a la acción, cada una de las emociones lograr preparar al organismo para una clase distinta de respuesta.

En las diferentes teorías se manifiesta que existen un sin número de emociones y cada una de ella posee una respuesta fisiológica diferente, es de resaltar las emociones primarias.

Ira: El ritmo cardiaco se eleva, se aumenta la adrenalina, generando un incremento en la energía suficientemente fuerte para una vigorosa acción. La sangre fluye a las manos, lo que permite que sea más fácil tomar un arma o golpear a un enemigo. Cuando se tiene un sentimiento de ira surgen, se presentan otros sentimientos como la rabia, el enojo, resentimiento, furia, exasperación, indignación, acritud, animosidad, irritabilidad, hostilidad y, en caso extremo, odio y violencia.

Miedo: La reacción fisiológica que se presenta en una persona al sentir miedo es que la sangre va hacia los músculos esqueléticos grandes como los de las piernas, lo que permite que resulte más fácil huir, el rostro se empalidece y los circuitos emocionales ocasionan que se segreguen hormonas que ponen el cuerpo en alerta. Cuando una persona tiene miedo surgen sentimientos de ansiedad, aprensión, temor, preocupación, consternación, inquietud, desasosiego, incertidumbre, nerviosismo, angustia, susto, terror y. en el caso de que sea psicopatológico, fobia y pánico.

Felicidad: La respuesta fisiológica al sentimiento de felicidad, se inicia en el sistema nervioso el cual inhibe los pensamientos negativos, y ocasiona el aumento de la energía

disponible, permitiendo que el organismo tenga un descanso general, además de entusiasmo para lograr cierta cantidad de objetivos. en esta emoción encontramos sentimientos de gozo, tranquilidad, contento, beatitud, deleite, diversión, dignidad, placer sensual, estremecimiento, raptó, gratificación, satisfacción, euforia, capricho, éxtasis y. en caso extremo, manía.

Amor: Los sentimientos de ternura y satisfacción sexual hacen que sea apuesto a la emoción del miedo e ira generando calma y satisfacción. En esta emoción encontramos sentimientos de aceptación, cordialidad, confianza, amabilidad, afinidad, devoción, adoración, enamoramiento.

Tristeza: La principal función consiste en ayudarnos a asimilar una pérdida irreparable, esta provoca la disminución de la energía y del entusiasmo por las actividades vitales, especialmente las diversiones y los placeres, y, cuanto más se profundiza y se acerca a la depresión, más se enlentece el metabolismo corporal. En la tristeza surgen sentimientos de aflicción, pena, desconsuelo, pesimismo, melancolía, autocompasión, soledad, desaliento, desesperación y en caso patológico, depresión grave.

Con la definición de lo anterior se observa que cada respuesta a las emociones se ha ido convirtiendo en instrumento fundamental para la supervivencia humana.

En este sentido evidenciamos que la inteligencia emocional es fundamental para la educación emocional al contribuir a una mejora de la salud física y mental, a la reducción de conflictos en las interacciones sociales, al aumento de la empatía, a la reducción del estrés y a la mejora del estado de bienestar. (Carpena, 2008)

Las emociones tienen una influencia en la salud mental, ya que una persona que carece de control sobre sus emociones negativas, puede experimentar falta de concentración,

aprendizaje, toma de decisiones y capacidad de memoria. El equilibrio emocional puede tener la capacidad de proteger nuestra salud y bienestar.

Educación emocional

Para Bisquerra la educación emocional es un proceso de enseñanza y aprendizaje continuo y permanente, el cual consiste en potenciar el desarrollo emocional como un complemento indispensable en el desarrollo cognitivo, estos dos elementos son esenciales en el desarrollo de la personalidad integral. Por ello se propone el desarrollo de conocimientos y habilidades sobre las emociones con el objeto de capacitar al individuo con el fin de afrontar mejor los retos que plantean en la cotidianidad. Esto tiene como finalidad aumentar el bienestar personal y social. Bisquerra (2000)

Bisquerra considera que los programas no se han de implementar solo en los momentos de crisis, si no que han de ser un espacio de carácter educativo y preventivo. Por lo que se requiere implementar programas integrales y permanentes en la enseñanza. Bisquerra (2000)

La educación emocional tiene como fin el desarrollo de competencias emocionales que contribuyan a lograr un mejor afrontamiento a los retos que se presentan en la vida y por tanto lograr un mejor bienestar personal y social.

Goleman (1996) propone como una posible solución, para que exista educación emocional; crear una nueva visión acerca del papel que deben desempeñar las instituciones de educación en donde se ha de integrar en las aulas cátedras en emoción y cognición, dándole a todos conocimientos en habilidades humanas como el autoconocimiento, el autocontrol, la empatía y el arte de escuchar, así como el resolver conflictos y la colaboración

con los demás; generando en las personas y por ende en las empresas una mayor armonía, al aplicar la inteligencia emocional en los procesos productivos.

Las personas con escasas habilidades emocionales es más probable que experimenten estrés y dificultades emocionales durante su desempeño laboral, por lo que lograr un entrenamiento en habilidades asociadas a la inteligencia emocional, generando beneficio en el uso de habilidades emocionales adaptativas que les permiten afrontar tales dificultades. La inteligencia emocional podría actuar como un modelador de los efectos de las habilidades cognitivas sobre el rendimiento del personal en las organizaciones.

Conocimientos sobre inteligencia emocional: Se presenta el saber sobre las emociones y su relación con los procesos cognitivos, así como el papel que juega la Inteligencia Emocional en la adaptación y establecimiento interpersonal de las personas.

Habilidades interpersonales: Es la habilidad para identificar las emociones de los demás, percibir el estado de ánimo de los demás, escuchar, ser empático, tomar decisiones, resolver conflictos, tener liderazgo y habilidad para dirigir y persuadir, descubrir las fortalezas de los demás, y ser justo y equitativo.

Habilidades intrapersonales: Estas habilidades sirven para controlar, manejar e interpretar las propias emociones, de modo que se pueda reaccionar de forma coherente con ellas.

Sentimiento

Actualmente se presenta una controversia entre la definición de sentimientos y emociones, que se presentan algunas definiciones desde diferentes teorías y/o posturas, en las que se evidencia que para algunos autores los sentimientos no existen, otros manifiestan

sentimiento y emoción no se diferencian el uno del otro, y otros autores los sentimientos son consecuencia de la emoción, este es uno de los motivos por los que es compleja la definición de sentimiento, por la escasa diferenciación entre emoción y sentimiento.

En las investigaciones de Yankovic refiere a los sentimientos como la expresión mental de las emociones, refiere que los sentimientos se presentan cuando la emoción es codificada en el cerebro y la persona es capaz de identificar la emoción específica que experimenta, como la alegría, la pena, la rabia, la soledad, la tristeza, y la vergüenza.

Yankovic (2011)

Damasio (1994) indica que un sentimiento es un estado de ánimo; algo que parece flotar en la mente o el alma, porque no sentimos a nuestro cerebro.

