



UNIVERSIDAD NACIONAL AUTÓNOMA DE MÉXICO

FACULTAD DE PSICOLOGÍA

**DISEÑO DE UN CURSO DE INTELIGENCIA EMOCIONAL
PARA ASESORES TELEFÓNICOS DE UN CALL CENTER**

T E S I N A

**QUE PARA OBTENER EL TÍTULO DE
LICENCIADO EN PSICOLOGÍA**

**P R E S E N T A:
CARLOS ALBERTO PALENCIA GARCÍA**

**DIRECTOR DE LA TESINA:
LIC. RODOLFO ESPARZA MÁRQUEZ**

**COMITÉ DE TESIS:
MTRA. YOLANDA BERNAL ÁLVAREZ
DRA. ALEJANDRA VALENCIA CRUZ
DRA. GILDA TERESA ROJAS FERNÁNDEZ
DR. NESTOR FERNÁNDEZ SÁNCHEZ**



Ciudad Universitaria, D.F.

Agosto, 2015.



Universidad Nacional
Autónoma de México

Dirección General de Bibliotecas de la UNAM

Biblioteca Central



UNAM – Dirección General de Bibliotecas
Tesis Digitales
Restricciones de uso

DERECHOS RESERVADOS ©
PROHIBIDA SU REPRODUCCIÓN TOTAL O PARCIAL

Todo el material contenido en esta tesis esta protegido por la Ley Federal del Derecho de Autor (LFDA) de los Estados Unidos Mexicanos (México).

El uso de imágenes, fragmentos de videos, y demás material que sea objeto de protección de los derechos de autor, será exclusivamente para fines educativos e informativos y deberá citar la fuente donde la obtuvo mencionando el autor o autores. Cualquier uso distinto como el lucro, reproducción, edición o modificación, será perseguido y sancionado por el respectivo titular de los Derechos de Autor.

AGRADECIMIENTOS

Quiero realizar los siguientes agradecimientos:

- Al profesor Rodolfo Esparza Marquez por su paciencia y estímulo durante todo el tiempo que me estuvo guiando para la realización de este trabajo.
- Al Lic. Juan Manuel Gálvez Noguez por sus enseñanzas en los distintos cursos de capacitación que me ha impartido.
- Al Laboratorio Médico Polanco por brindarme la oportunidad y tiempo para mi titulación.
- A mis profesores quienes me formaron durante el tiempo que cursé la carrera de psicología.
- Al Dr. Javier Romero Aguirre por enseñarme a protegerme, a encapsular los impulsos y por la frase: *Para que exista café con leche, se necesita café y leche.*
- A la maestra María Luisa Díaz por el gran cariño y apoyo que me brindó durante el tiempo que cursé la primaria.
- A mi tío Germán García Santaella de quien aprendí el valor de la justicia.
- A mi tío Julio Herrera quien me salvó la vida cuando era bebé y a mi tía (su esposa) Alba Aguirre de Herrera por darme el siguiente consejo: *No te cases con quien tú quieras, cástate con quien te quiera.*
- A mi tía Adelina Herrera de Campos de quien aprendí a agradecerle a todo aquel que tuviera una atención para conmigo con la siguiente frase: *No te hubieras molestado, pero síguete molestando.*
- A mis tíos Fortino García y Georgina García por cuidarme en todos los momentos en que mis padres no estaban presentes.
- A mi nana Julia Pérez Torres por darme consejos a lo largo de mi vida.
- A mis padres Ceferino Palencia Oyarzabal y Carmen García Santaella quienes durante el tiempo que estuvieron conmigo me dieron bases sólidas y valores para enfrentar la vida con valor y fuerza, así como la grandeza de ayudar a todo ser humano que te lo pida.

DEDICATORIAS

Quiero dedicar el presente trabajo a:

- A Eugenia Martucci Campos por ser el primer bebé que tuve en mis brazos.
- A mi abuela Carmen Santaella Sigüenza por el cariño profesado.
- A mi abuela Isabel Oyarzabal Smith por enseñarme la grandeza de defender los derechos de los demás.
- A la Dra. Enriqueta Salas por darme el conocimiento del desarrollo humano y permitirme formar parte del Centro de Intervención en Crisis.
- A mis primos Herrera Aguirre y Campos Herrera quienes desde pequeño me aceptaron en la familia.
- A mis tíos Olga y Alfonso Santaella por el cariño y palabras de apoyo que siempre me han brindado.
- A Tomás y Ángeles Espinosa Pérez a quienes considero como mis hermanos.
- A Elsa Ortíz González por compartir momentos de alegría, angustia y tristeza durante las jornadas laborales.
- A Saraí Sánchez y Patricia Bustos por acompañarme durante todo el tiempo en que realicé este trabajo.
- A mis amigos de la Escuela de Pastoral con quienes pongo en práctica el servir a Dios y al prójimo.
- Al Dr. Luis Nava Rojas por el apoyo brindado en muchas ocasiones.
- A Patricia Corea Sotelo y Sonia León Langridge por la amistad compartida.
- A Francisco Marín Cofiño y su familia quienes aunque viven a kms. de distancia del D.F. siempre he contado con ellos.
- A Dionisia López Olmedo por cuidarme y ayudarme en todos los momentos que lo he necesitado.
- A Javier Gomezgallardo Pozas por su incondicional cariño, apoyo y paciencia que siempre ha tenido para conmigo.

ÍNDICE

TEMA	PÁGINA
Resumen / Abstract	1
Introducción	2
Capítulo 1: Call Center	
¿Qué es un centro de llamadas (call center)?	4
Origen de los Call Centers	10
Problemáticas de los Call Centers	11
Del Call Center al Contact Center	14
Capítulo 2: Emociones e Inteligencia	
La Emoción	19
¿Qué son las emociones?	19
Emociones Positivas y Negativas	22
La Inteligencia	23
Inteligencias Múltiples	24
Capítulo 3: Inteligencia Emocional	
Antecedentes	29
Moldes Mentales	31
Pensamientos Optimistas	34
Educar las Emociones	37
Competencias Socioafectivas	39
Capítulo 4: Propuesta Curso Inteligencia Emocional	41
Conclusiones	54
Referencias	58

RESUMEN

El objetivo del presente trabajo fue diseñar un curso de capacitación dirigido a operadores de líneas telefónicas de un centro de llamadas para desarrollar habilidades relacionadas con la inteligencia emocional. Para ello se tomó como base la teoría de Goleman y la de las inteligencias múltiples de Gardner en lo referente a las inteligencias intra e interpersonal. El curso se compone de distintas dinámicas de capacitación, ejercicios prácticos y de análisis y de reflexión que ayudarán a reforzar los conocimientos teóricos. Un objetivo a mediano plazo es que los participantes apliquen las habilidades aprendidas, no solo en el manejo de las llamadas que atienden sino también en su vida personal.

ABSTRACT

This training course attempts to teach to all participants the knowledge needed to develop the skills that the emotional intelligence requires. The skills will help them not only in their job, but also they will be able to use them in their personal lives. To achieve this goal, theory about what is a call centers provided as well as emotions, intelligence and emotional intelligence. In addition it will be used different kinds of dynamic games and comparative analysis exercises that will help to strengthen the theoretical basis.

INTRODUCCIÓN

El curso de inteligencia emocional para asesores telefónicos de un call center ha sido diseñado tomando en cuenta las necesidades y al alcance sobre el tema.

- ✓ Lo que es un call center: su función, sus orígenes, sus problemáticas y como ahora se han convertido en centros de contacto.
- ✓ La explicación de lo que son las emociones, así como las emociones positivas y negativas.
- ✓ La explicación de lo que es la inteligencia y las inteligencias múltiples.
- ✓ Lo que se entiende por inteligencia emocional, los modelos mentales, los pensamientos optimistas, como se educan las emociones y las competencias socioafectivas.

El objetivo que se desea alcanzar es que, los participantes aprendan a usar las habilidades y técnicas de la inteligencia emocional para mejorar la atención telefónica.

Se ha enfocado hacia los asesores telefónicos debido a que interactúan con los clientes y generalmente son la fuerza laboral de un call center. Principalmente se enfocan en comunicar adecuadamente sus emociones por medio de la voz, lo cual es un reto para trabajar con las emociones porque existen aspectos como: las evaluaciones que realizan a las llamadas que atienden, la falta de capacitación, las promesas no cumplidas, el no contar del todo con las características que se necesitan para ejercer sus funciones, enfrentarse con las demandas de los clientes, que ejercen gran presión en su ambiente de trabajo y requieren un alto nivel de control y eficiencia para poder brindar la atención adecuada a cada cliente.

El curso les será de gran ayuda para conocer de dónde vienen sus creencias y que emociones les provocan para que con el desarrollo de las habilidades que les confiera la inteligencia emocional puedan manejar adecuadamente las llamadas que atiendan durante su jornada laboral.

El realizar este curso de capacitación abrirá las puertas a futuras investigaciones sobre la inteligencia emocional en el ámbito laboral. A continuación algunos ejemplos:

- ✓ Inteligencia emocional y estrés.
- ✓ Inteligencia emocional y el clima laboral.
- ✓ Inteligencia emocional y el servicio al cliente.
- ✓ Inteligencia emocional en el manejo de llamadas.

Todo lo anterior podrá ayudar al desarrollo de los modelos de inteligencia emocional que permitan entender y mejorar el trato dado a los usuarios de los centros de llamadas, y a la vez conservar y/o mejorar el bienestar psicológico de los asesores telefónicos.

CAPÍTULO 1

CALL CENTER

¿Qué es un centro de llamadas (call center)?

Un centro de llamadas es un área o empresa con asesores u operadores o ejecutivos telefónicos que se encargan de atender las llamadas que ahí se reciben. Estas llamadas tienen el nombre de “llamadas de entrada (Inbound)”. En ocasiones también realizan llamadas de salida a las que se les llama “llamadas de salida (Outbound)”.

Existen empresas que se dedican exclusivamente a dar el servicio de contestación de llamadas a distintas empresas y se les conoce como “Outsourcing de Call Center”. En este caso a cada empresa se le conoce con el nombre de “Campaña”. Por ejemplo: Telemercadeo, Atento, Teleperformance.

También hay empresas con giros definidos que cuentan con sus propios call centers. Por ejemplo: Ticketmaster (venta de boletos para espectáculos), Cablevisión (TV por cable), American Express (tarjetas de crédito), SKY (TV vía satelital), Telmex y Telcel (servicios de telefonía). Laboratorio Médico Polanco y Laboratorios Chopo. Estos últimos dedicados a la realización de análisis clínicos y estudios de gabinete.

La estructura del call center siempre es la misma. En la parte baja encontramos a los asesores telefónicos. En la parte media a los supervisores y en la parte alta al gerente.

Ejemplos de los organigramas de Call Centers los podemos ver en las figuras 1 y 2.

Figura 1

Organigrama de Call Center adaptado del de una empresa con giro definido

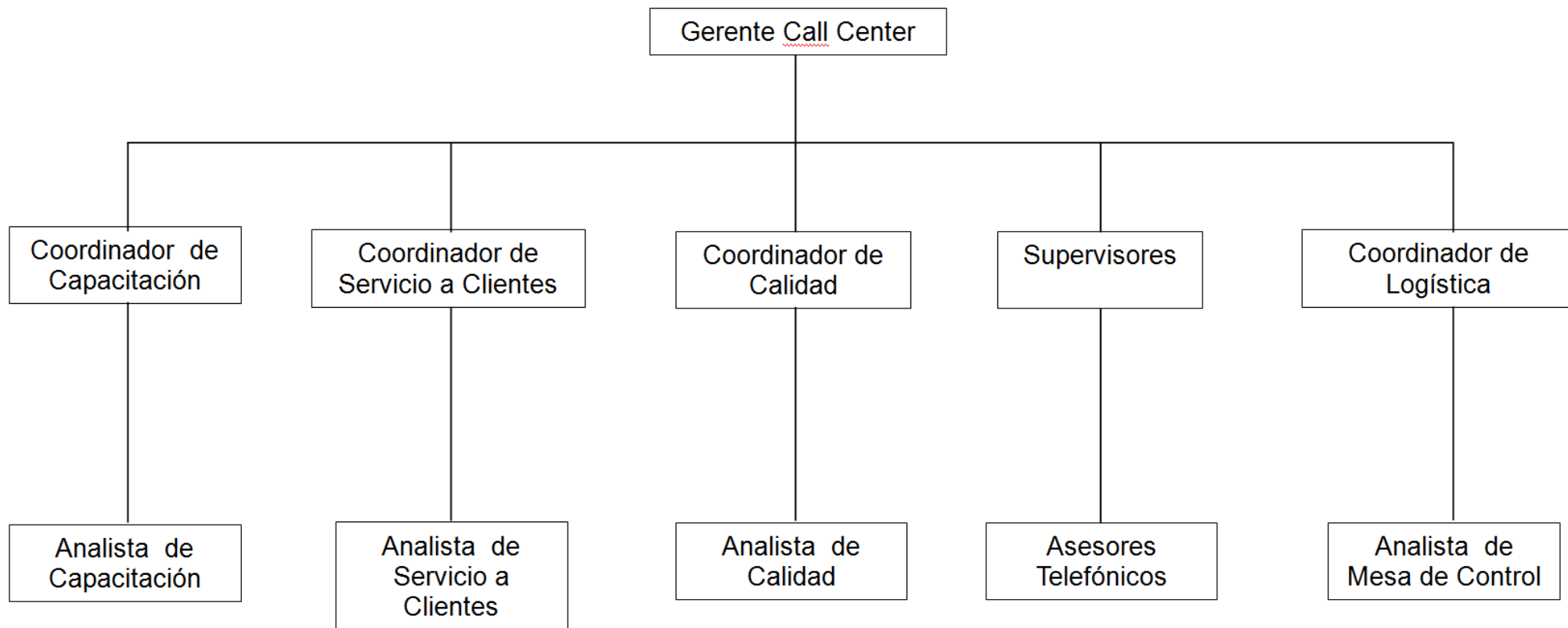
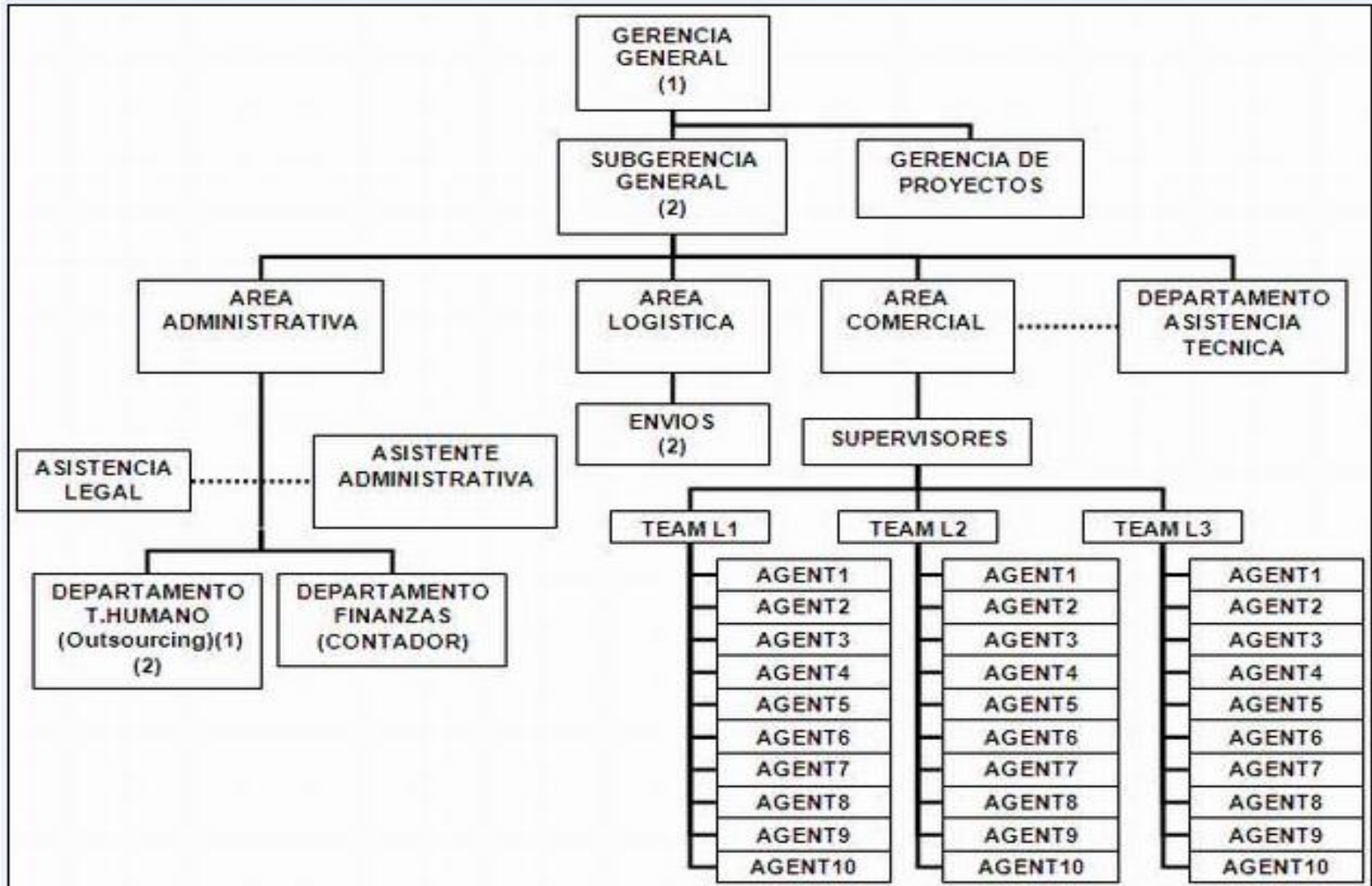


Figura 2

Organigrama de un outsourcing de call center



La remuneración económica que reciben los operadores consiste en un sueldo base más bonos.

Los horarios generalmente pueden ser de cuatro, seis u ocho horas de trabajo y se realizan de manera escalonada. Así tienen tres turnos: Matutino, Vespertino y Nocturno.

Se apoyan, en cuestión de tecnología, con lo que se llama “Telefonía Inteligente” (el conmutador envía la llamada entrante al asesor telefónico que se encuentre disponible para contestar). Dicha telefonía incluye un “árbol de opciones” que es una grabación que va mencionando las distintas opciones con las que cuenta el call center. Otros apoyos son las diversas aplicaciones o sistemas diseñados específicamente para el servicio que brindan.

Al día de hoy, todos los call centers cuentan con sistema de grabación de llamadas, el cual, las graba con la finalidad de que al momento que se necesite, se pueda revisar lo sucedido durante la llamada.

La generalidad de los call centers cuentan, en la actualidad, con lo que se llama “CRM” (Customer Relation Manager) que es un sistema que almacena los datos de todas aquellas personas que llaman para adquirir el producto o servicio. Los CRM's más sofisticados al momento de recibir la llamada muestran, automáticamente, los datos de quien está llamando y los menos sofisticados requieren que el asesor telefónico digite el nombre del cliente para encontrar sus datos. (búsqueda manual).

El perfil que se busca al momento de la contratación de los asesores telefónicos varía de acuerdo al servicio que se brinda. En algunas ocasiones se requieren únicamente hombres o únicamente mujeres, conocimientos de algún idioma extranjero, con o sin experiencia telefónica, únicamente jóvenes estudiantes de alguna formación preparatoria o universitaria, facilidad para comunicarse y en lo

que todos los call centers coinciden es que quien vaya a atender las llamadas cuente con una voz agradable.

Las políticas y procedimientos para la atención de las llamadas van de acuerdo a la operación telefónica. Por ejemplo: en algunos casos se tiene un tiempo límite para atender las llamadas, en otros, no,

Como parte del call center se encuentran las áreas de “Calidad”, “Mesa de Control” y Logística. Las describiremos a continuación, empezando por la de calidad.