Ya en la actualización de sus teorías Damasio (2005) se reafirma en que el sentimiento es un estado de ánimo; un estado afectivo, porque es lo que uno siente cuando una situación le afecta, y al vivirla ella surge como alegría, tristeza, amor, odio, sentimiento de vacío, apatía, aburrimiento, soledad, pena, vergüenza, compasión, admiración entre otros, por tanto, los sentimientos pueden ser tan mentales como cualquier otras percepciones. Indicando que los sentimientos vienen de los deseos. Las emociones y apetitos vienen primero, luego los sentimientos.

Autoconocimiento

Para Lawrence (1997), el autoconocimiento es la capacidad de ser o no ser honesto con nosotros mismos, en los aspectos que debemos mejorar; donde debemos reconocer y entender nuestros estados de ánimo, nuestras emociones, reconocer nuestros errores y ser realistas con las metas que podemos cumplir.

Nuestro juicio es uno de los más significativos de los que nos sometemos en el día a día. La imagen que nos hacemos de nosotros mismos la cual se construye desde el momento en que nacemos, y va evolucionando con las relaciones que tenemos con nuestra familia especialmente con nuestra madre. De estas relaciones se desarrolla un proceso de percepción de sí mismo como una realidad diferente a la de los otros.

El valor que el niño/a le va dando a su imagen dependerá de la manera en la que lo valora su familia. Las personas con auto concepto limitado de sí mismo se sienten incómodos con su apariencia física, presentan un deseo excesivo por complacer a los demás, creen ser víctimas de las circunstancias, se les dificulta expresar sus sentimientos, en el caso inverso las personas con un buen auto concepto confía en sí mismo, no tiene temor a separarse de las personas, se siente bien frente a cualquier cambio, no le tiene miedo a las críticas, se hace responsable de sus propias acciones.

Empatía

Según la teoría de la inteligencia emocional de Goleman (1996) la empatía se define como: “considerar los sentimientos ajenos, saber cómo decir las cosas, como actuar y entender el punto de vista de cada uno de los miembros del equipo. La empatía es muy importante en los negocios internacionales y en el marco de la globalización satisfaciendo de la mejor forma a los clientes.” (pag, 66)

Una de las habilidades sociales claves para la comprensión de los sentimientos de los demás, la cual está dada por lograr la visualización el punto de vista de los otros individuos, esto implica lograr una visualización del punto de vista de los demás, y lograr respetar las diferencias existentes en el modo en que las personas experimentan los sentimientos.

Según Fernández, López, Márquez (2008) “La empatía es la habilidad de explicar y predecir el comportamiento de uno mismo y de los demás atribuyéndoles estados mentales independientes tales como creencias, deseos, emociones o intenciones” (pág., 285)

Se puede afirmar que la empatía es una respuesta emocional a situaciones y eventualidades de los otros. Así como la predisposición para actuar de una manera determinada ante las situaciones emotivas vividas por otros y en esta medida, es capaz de ser aprendida y también enseñada.

Motivación

La motivación está definida para Garzón y Sanz (2012) manifiesta que en la cotidianidad los seres humanos toman responsabilidades que involucran cumplir con un número de tareas determinadas, dichas tareas se asumen según la motivación que se posea. El tener una motivación adecuada es un factor determinante para obtener los resultados deseados, por lo que ha sido objeto de arduas investigaciones en la actualidad, de esta manera ha arrojado datos significativos, en donde hablar de aspectos como el dinero o elementos económicos de gratificación no son los únicos elementos que podrían considerarse en ciertas situaciones como ineficientes, pues no orientan al individuo a cumplir los objetivos planteados.

“El término motivación se deriva del verbo latino moveré, que significa moverse, poner en movimiento o estar listo para la acción. Para muchos es lo induce a una persona a llevar a la práctica una acción” Según woolfolk (1990, pág.326)

Para Cespedes (2011) los distintos enfoques psicológicos explican la motivación de formas diferentes.

Enfoque conductista: Estos enfoques enfatizan las recompensas externas y los castigos como claves en la determinación de la motivación de las personas. Se toma en cuenta además los estímulos o eventos positivos o negativos con los que pueden motivar el comportamiento de las personas. Uno de los principales teorizadores de incentivos es (B. F Skinner 1953), el enfatiza que estos factores añaden Interés o emoción a los seres humanos, dirigen la atención hacia los comportamientos apropiados y la alejan de los comportamientos inapropiados.

Enfoque humanista: El enfoque humanista resalta la capacidad de las personas para su crecimiento personal, libertad para elegir su destino y cualidades positivas. Céspedes (2011), retoma que esta perspectiva está íntimamente asociada con la creencia de (Abraham Maslow 1954 – 1971), de que ciertas necesidades básicas deben ser satisfechas antes que las necesidades más altas. De acuerdo con la importancia de necesidades que sustenta Maslow, las necesidades individuales deben ser satisfechas en la siguiente secuencia: Fisiológicas: hambre, sed, sueño; De seguridad: asegurar la sobrevivencia, como la protección ante los posibles peligros; Amor y pertenencia: seguridad, afecto y atención de los demás. Estima: sentirse bien acerca de uno mismo y Autorrealización.

Maslow advierte que la mayoría de personas dejan de madurar sólo después de que han desarrollado un alto nivel de estima y, de no lograrlo, nunca llegan a autorrealizarse. En la interpretación de la pirámide de Maslow, se encuentra que los seres humanos, tienden a satisfacer sus necesidades primarias (más bajas en la pirámide), antes de buscar las de más alto nivel. Por ejemplo, una persona no busca tener satisfechas de seguridad (por ejemplo, evitar los peligros del ambiente) si no tiene cubiertas sus necesidades fisiológicas, como comida, bebida, aire, entre otras.

Estado de ánimo

Los estados de ánimo presentan características que los diferencian de las emociones Ekman, (1994).

Las reacciones emocionales se observa la intervención de ciertos estímulos que activan un sistema de respuesta que permiten el punto de partida (Palmero, 2002). Para los estados de ánimo, no se desencadenan por un evento o estímulo que lo ocasione, o en caso de existir, no son claramente identificables por el individuo que lo experimenta Goldsmith, (1994).

Para Ekman (1994) los estados de ánimo pueden nacer por una experiencia emocional negativa, entendiéndola a ésta como una emoción que se activa con mucha intensidad, repetidamente, con un pequeño intervalo de tiempo entre cada evocación. Al presentarse de manera repetida esta emoción, principalmente negativa, la expresión emocional tiende a ser inhibida o suprimida, incrementando la probabilidad de generar un ánimo inadecuado.

Por esto una emoción puede convertirse en un estado de ánimo cuando deja de focalizarse la atención en la causa emocional, quedándose sin objeto o siendo este inespecífico. (Fridja, 2000). Lo anterior nos permite conocer cómo las emociones nos predisponen a ciertos estados de ánimo.

Habilidad Social

Los seres humanos, se caracterizan por ser social, por esto le es imprescindible poseer capacidades que le permiten relacionarse con los otros seres humanos, para poder relacionarse ha de ser capaz de comprender la mente y atribuir esto a las personas que lo rodean, dicha capacidad es necesaria para el mantenimiento de las interacciones sociales

necesarias, las cuales hacen parte del desarrollo normal del individuo, ya que sentir, pensar, desear, creer, suponer, dudar, saber, recordar, engañar, ocultar, mentir, entre otras. Son términos que están destinados a la activación mental y al mismo tiempo a conductas específicas.

Estas son conductas aprendidas, los seres humanos al nacer no cuentan con estas habilidades, las van desarrollando a través del tiempo, cuando los niños, empiezan a relacionarse con su familia y con sus pares, ya empieza el aprendizaje de sus habilidades sociales, el niño reconoce aquellas actividades en sí mismo y las atribuye a los demás y es así como se va construyendo habilidades que le permitan al ser humano desempeñarse en cualquier ámbito de la vida. Dogil, (2014)

Se destaca que son conductas, son aspectos observables, medibles y modificables, no son rasgos innatos, que puedan ser determinados por su componente genético, o por alguna condición especial, también en esta característica entran a jugar un papel preponderante las otras personas, pues dicho termino no hace referencia a habilidades autonómicas como por ejemplo lavarse los dientes, bañarse o conducir un vehículo. Son aquellas situaciones en la que intervienen por lo menos otro ser humano; la relación con los otros son efectivas y mutuamente satisfactorias. Una persona con habilidades sociales tiende a defender lo que quiere y expresa su acuerdo o desacuerdo, sin llegar a generar malestares o conflictos con el otro.

Según García (2010, pág. 225) *“El estudio de las habilidades sociales ha experimentado un notable auge en los últimos años. La experiencia personal cotidiana nos indica que pasamos un alto porcentaje de nuestro tiempo en alguna forma de interacción social ya sea diádica o en grupo y tenemos experiencia de que las relaciones sociales*

positivas son una de las mayores fuentes de autoestima y bienestar personal. Al mismo tiempo, comprobamos que la competencia social de un sujeto, tiene una contribución importante a su competencia personal puesto que hoy en día el éxito personal y social parece estar más relacionado con la sociabilidad y las habilidades interpersonales del sujeto que con sus habilidades cognitivas e intelectuales. Esta competencia social es una competencia fundamental que ha de tener adquirida todo educador social”

Por lo tanto es significativo mencionar que dentro del mundo de las habilidades sociales, se encuentran varias categorías de las cuales solo mencionaremos dos, las básicas y las complejas, teniendo como punto de partida que las unas atribuyen a las otras, es decir el aprendizaje de las básicas desarrollan las complejas.

Habilidades básicas: incluye saber escuchar y hacer preguntas, dar las gracias, iniciar y mantener una conversación, presentarse, saber despedirse, hacer cumplidos, elogiar, etc.

Habilidades complejas: incluyen conductas como saber disculparse y pedir ayuda, admitir la ignorancia, afrontar las críticas, convencer a los demás, entre otras.

García (2010, pág. 226) refiere que *“No existe un consenso a la hora de definir una conducta socialmente habilidosa. Meichenbaum, Butler y Grudson (1981) afirman que es imposible desarrollar una definición consistente de competencia social puesto que ésta es parcialmente dependiente del contexto cambiante. La habilidad social debe de considerarse dentro de un marco cultural determinado, y los patrones de comunicación varían ampliamente entre culturas y dentro de una misma cultura, dependiendo de factores tales como la edad, el sexo, la clase social y la educación. Además, el grado de eficacia mostrado por una persona*

dependerá de lo que desee lograr en la situación particular en que se encuentre. La conducta considerada apropiada en una situación puede ser, obviamente, inapropiada en otra. García (2010, pág. 226)

Control de impulsos

Para Goleman (1995) el control de impulsos es autocontrol emocional, y es la capacidad que permite que cada ser humano maneje de forma adecuada sus emociones y no permita que sean éstas, las que lo controlen. De lo que se trata es que todas las emociones, tanto las negativas como las positivas, se experimenten y se expresen de forma adecuada.

El autocontrol emocional es un componente esencial en la inteligencia emocional. Para Daniel Goleman (1990) es la habilidad para hacer una pausa y no actuar por el primer impulso.

Es importante resaltar que el autocontrol, no solo es controlar o dominar las propias emociones, sino principalmente es manifestar o inhibir dichas emociones de una forma adecuada.

Capítulo 4. Análisis de la información discusión

18. Análisis de la información:

18.1 CTI:

Se efectúa un análisis preliminar de los índices de validez y las puntuaciones obtenidas en la escala general, pensamiento constructivo global (PCG), y después los resultados de las diferentes escalas evaluadas por el CTI, tomando en base el resultado de todos los evaluados.

18.1.2 ÍNDICES DE VALIDEZ:

Las escalas de control (Validez y Deseabilidad) en la escala de deseabilidad presentan valores en promedio de 57, encontrando siendo 40 el menos valor y el superior 74, mostrando que los evaluados contestaron el cuestionario con el fin de ser aprobados y buscando dar una buena impresión a los investigadores.

Los evaluados en las escala de validez, presentaron una media aritmética de 39, el número menor fue de 25 y el límite superior fue del 50 cercanos al límite inferior, denotando una posible falta de atención y sinceridad en la prueba, dentro de la muestra se presentaron 3 evaluados que invalidaron la prueba y 7 de los evaluados presentaron índices apropiados para validar la prueba. (Ver gráfico 1)



Gráfico 1

18.1.3 PENSAMIENTO CONSTRUCTIVO GLOBAL:

El nivel de inteligencia emocional de los evaluados, de manera general se sitúa en un nivel normal ya que se encontraban dentro de la media poblacional, los evaluados presentaron una media de 55. Indicando que es posible que en ocasiones actúen de forma constructiva, y en otras oportunidades lo hagan de una manera inmadura; normalmente son capaces de realizar un buen análisis de las situaciones novedosas y complejas, de igual manera hay momentos en los que se pueden precipitar y cometer errores de validación o de situaciones. Las reacciones emocionales de los participantes se pueden alternar entre momentos de estabilidad y flexibilidad, en ocasiones en las que muestran bastante rigidez o se dejan llevar de sus sentimientos. (ver gráfico 2)

Todo esto corresponde a comportamientos normales en muchas personas que no presentan problemas notables en relación a, pero tampoco disponen de una inteligencia emocional especialmente relevante.