Calidad.- Se encarga de escuchar la grabación de la llamada y la evalúa (cada call center tiene sus criterios de evaluación) con la finalidad de informar las áreas de oportunidad del call center y dar un coaching a los asesores telefónicos. Los criterios de evaluación generalmente son los mismos: Políticas, Procedimientos, Conocimientos del Producto, Identificar Motivo de la Llamada, Etiqueta Telefónica (Cuando se pone en espera al cliente, retomarlo cada determinado tiempo y dirigirse al cliente como él se identifique), Amabilidad y Cortesía (Utilizar palabras o frases de cortesía y modulación de la voz). El promedio de calidad mínimo aceptable varía, aunque, generalmente es de 9.5 a 10. Los resultados de las evaluaciones obtenidas se le envían al gerente del call center y al coordinador de capacitación para la toma de decisiones correspondiente.

Mesa de Control.- Su función es apoyar a la operación telefónica en todo aquello que necesite. Depende de cada giro o campaña. Generalmente se encarga de ingresar al sistema que use la empresa, toda la información necesaria para que los asesores telefónicos puedan atender sus llamadas: Información del producto, abrir o cerrar agendas de citas, realizar llamadas a los clientes. Otra de sus funciones es la revisión de los formatos que use el call center para generar un análisis estadístico.

Logística.- Tiene la responsabilidad de mantener la cantidad de asesores telefónicos necesarios para contestar las llamadas, para ello, necesita conocer:

- ✓ El tiempo promedio de duración de la llamada.
- ✓ Cantidad promedio de llamadas que un asesor telefónico atiende por hora.
- ✓ Cantidad promedio de llamadas que un asesor telefónico atiende por día.

La Ocupación es un factor muy importante. Es el tiempo que un asesor telefónico esta en llamada mientras está conectado (productividad). Por ejemplo, puede estar contratado para trabajar 9 horas con una hora para comida. De las 8 horas trabajadas solamente atiende llamadas durante 4 horas ya que las otras 4 horas son la suma del tiempo que estuvo en espera de llamada. Lo anterior quiere decir que tuvo una ocupación del 50%. En la generalidad, los call centers buscan tener una ocupación del 70% al 80%. Una ocupación menor al 70% significa que el call center tiene una baja productividad.

Algunos call centers cuentan su propia área de capacitación (distinta al área de capacitación corporativa). Su función es enseñar y entrenar a los asesores telefónicos de nuevo ingreso en todos los conocimientos necesarios para la atención de sus llamadas y también mantener un estrecho contacto con el área de calidad para llevar a cabo los reentrenamientos en las áreas de oportunidad que tiene el call center. Cuando el call center no tiene su propia área de capacitación, el área de capacitación corporativa es la que se encarga de llevar a cabo los entrenamientos antes expuestos.

Se puede decir que un call center ya sea interno o de Outsourcing ayuda a la empresa a expandirse o a conocer las necesidades de sus clientes.

Origen de los Call Centers

Su comienzo data de los años setentas cuando las empresas buscaban alguna manera de estrechar el contacto con sus clientes. Algo que ayudó mucho, fue el avance que ha tenido la tecnología telefónica. De ser análoga hasta convertirse en digital. En sus comienzos únicamente se dedicaban a las ventas por teléfono (telemarketing o telemercadeo), aunque algunas empresas lo utilizaron para mantener el contacto con sus clientes. Por ejemplo, las compañías de aviación. Michely (2006)

Se encontró que era una industria que podía ofrecer múltiples servicios a empresas y es así como surgieron los outsourcings quienes por poco dinero se encargaron de llevar a cabo lo que la empresa necesitaba. Esto le fue muy agradable a las empresas ya que sus gastos disminuyeron considerablemente porque se pudo dar servicio a empresas contestando sus llamadas en un país distinto al país en el que se originaba la llamada.

En su tesis, El sector de call centers: Estructura y tendencias. Apuntes sobre la situación en México, Michely (2011) dice que:

...En Estados Unidos, Canadá y Europa occidental más del 70% de los empleos son en los call centers.

La India es un país a donde los inversionistas han volcado sus ojos para la creación de call centers por su bajo costo.

Países latinoamericanos como México, Argentina, Colombia y Brasil son también un foco de inversión por su bajo costo.

El Salvador cuenta con 45 empresas de call centers. Doce de ellas son internacionales. Dichas empresas generaron en el 2010, 10,500 puestos de trabajo.

.En Brasil existe, desde 2008, la “Ley de atención al cliente” y regula el tiempo máximo de espera de u cliente. Los asesores telefónicos deben atender el requerimiento, si trasferir la llamada en el tiempo especificado. Esta situación es similar en España donde desde 2011, los tiempos máximos de espera de un cliente no deben superar los 60 segundos.

El crecimiento de la industria ha provocado que se comiencen a discutir leyes para el regulamiento de las jornadas laborales, salarios y atención médica en los call centers.

Un ejemplo de la importancia y evolución que han tenido los call centers en la actualidad es la Copa Mundial de Fútbol de Sudafrica. Su call center comenzó atendiendo aproximadamente 1000 llamadas por semana y en plena competencia, las 300,000 personas que llegaron, generaron aproximadamente 10,000 contactos semanales. Para poder dar atención, el call center cuadruplicó su staffing extendiendo el servicio en ingles y el multilingüe de 9 a 21 horas de atención en los idiomas español, alemán, holandés, francés, italiano u portugués.

Problemáticas de los Call Centers

Espinosa (2014) nos dice que:

Independientemente de que es una industria en auge y ofrece ganancias a las empresas que los utilizan, los call centers mantienen características estructurales y de funcionamiento que les ocasionan problemas, siendo ellos: *Falta de profesionalización, Reclutamiento sin selección, Falta de capacitación (falta de desarrollo de habilidades), Promesas no cumplidas a los asesores telefónicos.*

Falta de Profesionalización.- La mayoría de las personas consideran que dedicarse a contestar llamadas es una actividad muy fácil y que cualquiera lo puede hacer.

Lo anterior no es cierto porque quien se dedica a dicha actividad necesita contar con ciertas habilidades y características:

- ✓ De comunicación
- ✓ Voz agradable. Saber cómo modularla
- ✓ Auto conocimiento
- ✓ Control de sus estados de ánimo (manejo de emociones)
- ✓ Manejo del Stress
- ✓ Amplio vocabulario
- ✓ Buena Dicción
- ✓ Escucha Activa

Se puede decir que es una Falta de Profesionalización cuando la persona no cuenta con estas características o habilidades requeridas y aun así, se postula para contestar llamadas. Lo peor que puede pasar es que la empresa lo contrate.

Reclutamiento Sin Selección.- Los call centers ofrecen diversos servicios: Ventas, Información, Encuestas, Cobranza, Asesorías, Promociones, Atención a Clientes. Todos estos servicios de acuerdo al producto o indicación que la empresa requiera.

A los servicios arriba mencionados, el call center los nombrará "*Campañas*" y cada una de ellas requerirá una cantidad mínima de asesores telefónicos para atender las llamadas que se reciban.

Por ejemplo, si la empresa diseña 5 productos nuevos y los va a promover (ya sea en algún medio de comunicación, red social, página de internet o correo electrónico) también toma en cuenta que dicha promoción va a aumentar la cantidad de llamadas y por lo tanto necesitará contratar más asesores telefónicos.

El problema radica en que el tiempo en que se lanzan las promociones y el tiempo para reclutar y seleccionar al personal no coinciden. Por lo tanto, se lleva a cabo un reclutamiento masivo en donde únicamente se busca cubrir la cantidad de vacantes para poder dar batalla a la cantidad de llamadas que se van a recibir.

Lo anterior provoca que no se realice una selección de personal, ya que no se preocupan por la calidad de la gente (escolaridad, características o habilidades), sino por cubrir la campaña de la noche a la mañana y la empresa termina pagando las consecuencias de dicha mala elección.

Falta de capacitación.- El proceso de formación de un asesor telefónico varía dependiendo del call center.

Algunos cuentan con un tiempo específico (de 1 a 6 meses) durante el cual, dentro de aulas diseñadas específicamente para ello, se les enseña todo lo necesario para atender sus llamadas. En otros, el tiempo es muy corto (2 a 3 días) durante el cual se les proporciona nociones del producto, se les pide leer instructivos o se les conecta en paralelo con otro asesor para que aprenda la operación. Es difícil encontrar algún call center que se preocupe por entrenar a los asesores telefónicos para la vida que se necesita llevar durante el tiempo que trabaje en él.

Generalmente, al término de dicho período de capacitación, la empresa o el outsourcing se olvida de continuar formando al asesor telefónico en el desarrollo de las habilidades necesarias para su vida en el call center.

La presión que genera una “Cola de Llamadas”, intercambiar de orador a oyente, la emocionalidad que se incluye en la llamada, ser comprensivo, cumplir con un tiempo específico de duración de la llamada y respetar las políticas y procedimientos son situaciones a las que están sometidos los asesores telefónicos que les genera mucho estrés y requieren desarrollar habilidades para el manejo del mismo. De lo contrario su estado emocional estará alterado, les provocará problemas de autoestima y como consecuencia, las llamadas las atenderán inadecuadamente.

Existen programas de certificación estructurados donde intentan formar al asesor telefónico en las habilidades de comunicación necesarias para poder “sentir” a la persona que se encuentra del otro lado de la línea y de esta manera irse volviendo asesores precisos en lo que necesitan y no se sientan acorralados en las llamadas. Lo anterior no siempre se le proporciona al asesor telefónico.

Promesas No Cumplidas a los asesores telefónicos.- Al momento de realizar el reclutamiento se le realizan, a los asesores telefónicos, una serie de promesas, las cuales, algunas se cumplen y otras no. Las dos promesas incumplidas más frecuentes son: Horarios flexibles y Bonos adicionales a su sueldo.

Los horarios de trabajo en un call center no son flexibles ya que se depende de la cantidad de llamadas que se reciban en cada una de sus campañas y de las “horas pico” que se tengan. Es muy difícil que se puedan realizar cambios de horario.