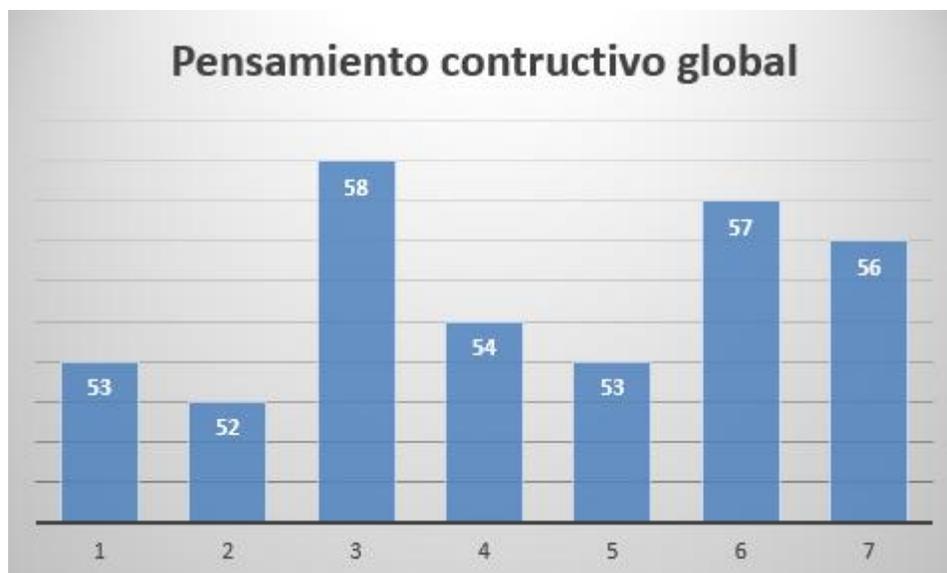


Gráfico 2

18.1.4 AFRONTAMIENTO EMOCIONAL:

El afrontamiento emocional, se encuentra en un promedio de 53, denotando un rango medio, en los evaluados encontramos como rango inferior a un puntaje de 46 y en el rango superior se encuentra una puntuación de 61, estos resultados se encuentran dentro de la media poblacional, por lo tanto se presentan en muchas personas en sus mismas condiciones. (ver gráfico 3). Es posible que en algunas oportunidades expresen sus emociones de forma clara y proporcionada a las circunstancias, mientras que otras veces pueden presentar problemas de expresión emocional, bien sea cuando reaccionan de forma excesiva e incontrolada o cuando no manifiestan sus emociones. Pueden oscilar entre momentos de estabilidad y ocasiones en que las circunstancias les generen un poco de angustia. Las situaciones estresantes pueden provocarles gran tensión.

En la gran mayoría se destaca como aspecto positivo en la alta autoestima, que les ayuda a sobreponerse y a aceptar que las dificultades se pueden superar. Es probable que en general vean las dificultades más como retos a superar que como obstáculos frustrantes.



Gráfico 3

18.1.5 AFRONTAMIENTO CONDUCTUAL:

El afrontamiento conductual se encuentra el rango medio de las personas evaluadas es de 53, teniendo como límite inferior de 51 y en el superior de 58 estando en una zona intermedia, lo que representa un nivel normal, significando que es posible que a veces reaccionan de manera activa y responsable cuando se enfrentan a los problemas, mientras que otras veces los evitan o los abordan de forma pasiva o negativa. En algunas oportunidades aceptan a los demás como son, mientras que otras veces se dejan llevar por prejuicios. Pueden tratar ciertos aspectos de forma realista y positiva, mientras que en otras ocasiones pueden mostrar un optimismo ilusorio o un pesimismo injustificado.

Les gustan los desafíos y en general son capaces de actuar con diligencia y constancia. No suelen abandonar ni desanimarse y generalmente logran terminar lo que empiezan. Todo ello suele redundar en buenos rendimientos académicos o profesionales. Pueden tener ciertas dificultades para aceptar las tareas penosas o desagradables.

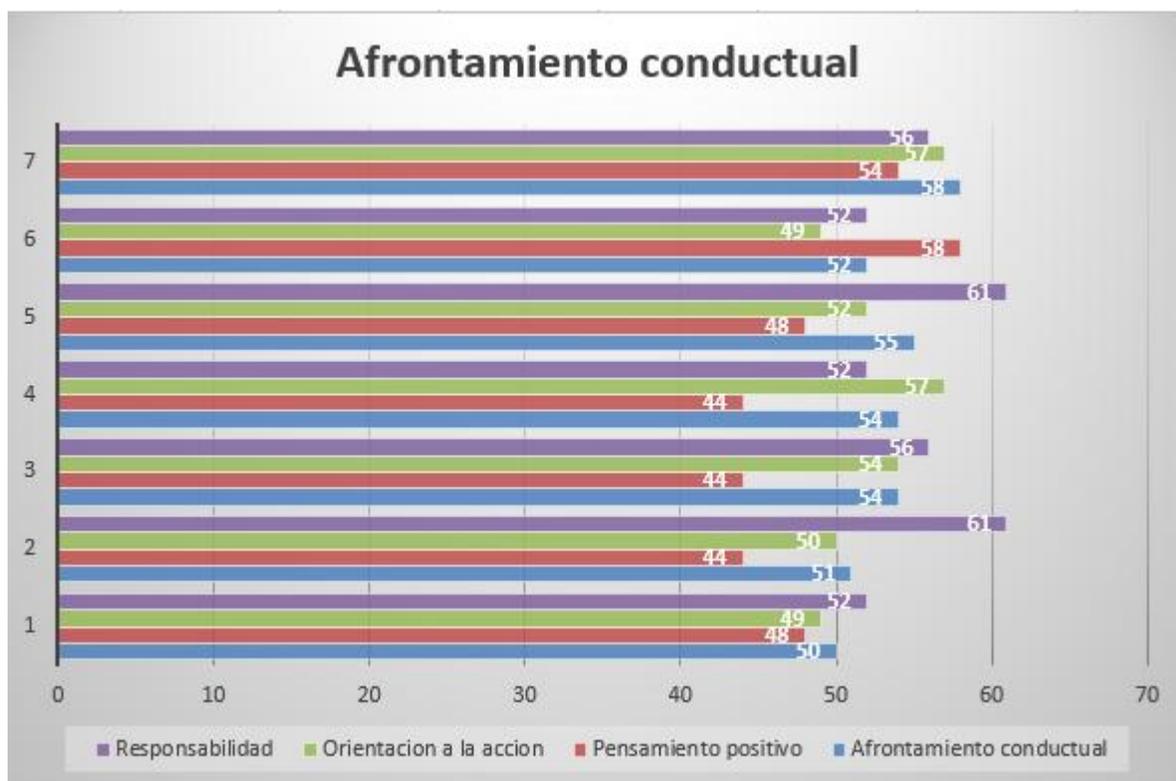


Gráfico 4

18.1.6 PENSAMIENTO MÁGICO:

En la escala de pensamiento mágico el cual se presentó una puntuación global de 47, teniendo en el polo inferior como resultado 44 y en el superior de 53, encontrando que a nivel general, los evaluados, tienden a dejarse llevar por el fatalismo, dejándose llevar por el pesimismo, llegan a tomar actitudes reservadas hacia las cosas, mientras que en otras situaciones o circunstancias mantienen una actitud abierta y positiva sobre sus

posibles resultados, pensando que si ponen los medios necesarios es probable que las cosas les salgan bien.



Gráfico 5

18.1.7 PENSAMIENTO CATEGÓRICO:

El pensamiento categórico, encontramos como media aritmética es de 54, el rango inferior fue de 50, y el superior el resultado fue de 67, (ver gráfico 6) situándolos en la media poblacional, teniendo flexibilidad y tolerancia similar a otras personas, los evaluados son capaces de actuar algunas veces de forma flexible y reflexiva, mientras que otras veces se precipitan a la hora de actuar o se comportan con notable rigidez. Alternan momentos en los que aceptan los resultados de sus acciones con otras ocasiones en las que aceptan mal o angustian si no consiguen lo que quieren. Son capaces de comprender y aceptar los puntos de vista de los demás y, otras veces, de ser intolerante e inflexible.

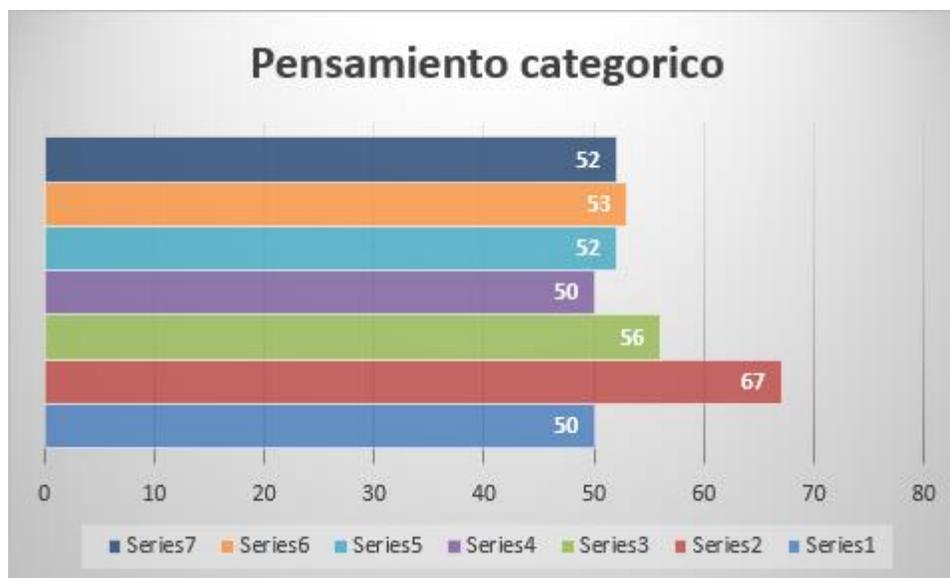


Gráfico 6

18.1.8 PENSAMIENTO ESOTÉRICO:

Los evaluados presentan un resultado en el pensamiento esotérico promedio del 61, el rango menor fue de 48 y el superior fue de 66, (ver gráfico 7) en consecuencia los evaluados se encuentran en el límite superior, lo que denota que son personas que se dejan guiar por su intuición, se muestran supersticiosos, pesimistas, evitan las expectativas demasiado favorables sobre el futuro, los lleva a tener comportamientos defensivos a de lo que consideran amenazas, normalmente atribuyen a los sucesos como asuntos paranormales.

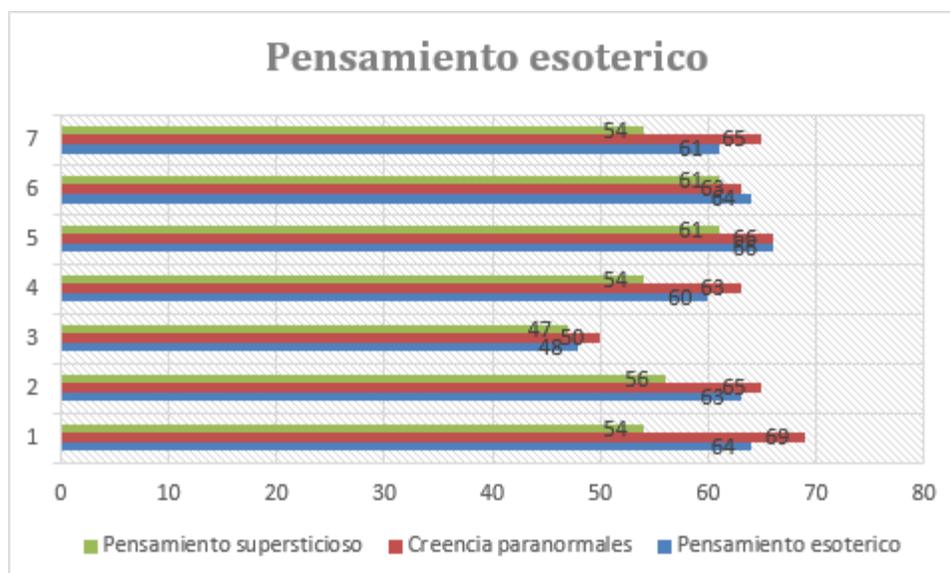


Gráfico 7

18.1.9 OPTIMISMO INGENUO:

En la valoración del optimismo ingenuo, se encuentra dentro del rango superior ya que el promedio fue de 61, teniendo al más bajo en 46 y el más alto 68, (ver gráfico 8) ubica a los evaluados en la zona superior, significando que los evaluados, son generalmente confiados, y presentan un optimismo injustificado y al vez un optimismo iluso, este tipo de comportamiento se puede presentar por la poca experiencia con la que cuentan los evaluados. Este optimismo genera que evitan realidades desagradables lo que las puede llevar a equivocarse en sus decisiones.



Gráfico 8

Las habilidades adaptativas se describen como la forma en la que los sujetos afrontan las experiencias de la vida diaria, y la manera en la que cumplen las normas de autonomía personal según lo esperado por su edad y nivel sociocultural, Contreras, Aragón y Vélazquez, (2008) situando esta definición en el cuestionario de Inventario de pensamiento constructivo, observamos que los evaluados presenta un valor de 53, situándose en la media poblacional, por lo que los asesores de Allus B.P.O, presentan habilidades adaptativas, adecuadas para el desempeño laboral, a pesar de presentar dificultades en ponerlas en función del desempeño laboral.

Con los resultados del CTI, (inventario de pensamiento constructivo), se pueden implicar estrategias para mejorar la inteligencia emocional de los colaboradores de Allus B.P.O, SURA solución vida, las cuales serían; realizar estrategias comunicativas encaminadas a que los asesores conecten con sus emociones, con el fin de que logren identificar como cada una de las emociones influye en ellos.

Otro de los mecanismos para lograr incrementar la inteligencia emocional, es realizar sensibilizaciones encaminadas a que los colaboradores logren identificar desde el pensamiento, como se sienten y después como actúan, para que se pueda hacer un análisis interno y de esta manera mejorar desde el pensamiento, el proceso conductual, logrando tener un mejoría en el pensamiento constructivo global.