Los sueldos están conformados por un sueldo base más bonos, lo cual al oído suena muy atractivo. En la realidad el contar con los bonos prometidos es difícil, ya que, para ello se necesita cumplir criterios específicos que van enfocados a conocer el nivel de productividad del asesor telefónico. Por ejemplo:

- Incapacidades
- Inasistencias
- Vacaciones
- Cantidad de llamadas *contestadas*
- Promedio de calidad
- Ventas logradas (en algunos casos)

Cuando los asesores telefónicos no alcanzan dichos bonos experimentan algún grado de frustración, apatía, desgano y si no tienen la habilidad para lidiar con ello, pueden experimentar estados de ánimo negativos que afectan su productividad y la atención de sus llamadas.

La consecuencia más seria de esta situación, en algunos casos, es que el asesor telefónico renuncie a su trabajo.

Del Call Center al Contact Center

Con el paso de los años, la tecnología ha avanzado enormemente y los centros de llamadas no se han querido quedar atrás en el uso de la misma. Por ello, los centros de recepción de llamadas están migrando hacia centros de contacto (contact centers).

La diferencia radica en que los call center solamente reciben llamadas telefónicas donde la comunicación con el cliente no siempre era del todo clara y los centros de contacto utilizan distintos tipos de medios para mantener y mejorar dicha comunicación. Esto le permite al cliente elegir como quiere ser atendido.

Las empresas, en su búsqueda de mejora en la atención de sus clientes, han ido anexando distintos medios de comunicación, sobre todo, para atenderlos con mayor rapidez.

Además de las llamadas telefónicas, los centros de contacto permiten a los clientes comunicarse con la empresa de distintas maneras. Las más usuales son las siguientes: El correo electrónico, Las redes sociales, Mensajes de Voz y Página Web.

La información que se obtiene de estos medios de contacto (incluyendo las llamadas telefónicas) ayuda a satisfacer las necesidades expuestas por sus clientes con mayor rapidez y precisión.

La relación con los clientes mejora grandemente porque:

- ✓ Se les llama para conocer su opinión acerca del producto o servicio recibido.
- ✓ Se les envían promociones, facturas, o resolución de quejas a sus correos electrónicos.
- ✓ Se aclaran dudas ya sea verbalmente o por escrito.

Lo anterior brinda un seguimiento que les es agradable a los clientes.

Como ejemplo, podemos mencionar que en México existen empresas que desean mantener y mejorar la relación con sus clientes por medio del uso de los centros de contacto.

- ❖ En el sector financiero.- Banorte, Banamex, Santander, Serfin y HSBC.
- ❖ En las telecomunicaciones.- Telmex, Sección Amarilla, Telcel, Axtel, Siemens y Ericsson.
- ❖ En la mensajería.- Estafeta y DHL.

- ❖ En la industria automotriz.- BMW y Honda.
- ❖ En la industria de alimentos.- Mc Cormick, Jumex, Coca Cola y Bachoco.
- ❖ En instituciones de interés social.- IMSS, SAGARPA y Comisión Nacional del Agua.

El medio de comunicación elegido por el cliente para ser atendido por el centro de contacto, le permite a la empresa hacer mejoras en sus productos de acuerdo a las características y preferencias de sus clientes. Por ejemplo, los laboratorios de análisis clínicos realizan estudios de los perfiles de las personas que los visitan y/o se comunican con ellos. De acuerdo a esta información han diseñado paquetes de estudios clínicos para pacientes con problemas

- ✓ Relacionados con diabetes o control de glucosa
- ✓ Cardíacos
- ✓ Mamarios
- ✓ De anemia
- ✓ Prostáticos
- ✓ Genitales tanto masculinos como femeninos
- ✓ De tiroides

Para un adecuado funcionamiento, el centro de contacto, necesita contar con una infraestructura tecnológica que le permita mantener la comunicación con los clientes. A continuación los listamos:

- Red de computadoras
- Aplicaciones y sistemas que incluyan la información tanto de los clientes como de la empresa
- Conmutador Inteligente (ACD – Automatic Call Distributor)
- IVR (Interactive Voice Response. Son las distintas opciones que ofrece la empresa)
- CTI (Computer Telephone Integration. Integración de la telefonía con la computación)

- Sistema de Grabación de llamadas
- Sistema de marcadores predictivos para realizar llamadas de salida (outbound)
- Internet (redes sociales) y Página Web
- Chat
- Telefonía IP

La tecnología no sustituye a los asesores telefónicos. Les ayuda a realizar con mayor facilidad sus funciones, ya que siguen siendo ellos quienes mantienen el contacto con los clientes. Lo cual lo convierte en un elemento imprescindible del centro de contacto.

Con todo lo anterior, se puede decir que los centros de contacto mejoran la relación con los clientes ya que brindan una variada selección de servicios:

- ✓ Atención al cliente
- ✓ Recepción de quejas o sugerencias
- ✓ Promociones y Encuestas telefónicas
- ✓ Información de los productos de la empresa
- ✓ Toma de Pedidos
- ✓ Agendamiento de citas
- ✓ Telemarketing
- ✓ Gestión y actualización de datos
- ✓ Cobranza telefónica
- ✓ Investigación de Mercados
- ✓ Registro de reservaciones

El centro de contacto ayuda a las empresas a reconquistar a sus clientes y esto hace que ellos le tengan lealtad a ellas. Por lo que a la empresa se refiere, les ayuda a:

- ❖ Mantener su crecimiento
- ❖ Generar nuevos clientes
- ❖ Realizar programas de servicio y lealtad
- ❖ Ahorrar, disminuir costos y poder reinvertir en nuevos productos

Si una empresa desea mantenerse en el mercado siempre deberá pensar en contar con un centro de contacto.

CAPÍTULO 2

EMOCIONES e INTELIGENCIA

La Emoción

La Real Academia Española define a la emoción como: Alteración del ánimo intensa y pasajera, agradable o penosa, que va acompañada de cierta conmoción somática. Por somática se entiende una reacción corporal activada por el sistema nervioso.

Todos los seres humanos las sentimos, las identificamos y reaccionamos a ellas de distinta manera. Esta reacción puede ser aprobada o reprobada por la familia, sociedad o cultura de la que provengamos.

Las emociones pueden ayudar al ser humano en muchos aspectos de su vida, tales como personales, sociales, laborales y sobre todo en su salud. Para lograr esto, es necesario educarlas usando la inteligencia, lo cual ayuda a alfabetizarlas convirtiéndolas en un gran beneficio para la vida diaria. Esto se conoce como inteligencia emocional y hablaremos de ella en un capítulo más adelante.

¿Qué son las emociones?

En su artículo de Emociones Positivas, Vecina (2006) nos dice que:

Las emociones tienen su sede biológica en un conjunto de estructuras nerviosas denominado sistema límbico, que incluye el hipocampo, la circunvalación del cuerpo caloso, el tálamo anterior y la amígdala.

...se puede considerar que las emociones son tendencias de respuesta con un gran valor adaptativo, que tienen evidentes manifestaciones a nivel fisiológico, en la expresión facial, la experiencia subjetiva, el procesamiento de la información, etc., que son intensas pero breves en el tiempo y que surgen ante la evaluación de algún acontecimiento antecedente...

Lo anterior quiere decir que toda emoción provoca una reacción corporal.

A lo largo de décadas años, se han tratado de clasificar a las emociones tanto en positivas como en negativas. Varios autores han realizado propuestas de dicha clasificación.

Algunos de ellos mencionan que las emociones positivas pueden ser: Alegría, Amor, Agradecimiento y las negativas pueden ser: Miedo, Tristeza, Ira o Vergüenza.

Por ejemplo, cuando se tiene miedo, el cuerpo comienza a enviar mensajes de protección y sus expresiones corporales serán reconocidas por toda la gente. Estas reacciones corporales que ayudan al ser humano a enfrentar dicha situación, es la parte buena que tiene una emoción negativa.

Gutiérrez, Pereira y Valero (2006) proponen una clasificación de emociones que vemos en la tabla 1.

Todas estas emociones pueden tener distintas causas: lugares, ambientes, momentos de entretenimiento, problemas personales, aspectos socioculturales, en fin, existen un sinnúmero de situaciones que las pueden provocar y como lo he comentado, todas ellas, al ser educadas, se convertirán en el mejor apoyo para el ser humano durante el transcurso de su vida.

Las emociones, son conducidas por las creencias que tenga el ser humano y estas pueden ser enseñadas por la familia, el medio sociocultural o por los acontecimientos que vayan sucediendo a lo largo de su vida.

Tabla 1

Una clasificación emocional (Gutiérrez, Pereira y Valero) (2006)

IRA	TRISTEZA	TEMOR	PLACER	AMOR	SORPRESA	DISGUSTO	VERGÜENZA
Furia	Congoja	Ansiedad	Felicidad	Aceptación	Conmoción	Desdén	Culpabilidad
Ultraje	Pesar	Aprensión	Alegría	Simpatía	Asombro	Desprecio	Molestia
Resentimiento	Melancolía	Nerviosismo	Alivio	Confianza	Desconcierto	Menosprecio	Disgusto
Cólera	Pesimismo	Preocupación	Contento	Amabilidad		Aborrecimiento	Remordimiento
Exasperación	Pena	Consternación	Dicha	Afinidad		Aversión	Humillación
Indignación	Autocompasión	Inquietud	Deleite	Devoción		Disgusto	Arrepentimiento
Aflicción	Soledad	Cautela	Diversión	Adoración		Repulsión	Mortificación
Actitud	Abatimiento	Incertidumbre	Orgullo	Infatuación			Contrición
Animosidad	Desesperación	Pavor	Placer Sensual	Ágape			
Fastidio	Depresión	Miedo	Estremecimiento				
Irritabilidad		Temor	Embeleso				
Hostilidad		Fobia	Gratificación				
Violencia		Pánico	Satisfacción				
Odio			Euforia				
			Extravagancia				
			Éxtasis				
			<u>Mania</u>				

Por ejemplo, el llanto es una reacción corporal a la emoción que se esté sintiendo en ese momento y haciendo referencia a las creencias, en algunas culturas, cuando un niño llora (por cualquier razón) el padre o la madre le enseñan que los niños no deben llorar por el simple hecho de pertenecer al sexo masculino y que el llanto es exclusivo para las niñas. Como consecuencia, este niño crecerá con la creencia, que si llora, deja de pertenecer al sexo masculino y desarrollará una aversión al llanto por el simple hecho de no querer pertenecer al sexo femenino.