Realizar conversatorios periódicos, para que se trabaje en la empatía de los asesores, con el fin de mejorar el afrontamiento emocional y de esta manera se logra observar un mejor comportamiento situacional de los colaboradores en la atención de los usuarios.

6.2 Discusión de los resultados

En la actualidad la inteligencia emocional es un término mencionado y aplicado en el ámbito organizacional debido a que su manejo es de interés y de impacto dentro de las organizaciones, en un tiempo se consideró ser inteligentes hoy ya no se toma como un factor diferenciador, ya que en el momento se ha de partir de las demandas sociales, ya que una persona con un coeficiente intelectual alto, no necesariamente se desempeña con éxito en su medio laboral y social.

La división que se presenta entre la mente racional y la mente emocional, son facultades que se presentan de una manera medianamente independiente, pero se complementan, en la mayoría de las ocasiones estas dos mentes están intrínsecamente coordinadas, ya que los sentimientos son esenciales para el pensamiento, al igual que el pensamiento es importante para los sentimientos.

Goleman (2004) define el término inteligencia emocional como la capacidad humana de sentir, entender, controlar y modificar estados emocionales en uno mismo y en los demás, por lo que la medida del pensamiento global en el cual se valúa el pensamiento flexible, siendo adaptando la manera de pensar a las diferentes situaciones, en los asesores de Allus B.P.O, de la operación SURA salud Vida, encontramos que la escala global se encuentra en un nivel normal, mostrando que la muestra actúa de una forma constructiva, a pesar de ser una actuación normal, también se presenta que en otras oportunidades se presenten actuaciones inmaduras, el encontrarse en la media poblacional genera que presenten también situaciones contradictorias ya que habitualmente realizan un buen análisis de las situaciones novedosas y complejas, pero también se pueden presentar momentos en los que se precipitan y comenten errores en momentos situacionales que ha de tener un análisis más medurado.

En esta escala de valoración encontramos también que se presentan momentos de estabilidad y flexibilidad, mostrando rigidez o se pueden dejar llevar de sus sentimientos. Esto se presenta en un comportamiento normal en la mayoría de las personas que no presentan problemas notables, pero de igual manera no cuentan con una inteligencia emocional relevante, Zafrilla y Laencia (2002), manifiestan que la Adaptación y flexibilidad, en las organizaciones, se traduce en adaptarse y trabajar de una manera eficaz en diferentes y variadas situaciones, con grupos diversos, también supone lograr entender y valorar distintas posturas y puntos de vista, para ser adaptados en el propio enfoque a medida que las situaciones lo requieran y de esta manera lograr aceptar sin problemas los cambios en la propia organización o en las responsabilidades del puesto de trabajo.

En las escalas principales de las formas básicas de pensamiento encontramos una medidas de pensamiento constructivo en los asesores de Allus B.P.O de la operación SURA solución vida, observamos en el afrontamiento emocional se ubica en la media, dando como resultado una situación similar al que presentan muchas personas, en donde pueden expresar sus emociones de una manera clara y proporcional a las circunstancias, de igual manera también se puede presentar problemas en la expresión de las emociones, dado en momentos que reaccionan de una manera excesiva y descontrolada o al no mostrar sus emociones, esto puede oscilar entre momentos de estabilidad y ocasiones en que las circunstancias les generen un poco de angustia. Las situaciones estresantes pueden provocarles gran tensión.

El pensamiento constructivo global, está relacionado en los niveles de inteligencia emocional como lo manifiestan Mayer y Salovey (1993), en donde las personas suele expresar sus emociones de forma clara y proporcional a las situaciones que se presentan, esta característica se encuentra marcado en los sujetos que tienen un nivel de inteligencia emocional elevado, para los individuos con un nivel de inteligencia menor, suelen reaccionar de forma exagerada y descontrolada, ya que no logran tener en cuenta sus sentimientos y actuar de manera empática con los demás.

En la empresa Allus B.P.O, según la muestra de estudio se presenta en el afrontamiento conductual, denotamos que las personas evaluadas se ubican en un nivel normal, por lo que cuentan con una manera de actuar activa y responsable, cuando se enfrentan a los problemas, mientras que otras veces los evitan o los abordan de forma pasiva o negativa. En algunas oportunidades aceptan a los demás como son, mientras que otras veces se dejan llevar por prejuicios. Pueden tratar ciertos aspectos de forma realista

y positiva, mientras que en otras ocasiones pueden mostrar un optimismo ilusorio o un pesimismo injustificado. Les gustan los desafíos y en general son capaces de actuar con diligencia y constancia. No suelen abandonar ni desanimarse y generalmente logran terminar lo que empiezan. Todo ello suele redundar en buenos rendimientos académicos o profesionales. Pueden tener ciertas dificultades para aceptar las tareas penosas o desagradables.

Encontramos que las estrategias de afrontamiento se encuentran orientado a la tarea tal como lo manifiesta Endler y Parker, (1990), ya que el afrontamiento se encamina a resolver problemas de una manera lógica, y buscando la elaboración de planes de acción, esto genera que los sujetos se sientan vulnerables cuando el afrontamiento lo hacen desde la emoción, ya que se centran en respuesta emocionales (ira, tristeza, alegría, entre otras), tomando caminos como la evitación o valiéndose de reacciones fantásticas o supersticiosas, lo cual genera un afrontamiento mediando desde la inteligencia emocional.

Al tener un nivel de pensamiento constructivo global, ubicado en la media, mostrando que los colaboradores logran tener un nivel de inteligencia emocional proporcional a la media y por ende susceptible a mejorar, por medio de entrenamiento en la inteligencia emocional, se lograría una mejora en el afrontamiento, para disminuir los niveles de estrés ya que con un afrontamiento adecuado disminuiría la proporción de estrés Gottlieb, (1997; Smith, (1986).

Capítulo 5. Conclusiones y recomendaciones

19. Conclusiones:

En los call center, encontramos que la inteligencia emocional, es un factor diferenciador, para un correcto desempeño dentro de las funciones que se desempeñan diariamente, un agente ha de formar su carácter en factores como la confianza en sí mismo, lograr mejorar su autodisciplina y la empatía; También sumado a estas virtudes con las que se cuentan se ha de mejorar en la inteligencia emocional, los asesores de Allus B.P.O, en este objeto de estudio evidencia encontrarse dentro de la media poblacional, por lo que aún no están en un nivel alto en el manejo de la inteligencia emocional, generando que todavía se presenten conflictos situacionales en su desempeño laboral.