A las emociones no se les puede detener, ya que son parte del ser humano y de su vida porque la emoción provoca una reacción corporal que muchos autores definen como conducta y esta es la manera en que se vive la emoción.

Las emociones, si el ser humano así lo quiere, lo llevarán por distintos caminos en los que puede considerar que le son buenos o son malos (depende de su creencia).

Emociones Positivas y Negativas

Tanto las emociones negativas como las positivas nos ayudan a lo largo de nuestra vida. La clave está en identificar el beneficio que ambas nos dan.

Las negativas provocan que el cuerpo humano reaccione de manera tal, que provoca que la energía fluya con mayor rapidez y se activen los estados de alerta. El beneficio es que el ser humano comienza a conocer sus reacciones y en situaciones futuras de emociones negativas, ya sabe cómo va a reaccionar y de esta manera podrá controlarse para no dañar a otros.

Las positivas ayudan a desarrollar la creatividad, habilidades físicas e intelectuales, facilitan el pensamiento, la comprensión y sobretodo mejoran las

relaciones interpersonales. Todas ellas ayudan a estar preparado para momentos difíciles, de adversidad, de depresión.

Otro beneficio de las emociones positivas es la utilidad que tienen en la salud del ser humano porque disminuyen ampliamente la tendencia a tener enfermedades o ayudan a tener una pronta recuperación.

En la actualidad existen muchos terapeutas que, en sus tratamientos, utilizan las emociones positivas para contrarrestar a las negativas. Consisten en enseñarles a sus pacientes a identificar la negativa y al momento pensar en algo positivo que le ayude a sentirse mejor. Un ejemplo son las técnicas de relajación.

Se puede decir que las emociones positivas y las negativas se complementan, ya que las primeras ayudan al crecimiento personal y las segundas a la supervivencia.

La Inteligencia

La Real Academia Española la define como: La capacidad de entender o comprender.

González (2003) la define como: la capacidad intelectual o cognocitiva, ya que considera que la inteligencia incluye todo el conocimiento cognocitivo y por lo tanto, se iguala al de la capacidad intelectual.

Generalmente se considera a la inteligencia como la manera en que el ser humano resuelve situaciones difíciles o adquiere nuevos conocimientos. Puede reflejar lo que aprende del medio ambiente y ser creativa al momento de llevarlos a la práctica.

El hecho que una persona posea cierto grado de inteligencia no es suficiente para decir que es inteligente. González (2003) expone el siguiente ejemplo:

...una persona sabe las tablas aritméticas, las leyes y teoremas, puede resolver problemas, realizar operaciones, que resultan de la aplicación de estos saberes, tiene habilidades matemáticas y sin embargo, no posee de igual manera inteligencia para las matemáticas, pues resulta incapaz de pensar matemáticamente, ni de aplicar las matemáticas a situaciones nuevas, ni de crear, ni de aprender rápidamente...

Las situaciones por las que atraviesa un persona a lo largo de su vida, aunado a los conocimientos que va teniendo desarrollan procesos intelectuales que se van transformando y ayudando a desarrollar nuevas soluciones (análisis, síntesis, generalización). Esto promueve nuevos hábitos, conocimientos y habilidades. En la manera que se vayan utilizando se irá impulsando a la inteligencia.

Inteligencias Múltiples

Howard Gardner, neuropsicólogo estadounidense, definió a la inteligencia como: La capacidad de resolver problemas o elaborar productos que sean valiosos en una o más culturas. Gardner y González coinciden en que es una: Capacidad.

Se puede decir que la capacidad es una destreza que el ser humano va desarrollando y enriqueciendo en la actividad o actividades que va realizando a lo largo de su vida. Por ejemplo, resolver problemas matemáticos, destacar en algún deporte o actividad artística, facilidad para hablar distintos idiomas, facilidad para reparar automóviles.

Por lo anterior y tomando en cuenta que no todos los seres humanos tenemos los mismos intereses y capacidades, Gardner propone la existencia de 7 tipos de inteligencia, las cuales, son igualmente importantes. Dichas inteligencias son:

1. Lingüística
2. Lógico-matemática
3. Musical
4. Espacial
5. Cinético-Corporal
6. Interpersonal
7. Intrapersonal

Todos los seres humanos contamos con estas inteligencias y las aplicamos de acuerdo a los momentos que vamos viviendo con el entorno en el que nos desenvolvemos ya sea familiar, sociocultural, laboral, etcétera. Las describiremos a continuación:

Inteligencia Lingüística

Capacidad de usar las palabras de manera efectiva, en forma oral o escrita, el uso de la sintáxis, la fonética, la semántica y los usos pragmáticos del lenguaje (la retórica, la mnemónica, la explicación y el matelenguaje).

Propicia la habilidad de pensar en palabras y usar el lenguaje para expresar y entender significados complejos. Sensibilidad en el uso y significado de las palabras, su orden, sonidos, ritmos e inflecciones. Destrezas en el uso de las palabras para expresarse y para todo uso práctico en la comunicación, en la lectura. Interés en escribir y leer poemas, historias, cuentos, libros y cartas.

Es característica de: escritores, poetas, periodistas, oradores y en personas que les encanta redactar historias.

Inteligencia Lógico-Matemática

Capacidad para usar los números de manera efectiva y de razonar adecuadamente. Incluye la sensibilidad a los esquemas y relaciones lógicas, las

afirmaciones y las proposiciones, las funciones y otras abstracciones relacionadas.

Propicia la resolución de problemas, en la capacidad de realizar cálculos matemáticos complejos y en el razonamiento lógico. Relacionar conceptos, operar con conceptos abstractos, como números, que representen objetos concretos. Utilizar el pensamiento lógico para entender causa y efecto, conectar relaciones entre acciones y objetos e ideas.

Permite resolver operaciones complejas, tanto lógicas como matemáticas. También comprende el razonamiento deductivo e inductivo y la solución de problemas críticos. Curiosidad por la investigación, análisis y estadísticas, habilidad con las operaciones matemáticas tales como la suma, resta y multiplicación.

Es característica de: científicos, ingenieros, investigadores o matemáticos.

Inteligencia Musical

Capacidad de percibir, discriminar, transformar y expresar las formas musicales, la sensibilidad al ritmo, al tono y al timbre.

Propicia la habilidad para pensar en términos de sonidos, ritmos y melodías; la producción de tonos y el reconocimiento y creación de sonidos, el uso de instrumentos musicales y el canto como medio de expresión. Expresar emociones y sentimientos a través de la música, sensibilidad por la música, los ritmos y las tonadas musicales, tocar instrumentos musicales, uso efectivo de la voz para cantar solo o acompañado

Es característica de: compositores, directores de orquesta, críticos musicales, músicos, luthiers y oyentes sensibles, personas que se sienten atraídos por los sonidos de la naturaleza y por todo tipo de melodías. Disfrutan siguiendo el compás con el pie, golpeando o sacudiendo algún objeto rítmicamente.

Inteligencia Cinético-Corporal

Capacidad para usar todo el cuerpo en la expresión de ideas y sentimientos, y la facilidad en el uso de las manos para transformar elementos.

Es característica de: la expresión corporal. Por ejemplo: atletas, bailarines (clásicos o de folclore).

Permite entender a los demás e interactuar eficazmente con ellos.

Propicia la habilidad para usar los movimientos del cuerpo como medio de expresión: coordinación, destreza, equilibrio, flexibilidad, fuerza y velocidad. El uso de las manos para crear y manipular objetos físicos, actividades manuales, detalladas y de trabajo minúsculo. Favorece las relaciones y el entendimiento hacia otras personas. Armonizar y reconocer las diferencias entre las personas y apreciar sus perspectivas siendo sensible a sus sentimientos, motivos personales, intenciones, puntos de vista y estados emocionales, expresiones faciales, la voz, los gestos y posturas. Ayuda a mantener buenas relaciones con la familia, amistades y con la gente en general. Facilita tomar el liderazgo entre otras personas para resolver problemas, influenciar decisiones y velar por relaciones en grupos.

Es característica de: actores, políticos, buenos vendedores, docentes exitosos y aquellos que entienden al compañero. En las personas que son convincentes en sus negociaciones con iguales y no iguales.

Inteligencia Espacial

Capacidad de pensar en tres dimensiones. Permite percibir imágenes externas e internas, recrearlas, transformarlas o modificarlas, recorrer el espacio o hacer que los objetos lo recorran y producir o decodificar información gráfica.

Propicia la habilidad de pensar, percibir el mundo en imágenes y se transforma la experiencia visual a través de la imaginación.

La persona con alta inteligencia visual puede transformar temas en imágenes (arte gráfico, crear diseños, pinturas y dibujos, construir diagramas y cosas, inventar cosas) Este tipo de inteligencia se relaciona con la sensibilidad que tiene el individuo frente a aspectos como color, línea, forma, figura, espacio y la relación que existe entre ellos.

Es característica de: pilotos, marinos, escultores, pintores y arquitectos. Personas que estudian mejor con gráficos, esquemas, cuadros. Gustan de hacer mapas conceptuales y mentales. Entienden muy bien planos y croquis.

Inteligencia Intrapersonal

Capacidad de construir una percepción precisa respecto de sí mismo y de organizar y dirigir su propia vida. La autodisciplina, la autocomprensión y la autoestima.

Propicia la habilidad para entenderse a uno mismo. Estar consciente de sus puntos fuertes y de sus debilidades para alcanzar las metas de la vida. Reflexionar y controlar los pensamientos y sentimientos de manera adecuada. Conocer las ideas propias, los dones, las destrezas personales. Controlar los sentimientos personales y las respuestas emocionales. Regular la actividad mental, el comportamiento y el estrés personal.

Es característica de: teólogos, filósofos, psicólogos y personas reflexivas.

CAPÍTULO 3

INTELIGENCIA EMOCIONAL

Al escuchar las palabras inteligencia emocional nos podemos preguntar ¿cómo es que las emociones son inteligentes?, ya que se nos ha enseñado que las emociones no se llevan de la mano con la razón. La respuesta es sencilla, la inteligencia emocional (IE) es la manera en que el ser humano entiende sus cambios de ánimo, reconoce de dónde vienen y busca la manera de manejarlos. Al llevarlo a cabo, aprenderá nuevas formas de utilizar sus emociones (entenderlas, manejarlas, sustituirlas, dirigirlas) y también podrá entender los estados de ánimo de las personas que lo rodean. De esta manera, se construyen relaciones personales armoniosas y cordiales.

Antecedentes

Varios autores han trabajado con el termino IE. A continuación dos de ellos.

Edward Lee Thorndike

Aproximadamente en el año 1920 define a la inteligencia social como: la habilidad para comprender y dirigir a los hombres y actuar sabiamente en las relaciones humanas. Se puede considerar como la primera definición de IE.

Daniel Goleman

En 1995 publica su libro Emotional Intelligence (Inteligencia Emocional) donde define a la IE como la manera de interactuar con el mundo tomando en cuenta los sentimientos de los seres humanos.

Propone que las emociones se pueden educar utilizando el término: Alfabetización Emocional, la cual, sugiere los siguientes aspectos:

Autoconciencia Emocional

Se refiere a mejorar la manera de reconocer y designar las emociones. Comprender las causas de las mismas, sabiendo identificar las diferencias entre el sentir y el actuar.

Control de las Emociones

Se enfoca a tolerar la frustración y manejar la ira buscando disminuir las agresiones verbales para desarrollar la capacidad de expresar el enojo adecuadamente evitando agresiones físicas. Con esto se contará con sentimientos positivos que ayudan al respeto de uno mismo, el control del estrés y reducen los miedos al aislamiento que provocan ansiedad social.

Aprovechamiento Productivo de las Emociones

Con ello se obtiene una conciencia de la responsabilidad, capacidad de concentración en las tareas que se llevan a cabo, disminuye la impulsividad promoviendo el autocontrol

Empatía: La Comprensión de las Emociones

Ayuda a desarrollar la capacidad para entender y asumir el punto de vista de las otras personas, ya que, se tiene una mayor sensibilidad a los sentimientos de los demás porque se escucha lo que dicen los otros.

Dirigir las Relaciones

Provee de una capacidad para analizar y comprender las relaciones que se tienen mejorando la manera en que se resuelven los conflictos, negociando los desacuerdos y solucionando los problemas porque crea una destreza en la comunicación que permite tener preocupación y consideración hacia los demás siendo participativo, cooperador y solidario en el trato con las otras personas.

Los anteriores aspectos le proporcionarán al ser humano la confianza de poder controlar su cuerpo y conductas sintiéndose exitoso en los distintos medios ambientes en los que interactúe.

Cuando los seres humanos utilizan las emociones de manera positiva podrán lograr una interacción social benéfica porque las personas que los rodean reaccionarán favorablemente hacia ellos con expresiones, reconocimientos o palabras alentadoras que motivarán a que continúen controlando sus emociones en los ámbitos en que se desenvuelvan.

Goleman indica que todos los seres humanos son capaces de desarrollar competencias para desenvolverse, las cuales definirán la manera en que nos relacionaremos con nosotros y con quien interactuemos.

Alcántara (2007) nos muestra las competencias personales y sociales de Goleman. Se encuentran en la tabla 2.

Dichas afirmaciones y competencias que propone Goleman nos dicen que el ser humano necesitará hacer cambios en su vida y en sus creencias las cuales se pueden llamar Moldes Mentales y los explicaremos a continuación.

Moldes Mentales

Las diferencias de género en cuanto a la Inteligencia Emocional tienen que ver en cómo se estimula al ser humano desde su infancia. Brody y Hall (1993); Fivush et al., (2000) por Sanchez, Fernández, Montañez y Latorre (2008) dicen que:

Tabla 2

Competencias Personales vs Competencias Sociales

COMPETENCIAS PERSONALES	COMPETENCIAS SOCIALES
<p>Conciencia de uno mismo.-</p> <ul style="list-style-type: none"> • Reconocer las propias emociones y sus efectos. • Valoración adecuada de nuestras fortalezas y debilidades. 	<p>Empatía.-</p> <ul style="list-style-type: none"> • Comprensión de los demás y tener la capacidad de captar los sentimientos y puntos de vista de otra persona. • Aprovechar las oportunidades que nos brindan diferentes tipos de personas.
<p>Autorregulación.-</p> <ul style="list-style-type: none"> • Autocontrol, capacidad de manejar adecuadamente nuestras emociones y los impulsos conflictivos • Asumir la responsabilidad de nuestra actuación personal. • Flexibilidad para afrontar los cambios. 	<p>Habilidades Sociales.-</p> <ul style="list-style-type: none"> • Inducir respuestas deseables en los demás. • Comunicar mensajes claros y convincentes. • Liderar, inspirar y dirigir a grupos y personas. • Capacidad de negociar y resolver conflictos. • Colaboración y cooperación para ser capaces de trabajar con los demás en la consecución de una meta en común.
<p>Motivación.-</p> <ul style="list-style-type: none"> • Esforzarse por mejorar o satisfacer un determinado criterio de excelencia. • Compromiso frente a un grupo. • Prontitud para actuar cuando se presenta la ocasión. • Optimismo y persistencia a pesar de los obstáculos y los contratiempos. 	

La mayor prontitud con que las niñas desarrollan las habilidades verbales las hacen más diestras en la articulación de sus sentimientos y más expertas en el empleo de las palabras, lo cual les permite disponer de un elenco de recursos verbales mucho más rico, que pueden sustituir a reacciones emocionales tales como las peleas físicas. De este modo, las niñas disponen de más información sobre el mundo emocional y, consecuentemente, hablan más sobre los aspectos emocionales que los niños. Por otra parte, los chicos que no reciben una educación que les ayude a verbalizar sus afectos, pueden mostrar una total inconsciencia con respecto a los estados emocionales, tanto propios como ajenos.

Hernandez (2002) los define como:

Un molde es un formato mental, un “continente dinámico y flexible” con el que “configuramos” de modo peculiar y habitual los “contenidos” que interpretamos.

Cuando una persona, en un viaje de turismo, piensa que “a la ciudad le faltan playas y un casino”, puede ser una simple valoración, pero si ante un coche que le han regalado, piensa algo parecido y lo mismo respecto a sus compañeros, estamos ante un claro molde de “focalización en la carencia”, es decir, ante un formato peculiar y habitual de interpretar la realidad.

Los moldes mentales son los que ayudan a responder los distintos cuestionamientos que se hace el ser humano. Ellos son:

- ✓ Implicación Vital vs Hiperreflexión.
- ✓ Positivización-Ponderación vs Negativismo-Distorsión
- ✓ Afrontamiento Sintonizante vs Evasión
- ✓ Operatividad vs Inoperancia
- ✓ Tolerancia vs Vulnerabilidad
- ✓ Ausencia Atribucional vs Atribución Externa
- ✓ Optimización Autocrítica
- ✓ Optimización Preparatoria
- ✓ Optimización Autopotenciadora

Lo anterior significa que cuando se van repitiendo las circunstancias, el ser humano comienza a tener creencias que le ayudan en su comportamiento definiendo y afrontando las situaciones emocionales que se le presenten.

Como ejemplo, el siguiente pensamiento: He trabajado con mucho esfuerzo y todavía no acabo. Esta simple frase, creará un estado emocional, posiblemente ansiedad, la cual, dependiendo del molde mental que se utilice ayudará a disminuirla o aumentarla.

Otros moldes mentales que existen son:

- Evadir situaciones problemáticas
- Fantasear con situaciones que se desean vivir y sentir desencanto al no lograrlas.
- Desear controlar todo con el pensamiento
- Automotivarse con mensajes positivos.

Las creencias familiares, sociales, culturales, religiosas son, también, otro tipo de moldes mentales que influyen grandemente en la reacción emocional del ser humano y cuando el ser humano comienza a conocer sus moldes mentales estará aplicando la inteligencia emocional y como consecuencia podrá cultivar relaciones personales adecuadas en todos los ámbitos en los que se desenvuelva.

Pensamientos Optimistas

El diccionario académico de la lengua define al optimismo como la propensión a ver y juzgar las cosas en su aspecto más favorable. Lo que significa que el ser humano, al ser optimista, tiende siempre a ver lo bueno de las situaciones, cosas o personas que lo rodean, buscando tener resultados positivos cuando interactúa con ellos.

El optimismo ha sido estudiado por varios autores y han llegado a distintas conclusiones. Una de ellas es la que nos dice Hernández-Guanir (2009)

La primera teoría sobre el optimismo fue la defendida por Peterson y Seligman (1984). Es una teoría de carácter atribucional, puesto que considera que el optimismo es uno de los dos estilos de explicar lo que sucede. Así, ante los hechos negativos que ocurren, por una parte, está el *Estilo Explicativo Pesimista*, que tiende a atribuirlos a causas internas a uno mismo. Lo peor es que se consideran causas *estables* en el tiempo, y además no es algo ocasional, sino que tienen un efecto *global* en todos los ámbitos de la vida. De esta forma, los *pesimistas* son personas cuyas explicaciones de los resultados *negativos* están basadas en dimensiones de *internalidad, estabilidad y globalidad*. Por otra parte, está el *Estilo Explicativo Optimista*, que, admitiendo los hechos negativos, tiende a considerar que éstos son debido a causas *externas* a uno mismo, que son *ocasionales*, es decir, *inestables* en el tiempo y, además, son *específicos* de ese ámbito concreto que afecta. Así, los *optimistas* son personas cuyas explicaciones de los resultados negativos están basadas en dimensiones de *externalidad, inestabilidad y especificidad*.

Los pensamientos optimistas y los pesimistas tienen efectos en los distintos aspectos de la vida emocional del ser humano. Por ejemplo, una enfermedad. El optimismo ayudará a una pronta recuperación y sentimientos de alegría por la mejoría obtenida. El pesimismo obstaculizará la recuperación acompañándose de sentimientos de tristeza que pueden bajar los niveles de autoestima.

El optimismo y el pesimismo también son moldes mentales aprendidos que dan pie a creencias que irán formando los distintos juicios que aplique el ser humano. Hernández-Guanir (2009) divide al optimismo en dos tipos:

- a) Situacionales.- los que son transitorios o pasajeros.
- b) Transituacionales.- los que son producto de experiencias vividas.

Existen optimismos situacionales recomendables y no recomendables para el ser humano. A continuación los recomendables:

- ✓ **Ilusionante.-** Se caracteriza por imaginar, ante situaciones poco claras, reacciones positivas. El molde mental que tiene es: la capacidad para autocriticarse de manera positiva para afrontar la realidad tal cual es.
- ✓ **Superador.-** Busca encontrar alternativas ante situaciones frustrantes, ayudando a los procesos de adaptación. Los moldes mentales que utiliza son el autoconvencimiento y la automotivación que ayudan a tolerar la frustración encontrando la manera de localizar diferentes alternativas para transformarla en un impulso para seguir adelante.
- ✓ **Crédulo.-** Confiar en los demás a pesar de tener constantes desilusiones con ellos. Sus moldes mentales son: los pensamientos positivos de sí mismo, evitando pensamientos negativos que lo distraigan de la realidad.
- ✓ **Exitoso.-** Búsqueda constante de posibilidades de éxito. Sus moldes mentales son: la automotivación hacia obtener el poder, siendo frío, calculador y previsor en los resultados que desea obtener.

Los optimismos transituacionales recomendables son:

- ✓ **Superador.-** Busca siempre lo positivo a pesar de experiencias negativas o errores cometidos. Sus moldes mentales son: la autoconfianza en sus capacidades y la autovaloración para ver de forma realista las consecuencias de sus actos.
- ✓ **Autorrealizador.-** Ayuda a disfrutar el llevar a cabo las distintas actividades que se tengan, mejorándolas y sin miedo de involucrarse en ellas. Sus moldes mentales son: la disposición y convicción para actuar, la automotivación, procesos mentales operativos y prácticos que ayudan a tolerar los obstáculos que aparezcan y a buscar alternativas.

- ✓ **Autoperfectivo.**- Ayuda a disfrutar la autoperfección. Sus moldes mentales son la convicción para actuar, anticiparse al éxito, prepararse emocionalmente para lo que venga, automotivarse para que todo aspecto negativo se convierta en una ventaja. En ocasiones se puede crear una dependencia social.

Los pensamientos optimistas ayudan a mantener el equilibrio emocional del ser humano ayudándolo a convertir las situaciones negativas en positivas para tener tranquilidad en todos los aspectos de su vida.

Educación de las Emociones

Fernández Berrocal y Extremera (2005) nos comentan:

La categorización conceptual más admitida en IE distingue entre modelos mixtos y modelos de habilidad basados en el procesamiento de la información (MAYER, SALOVEY & CARUSO, 2000).

El modelo mixto es una visión muy amplia que concibe la IE como un compendio de rasgos estables de personalidad, competencias socio-emocionales, aspectos motivacionales y diversas habilidades cognitivas (BARON, 2000; BOYATZIS, GOLEMAN & RHEE, 2000; GOLEMAN, 1995). En nuestro país en el ámbito educativo, ha sido el modelo teórico más extendido como fruto del éxito editorial del *bestseller* de Goleman.

El modelo de habilidad es una visión más restringida defendida por autores como Salovey y Mayer que conciben la IE como una inteligencia genuina basada en el uso adaptativo de las emociones y su aplicación a nuestro pensamiento. Para ellos, las emociones ayudan a resolver problemas y facilitan la adaptación al medio. Esta visión funcionalista de las emociones recuerda las definiciones clásicas de inteligencia que remarcan la habilidad de adaptación a un ambiente en continuo cambio (STERNBERG & KAUFMAN, 1998).

Partiendo de esta definición, la IE se considera una habilidad centrada en el procesamiento de la información emocional que unifica las emociones y el razonamiento, permitiendo utilizar nuestras emociones para facilitar un razonamiento más efectivo y pensar de forma más inteligente sobre nuestra vida emocional (MAYER & SALOVEY, 1997). Asimismo, se considera un sistema inteligente y como tal debe formar parte de otras inteligencias tradicionales y bien establecidas, especialmente con la inteligencia verbal, por su vínculo con la expresión y comprensión de los sentimientos (MAYER, CARUSO & SALOVEY, 1999). Al contrario de los modelos mixtos, los autores defienden que la IE entendida como la habilidad para procesar información relevante de nuestras emociones es independiente de los rasgos estables de personalidad (GREWAL & SALOVEY, 2005).

Los autores Mayer y Salovey consideran que existen cuatro habilidades para la inteligencia emocional:

Percibir, valorar y expresar emociones con exactitud

Ayuda a reconocer los sentimientos que tiene el ser humano y los de las personas con quien convive. Requiere descifrar el lenguaje no verbal de otros seres humanos (expresiones faciales y movimientos corporales) así como el tono de voz que estén utilizando. Al llevarla a cabo se podrá identificar la honestidad y sinceridad de los demás.

Acceder y/o generar sentimientos que faciliten el pensamiento

Favorece a tener en cuenta los sentimientos que el ser humano va teniendo al razonar y al solucionar problemas para identificar como dichos sentimientos le pueden afectar y con ellos tomar mejores decisiones. Al llevarla a cabo, el ser humano se focaliza en lo que realmente es importante porque las emociones ayudan a cambiar la visión que se tiene en dichas situaciones desarrollando la creatividad, lo cual, es algo positivo para el proceso de la información.

Comprender emociones y el conocimiento emocional

Impulsa a descifrar las señales emocionales propias y de los demás y a reconocer que tipo de sentimientos se tienen anticipándose a conocer que las provocan, como se combinan y las posibles consecuencias que se van a tener (celos, ansiedad y miedo. Por otra parte ayuda a interpretar su significado en las relaciones interpersonales (remordimiento, culpa, pena). Desarrolla la capacidad para identificar como se va cambiando de un estado emocional a otro (sorpresa vs enojo), como aparecen emociones contradictorias (amor y odio hacia alguien).

Regular las emociones promoviendo un crecimiento emocional e intelectual

Contribuye a tener una apertura a los sentimientos positivos y negativos propios y de los demás, reflexionando sobre los mismos para poder usarlos a favor del ser humano. Ello ayuda a que pueda utilizar las positivas y disminuir las negativas. Lo cual, beneficia las relaciones interpersonales, porque se comienza a aplicar distintas tácticas de control emocional que van cambiando las actitudes y reacciones en las distintas situaciones que se vayan viviendo. Lo que es una regulación inteligente de las emociones.

Competencias Socioafectivas

Bermudez, Teva y Sánchez (2003) realizaron una investigación para analizar la relación entre la inteligencia emocional, la estabilidad emocional y el bienestar psicológico encontrando que a más inteligencia emocional, mayor bienestar psicológico posee la persona. Lo anterior afirma que aquellas personas con un mayor control emocional y conductual percibirán que poseen un mayor control sobre las demandas del medio y por tanto una mayor autoestima.

Otro hallazgo es que, la capacidad para demorar la gratificación influirá positivamente sobre el bienestar subjetivo, sobre el material y el de pareja. Esto quiere decir que aquella persona que no sienta la necesidad de obtener un recompensa inmediata tendrá una mayor satisfacción con los bienes materiales que posea en un momento determinado y disfrutará con la actividad laboral diaria, fijándose metas a corto plazo que buscan conseguir el objetivo propuesto. Por lo tanto, será una persona responsable que planea sus acciones encaminándolas a alcanzar la meta a largo plazo.

Afirman también que las personas estables emocionalmente y que tienen un gran control emocional y de impulsos, son quienes aceptan mejor las críticas de los demás y la incertidumbre, convirtiéndose en personas que tienden a la planificación de la acción que los hace actuar de manera eficaz ante todas las situaciones, aprenden de ellas, aun cuando exista un fracaso.

Encontraron también que a mayor estabilidad emocional, menores son las creencias irracionales. Esto es que, no tienen pensamientos y creencias que no correspondan a la realidad. No son personas rígidas de pensamientos e inflexibles, sino que saben adaptarse a las situaciones y toman en cuenta otras opiniones. Volviéndose personas tolerantes en todo tipo de circunstancias.

Después de haber conocido todas las bondades y beneficios que la inteligencia emocional proporciona al ser humano, podemos comenzar a ponerla en práctica por medio del curso de capacitación que se describe en el siguiente capítulo.

CAPÍTULO 4
PROPUESTA
CURSO DE INTELIGENCIA EMOCIONAL

Desarrollar y aplicar las habilidades propias de la inteligencia emocional es un reto para todo ser humano ya que se requiere del conocimiento de las emociones y cómo manejarlas.

El curso ha sido enfocado a los asesores telefónicos de un call center para que por medio de la inteligencia emocional puedan tener un mejor desempeño en las llamadas que atiendan.

Objetivo General:

Aplicar las habilidades básicas de la inteligencia emocional.

Objetivos Específicos:

- ✓ Brindar a los participantes conocimientos acerca de las emociones y de la inteligencia.
- ✓ Comprender lo que es la inteligencia emocional.
- ✓ Establecer las personalidades que no utilizan la inteligencia emocional.
- ✓ Reconocer que se necesita para adquirir la inteligencia emocional
- ✓ Identificar como usar la inteligencia emocional.
- ✓ Aplicar las habilidades de la inteligencia emocional en el manejo hipotético de llamadas conflictivas.

Contenido:

- ✓ Introducción al curso.
- ✓ ¿Qué son las emociones?
- ✓ Emociones positivas y negativas.
- ✓ ¿Qué es la inteligencia?
- ✓ Las inteligencias múltiples.
- ✓ Moldes mentales.
- ✓ Pensamientos optimistas.
- ✓ Educar las emociones.
- ✓ Competencias socioafectivas.

Duración:

21 horas (7 sesiones de 3 horas cada una)

Descripción de las actividades

1. Introducción al curso.- Explorar las expectativas de los participantes, objetivos, contenido y reglas a seguir.
2. Desarrollo.- Compartir experiencias emocionales para identificar características personales.
3. Reconociendo la inteligencia emocional.- Vía películas y canciones como forma de internalizar y cimentar la teoría, se estimula la reflexión acerca de lo escuchado, visualizado y aprendido.
4. Aplicación de habilidades.- Por medio de la exposición de experiencias laborales, se busca lograr que los participantes se sientan cómodos al aplicar la inteligencia emocional en su ambiente laboral.
5. Reflexiones finales y cierre del curso.- Se cierra el curso haciendo referencia a los cambios, áreas de oportunidad, ideas profundas, descubrimientos y acciones inmediatas que hayan encontrado los participantes durante la duración del mismo.

CARTA DESCRIPTIVA

CURSO: Inteligencia Emocional
DURACIÓN TOTAL: 21 horas
DIRIGIDO A: Asesores Telefónicos
OBJETIVO GENERAL: Los participantes aplicarán las habilidades básicas de la inteligencia emocional.
 Sesión I.- Conociendo el curso.

Objetivo Particular: Exponer expectativas, reglas a seguir y delimitación del curso.

TEMA	ACTIVIDAD	PROCEDIMIENTO	MATERIAL	TIEMPO	FORMA DE EVALUACIÓN	INSTRUCTOR
¿Qué espero del curso?	Individual	Anotar en las hojas blancas lo que esperan del curso.	Hojas blancas y plumas.	10 minutos.	Exposición	Psicólogo titulado
	Grupal	Dividir a los participantes en grupos y de acuerdo a sus expectativas individuales, obtener las expectativas del grupo.	Hojas de rotafolio y plumones.	10 minutos.	Exposición	
Mis reglas	Individual	Anotar en las hojas blancas las reglas que se desee se respeten durante todas las sesiones que dure el curso.	Hojas blancas y plumas.	10 minutos.	Exposición	

CARTA DESCRIPTIVA

TEMA	ACTIVIDAD	PROCEDIMIENTO	MATERIAL	TIEMPO	FORMA DE EVALUACIÓN	INSTRUCTOR
Mis reglas	Grupal	Dividir a los participantes en grupos y de acuerdo a sus reglas individuales, obtener las reglas del grupo.	Hojas de rotafolio y plumones	10 minutos.	Exposición	Psicólogo Titulado
Conocernos	Individual	Dinámica: El árbol.	Hojas blancas y lápices de colores.	60 minutos.	Exposición	
Receso				20 minutos.		
Conocernos	Grupal	Dinámica: El árbol.	Hojas blancas y lápices de colores.	40 minutos.	Exposición	
Cerrando la sesión	Grupal	Solicitar a los participantes hagan un resumen de lo acontecido durante la sesión. Mencionar deben traer para la siguiente sesión la definición de emoción y de inteligencia.	Hojas de rotafolio y plumones.	20 minutos	Exposición y tarea	

CARTA DESCRIPTIVA

CURSO: Inteligencia Emocional
DURACIÓN TOTAL: 21 horas
DIRIGIDO A: Asesores Telefónicos
OBJETIVO GENERAL: Los participantes aplicarán las habilidades básicas de la inteligencia emocional.
 Sesión II.- Emociones e Inteligencia.

Objetivo Particular: Conocer la teoría acerca de las emociones y de la inteligencia.

TEMA	ACTIVIDAD	PROCEDIMIENTO	MATERIAL	TIEMPO	FORMA DE EVALUACIÓN	INSTRUCTOR
Las emociones	Grupal	Exponer los temas acerca de las emociones: Definición, ¿Qué son las emociones?, Emoción positiva y negativa.	Cañón proyector, pintarrón, equipo de cómputo y presentación en Power Point.	60 minutos.	Preguntas acerca del tema.	Psicólogo titulado
Receso				20 minutos.		
La Inteligencia	Grupal	Exponer los temas acerca de la inteligencia: Definición, ¿Qué son las inteligencias múltiples	Cañón proyector, pintarrón, equipo de cómputo y presentación en Power Point.	60 minutos.	Preguntas acerca del tema	

CARTA DESCRIPTIVA

TEMA	ACTIVIDAD	PROCEDIMIENTO	MATERIAL	TIEMPO	FORMA DE EVALUACIÓN	INSTRUCTOR
Analizando la letra	Grupal	Solicitar a los participantes, de acuerdo a los temas expuestos mencionen las emociones que les provoca la letra de la canción: Siempre habrá un mañana.	Letra de la canción	20 minutos	Exposición	Psicólogo titulado
Cerrando la sesión	Grupal	Solicitar a los participantes hagan un resumen de lo acontecido durante la sesión. Mencionar traer para la siguiente sesión una emoción positiva y una negativa que hayan experimentado.	Hojas de rotafolio y plumones.	40 minutos	Exposición y tarea	

CARTA DESCRIPTIVA

CURSO: Inteligencia Emocional
DURACIÓN TOTAL: 21 horas
DIRIGIDO A: Asesores Telefónicos
OBJETIVO GENERAL: Los participantes aplicarán las habilidades básicas de la inteligencia emocional.

Sesión III.- Inteligencia Emocional.

Objetivo Particular: Conocer la teoría acerca de la inteligencia emocional.

TEMA	ACTIVIDAD	PROCEDIMIENTO	MATERIAL	TIEMPO	FORMA DE EVALUACIÓN	INSTRUCTOR
Inteligencia emocional	Grupal	Exponer los temas acerca de la inteligencia emocional: Antecedentes, ¿Qué son los moldes mentales?	Cañón proyector, pintarrón, equipo de cómputo y presentación en Power Point.	60 minutos.	Preguntas acerca del tema.	Psicólogo titulado
Receso				20 minutos.		
Inteligencia emocional	Grupal	Continuar con los temas de la inteligencia emocional: Pensamientos optimistas, educar las emociones y competencias socioafectivas	Cañón proyector, pintarrón, equipo de cómputo y presentación en Power Point.	60 minutos.	Preguntas acerca del tema	

CARTA DESCRIPTIVA

TEMA	ACTIVIDAD	PROCEDIMIENTO	MATERIAL	TIEMPO	FORMA DE EVALUACIÓN	INSTRUCTOR
Analizando las emociones	Grupal	Solicitar a los participantes, de acuerdo a los temas expuestos mencionen las emociones que se les solicitó traer en la sesión anterior.	Tarea solicitada	20 minutos	Exposición	Psicólogo titulado
Cerrando la sesión	Grupal	Solicitar a los participantes hagan un resumen de lo acontecido durante la sesión. Mencionar deben traer para la siguiente como aplicarán la inteligencia emocional en su vida diaria.		20 minutos	Exposición y tarea	

CARTA DESCRIPTIVA

CURSO: Inteligencia Emocional
DURACIÓN TOTAL: 21 horas
DIRIGIDO A: Asesores Telefónicos
OBJETIVO GENERAL: Los participantes aplicarán las habilidades básicas de la inteligencia emocional.

Sesión IV.- Película Lágrimas de Antaño.

Objetivo Particular: Identificar las personalidades que no utilizan la inteligencia emocional.

TEMA	ACTIVIDAD	PROCEDIMIENTO	MATERIAL	TIEMPO	FORMA DE EVALUACIÓN	INSTRUCTOR
Película	Grupal	Proyectar la película Lágrimas de Antaño.	Cañón proyector, equipo de cómputo, y película Lágrimas de Antaño.	120 minutos.	Preguntas acerca del tema.	Psicólogo titulado
Receso				20 minutos.		
Analizando y cerrando la sesión	Grupal	Solicitar a los participantes, su reflexión acerca de la película y cómo, el personaje principal de la película, podría aplicar la inteligencia emocional en su vida.	Hojas de rotafolio y plumones.	40 minutos	Exposición y Tarea	Psicólogo titulado

CARTA DESCRIPTIVA

CURSO: Inteligencia Emocional
DURACIÓN TOTAL: 21 horas
DIRIGIDO A: Asesores Telefónicos
OBJETIVO GENERAL: Los participantes aplicarán las habilidades básicas de la inteligencia emocional.

Sesión V.- Película Kung Fu Panda 2.

Objetivo Particular: Identificar como empezar a adquirir la inteligencia emocional.

TEMA	ACTIVIDAD	PROCEDIMIENTO	MATERIAL	TIEMPO	FORMA DE EVALUACIÓN	INSTRUCTOR
Película	Grupal	Proyectar la película Kung Fu Panda 2.	Cañón proyector, equipo de cómputo y película Kung Fu Panda 2.	120 minutos.	Preguntas acerca del tema.	Psicólogo titulado
Receso				20 minutos.		
Analizando y cerrando la sesión	Grupal	Solicitar a los participantes, su reflexión acerca de la película. Mencionar traer para la siguiente sesión como aplicarían el mensaje de la película a sus vidas.	Hojas de rotafolio y plumones.	40 minutos	Exposición y tarea.	

CARTA DESCRIPTIVA

CURSO: Inteligencia Emocional
DURACIÓN TOTAL: 21 horas
DIRIGIDO A: Asesores Telefónicos
OBJETIVO GENERAL: Los participantes aplicarán las habilidades básicas de la inteligencia emocional.

Sesión VI.- Película La Novicia Rebelde.

Objetivo Particular: Identificar como se aplica la inteligencia emocional.

TEMA	ACTIVIDAD	PROCEDIMIENTO	MATERIAL	TIEMPO	FORMA DE EVALUACIÓN	INSTRUCTOR
Película	Grupal	Proyectar la película La Novicia Rebelde.	Cañón proyector, equipo de cómputo y película La Novicia Rebelde.	170 minutos.	Preguntas acerca del tema.	Psicólogo titulado
Cerrando la sesión	Grupal	Solicitar a los participantes, traer su reflexión acerca de la película para la siguiente sesión.		10 minutos	Exposición y tarea.	

CARTA DESCRIPTIVA

CURSO: Inteligencia Emocional
DURACIÓN TOTAL: 21 horas
DIRIGIDO A: Asesores Telefónicos
OBJETIVO GENERAL: Los participantes aplicarán las habilidades básicas de la inteligencia emocional.
 Sesión VII.- Las canciones.

Objetivo Particular: Aplicarán las habilidades de la inteligencia emocional en el manejo hipotético de llamadas conflictivas.

TEMA	ACTIVIDAD	PROCEDIMIENTO	MATERIAL	TIEMPO	FORMA DE EVALUACIÓN	INSTRUCTOR
Analizando la