En este análisis encontramos que se ha desarrollar en los asesores habilidades en el afrontamiento de las situaciones ya que en el análisis del CTI, se encuentra un valoración del 61 en pensamiento mágico, situando a los colaboradores en una posición en la cual consideran que las dificultades se solucionaran de una forma mágica , por lo que se les dificulta de encontrar estrategias para afrontar los problemas de una manera consiente, otra de las escalas en las cuales los asesores de Allus B.P.O SURA solución vida, se ha de buscar estrategias de mejora es la de Optimismo ingenuo , ya que se encuentra en un nivel superior, generando que estos no tienen motivos válidos para tener este optimismo, por lo que se ha de analizar formas de tener un optimismo moderado y de esta manera mejorar la productividad de la organización.

En los valores que se encuentran dentro de la media, situando a los asesores de Allus B.P.O SURA solución vida, un nivel de inteligencia emocional dentro de la media poblacional, son las escalas pensamiento constructivo global, afrontamiento emocional, y afrontamiento conductual, trabajando en estas escalas se logra incrementar la inteligencia emocional de los colaboradores y por ende la percepción de empatía de los usuarios.

En los análisis del resultado del CTI, encontramos a los asesores de Allus B.P.O en la operación SURA salud vida, con un nivel de inteligencia emocional dentro de la media poblacional, denotando que los colaboradores pueden mejorar su nivel de inteligencia emocional, gracias a las estrategias que se pueden de implementar desde las áreas de entrenamiento de la compañía.

20. Recomendaciones

Cuando un colaborador tiene la mente clara y cuenta con la capacidad de controlar los problemas o sentimientos personales, logra tener un trato efectivo con los clientes, ya que logran comprender realmente lo que el usuario está viviendo; Los usuarios normalmente se sienten frustrados cuando sienten que no están siendo escuchados en el intento que tienen de transmitir sus necesidades.

Los colaboradores deben brindar en todo momento niveles de inteligencia emocional ya que los usuarios requieren ser escuchado, ya que la participación genera confianza, y logra abrir nuevas puertas y potenciales clientes.

Por esto se requiere que en Allus B.P.O, realice capacitaciones, sensibilizaciones en áreas como la intransigencia, optimismo exagerado e ingenuidad.

Se pueden buscar estrategias, que busquen el incremento en el nivel de inteligencia emocional dentro de las escalas como afrontamiento emocional, afrontamiento conductual, y pensamiento categórico, los cuales se encuentran dentro de la media poblacional, siendo susceptibles de mejorar, las estrategias que se pueden implementar serian:

Se recomienda entonces la implementación de días pedagógicos, jornadas en las que creativamente se motive a conocerse con el compañero de área y sus líderes a cargo, donde se fomente la empatía y pueda verse reflejado en el grado de confianza y agradable ambiente laboral.

Permitir en los empleados un margen de decisión y autonomía el ritmo de trabajo, lo cual le permita tener pausas durante su jornada y realizar el trabajo con su propio criterio.

Pausas activas durante la jornada laboral donde el enfoque sean las distintas fases de respiración, se repite el proceso durante unos tres minutos. También relajación muscular y movimientos del cuerpo, con el fin de cambiar la posición del colaborador y se logre mejorar la circulación sanguínea, por ende una mejora en la oxigenación del cerebro.

Educar en el cambio de pensamientos a cada asesor; cuando aparezca un sentimiento negativo identificar las connotaciones negativas, recurrir a la respiración profunda y evocar los sentimientos positivos.

A los asesores se le recomienda implementar comunicación efectiva y el compartir emociones con sus familias y con las personas que comparte luego de su trabajo, donde expongan de manera calmada su estado físico y emocional, esto logrará que se sienta mucho mejor y que se suscite un momento de reflexión en familia.

Realizar a nivel grupal técnicas de relajación, cercanas a la finalización de cada turno, esto logrará que por medio de la respiración se descargue el estrés y los pensamientos negativos presentes en el momento.

Se recomiendan técnicas cognitivo-conductuales, por ejemplo la aserción encubierta (que consiste en aprender a detener el pensamiento distorsionador que provoca emociones negativas y a sustituirlo por otro más positivo y constructivo), la desensibilización encubierta (con la cual el sujeto aprende a relajarse mientras se imagina escenas que progresivamente van provocando mayor ansiedad)

Capítulo 5. Referencias bibliográficos y anexos

- A Valles Arandiga y Consol Valles Tortosa; (2000). Inteligencia emocional: Aplicaciones educativas.
- Araujo, M y Guerra, M; (2007). INTELIGENCIA EMOCIONAL Y DESEMPEÑO LABORAL EN LAS INSTITUCIONES DE EDUCACIÓN SUPERIOR PÚBLICAS (ISBN: 1856-6189). Zulia, Venezuela. Retomado de: Dialnet-
InteligenciaEmocionalYDesempenoLaboralEnLasInstitu-3218188.pdf
- Bisquerra, R; (2000). Educacion emocional y bienestar. Barcelona: Praxis.
- BUITRON, Sigrid; NAVARRETE, Patricia (2008). “El docente en el desarrollo de la inteligencia emocional: reflexiones y estrategias”. Revista Digital de Investigación en Docencia Universitaria (RIDU) Año 4 de diciembre 2008. Retomado de:
http://beta.upc.edu.pe/calidadeducativa/ridu/2008/ridu5_art5_pn_sb.pdf
- Damasio, A; (2005). En busca de Spinoza: Neurobiología.
- Damasio, A; (1994). El error de Descartes.
- Davidson, R. J. (1994). On Emotion, Mood, and Related Affective Construct. En P. Ekman, y R. J. Davidson, editors, The Nature of Emotion. Oxford University Press: New York.
- Ekman, P. (1994). Mood, Emotions, and Traits. En P. Ekman, y R. J. Davidson, editors, The Nature of Emotion. Oxford University Press: New York.
- Fernández, I; López, B; Márquez, M; (2008). Empatía: Medidas teorías y aplicaciones en revisión. Revista Anales de Psicología.
- Fernández- Berrocal, P. Extremera, N. Ramos,N; (2004). Validity and reliability of the Spanish modified version of the Trait Meta-Mood Scale. Psychological Reports.

- Fernàndez, M; (2013). La inteligencia emocional (ISSN:1989-4988). Publicación digital de Historia y Ciencias Sociales. Revista de Claseshistoria. Retomado de:

<https://dialnet.unirioja.es/descarga/articulo/5173632.pdf>

- Fridja, N. (1999). Moods, Emotion Episodes, and Emotions. En P. Ekman, y R. J. Davidson. (editors). The Nature of Emotion. Oxford University Press: New York.

- Gardner, H; (1993). Estructura de la Mente. La Teoría de Las Inteligencias Múltiples (ISBN: 958-38-0063-5). Bogotá Colombia. Retomado de :

http://educrate.iacat.com/Maestros/Howard_Gardner_-_Estructuras_de_la_mente.pdf

- Gillham, L; (1991). Como ayudar a los niños a aceptarse a sí mismos y aceptar a los demás. Editorial Paidós.

- Goldsmith, H. (1994). Parking the Emotional Domain from a Developmental Perspective. En P. Ekman, y R. J. Davidson (editors). The Nature of Emotion. Oxford University Press: New York.

- Goleman, D; (2012). Inteligencia emocional. Editorial Kairós.

- Goleman, D; (1995). Inteligencia emocional. Traducido por capitalemocional.

- Goleman, D; (1999). La práctica de la inteligencia emocional. Editorial Kairós, Barcelona, pág. 430.

- González-Urbaneja (2011). La inteligencia. Breviario para mis nietos. pág. 160-161. Recuperado de: <http://bitacoramedica.com/wp-content/uploads/2011/07/La-Inteligencia.pdf>

- Molina, N; (2002). Inteligencia racional versus inteligencia emocional: implicaciones para la educación integral, (ISSN: 1315-883X). Caracas, Venezuela

Laurus Revista de educación.

Retomado <http://www.redalyc.org/pdf/761/76111334005.pdf>

Anexos

CONSENTIMIENTO INFORMADO

Nivel de inteligencia emocional de los empleados Allus B.P.O de la operación SURA solución vida en el primer semestre del 2017.

Investigadora principal:

1. INTRODUCCIÓN

El día de hoy le estamos invitando a participar en una investigación realizada por estudiantes de la universidad María Cano sobre el nivel de inteligencia emocional de los colaboradores de ALLUS B.P.O en la operación SURA solución vida. Consideramos importante que usted conozca algunos aspectos de la investigación, tenga en cuenta la siguiente información:

- **Derecho a retirarse.** La participación en este estudio es absolutamente voluntaria, lo que quiere decir que puede negarse a participar o retirarse del estudio en cualquier momento sin tener que dar explicaciones
- **No recibirá ninguna remuneración económica del estudio actual,** los estudios como este son un material que posteriormente sirve para diseñar nuevas formas de comprender los comportamientos, pero puede ayudar a proponer estrategias de cambio y políticas para las organizaciones.

- **Puede realizar preguntas** a los investigadores acerca de la estructura de la investigación, el propósito, los objetivos y los cuestionarios cuando lo consideren necesario.
- **Inconvenientes y riesgos:** Esta investigación ES DE MINIMO RIESGO y contempla los parámetros establecidos en la resolución N° 008430 de 1993, del 4 de octubre, emitida por el Ministerio de salud, en cuanto a investigaciones con riesgo mínimo, realizadas en seres humanos. El diligenciamiento de los cuestionarios son procesos sin riesgo desde el aspecto médico, sin embargo, las preguntas de estos cuestionarios están dirigidas a un cuestionamiento del mismo sujeto y en algunos casos podrían causar malestar e incomodidad a quien los responde. Si se presenta dicha situación, usted **puede acudir a los investigadores de la investigación para orientarlo** en cada situación y realizar la **remisión correspondiente**.
- Desde el grupo de investigadores se garantiza el **derecho a la intimidad** del participante, guardando la información suministrada bajo el secreto de confidencialidad y ética profesional. Además, los datos personales y/o de identificación de la población no serán divulgados por ningún motivo o medio de comunicación. A los cuestionarios se les asignará un código, de tal forma que sólo los investigadores conocerán su identidad. Sólo los investigadores (estrictamente los profesionales responsables del estudio) tendrán acceso al código y a su identidad verdadera para poder localizarle en caso de que las evaluaciones detecten alguna anomalía o inconsistencia. No se dará esta información personal a nadie por fuera del grupo y no se divulgarán a través de ningún medio los nombres de los participantes. Frente al instrumento aplicado, se utilizara la prueba el CTI la cual evalúa el pensamiento constructivo, un ámbito estrechamente ligado a la inteligencia emocional, la aplicación de esta prueba se realizara de manera individual con una duración aproximada de 30 minutos.

- **INFORMACIÓN BREVE SOBRE EL PROYECTO**

A continuación se detallará de forma breve la estructura de la investigación, la cual busca evaluar las habilidades y reacciones adaptativas de los colaboradores de la empresa Allus BPO. Puede tomarse el tiempo que usted considere necesario para aclarar todas sus dudas e inquietudes con el grupo de investigación.

Objetivo: Determinar el nivel de inteligencia emocional de los empleados de Allus BPO Sura solución vida y factores que afectan la inteligencia emocional e implementar acciones que logren un equilibrio para de esta manera trabajar en un manejo adecuado de diversas situaciones presentadas en la línea.

Delimitación de conceptos: Inteligencia Emocional: “Se refiere a la capacidad de reconocer nuestros propios sentimientos, los sentimientos de los demás, motivarnos y manejar adecuadamente las relaciones que sostenemos con los demás y con nosotros mismos. Se trata de un término que engloba habilidades muy distintas, aunque complementarias a la inteligencia académica, la capacidad exclusivamente cognitiva medida por el cociente intelectual”

Emoción: Acción súbita y de duración breve del organismo ante una situación o acontecimiento externo (suceso) o interno (evocación por los pensamientos).

Empatía: Es la capacidad para entender las emociones de los demás. El primer paso para que la empatía pueda desarrollarse es entender a uno mismo y conocer sus propias emociones; de esta forma se podrá reconocer las emociones de los demás saber por lo que están pasando, con el fin de comprender lo que les ocurre.

Estado de ánimo: Es un estado emocional de mayor duración que la propia emoción pero sin las manifestaciones fisiológicas y conductuales de esta.

Habilidad social: Es un conjunto de hábitos en las conductas, pensamientos y emociones que nos permiten que la comunicación con los demás sea eficaz, mantener relaciones interpersonales satisfactorias, sentirnos bien al relacionarnos con otras personas y conseguir que los demás no nos impidan lograr nuestros objetivos

CONSENTIMIENTO INFORMADO

DECLARACIÓN DE VOLUNTAD

Por medio del presente escrito, manifiesto que tengo las suficientes facultades mentales para haber comprendido la información que me ha sido suministrada sobre la investigación y para tomar la decisión que posteriormente expresaré. También manifiesto que se me ha dado la oportunidad de expresar cualquier duda o de formular preguntas, e incluso, de manifestar si deseo o no seguir escuchándola, a lo que he respondido afirmativamente.

En todo momento se me ha recordado mi derecho a aceptar o rehusar mi participación en esta investigación. Declaro, que no he recibido presión de ninguna clase para tomar la decisión, ni he sido sometido a engaño.

Autorizo expresamente al personal comprometido con esta investigación y lo faculto a tomar los datos que consideren pertinentes y consignarlos en los formularios y registros que hayan sido diseñados para hacer este estudio. También autorizo a transmitir a las agremiaciones científicas y académicas que se consideren pertinentes, los datos de la información reservada, manteniendo oculta la identificación de la persona.

En constancia firman, a los _____ días del mes _____ de _____

Participante (Firma)

Teléfono:

Participante (Firma)

Teléfono:

Participante (Firma)

Telefono:

Andrés Felipe Arias G.

Correo:

Ángela María Ocampo G.

Correo:

Diana Jazmin Rodriguez R.

Correo: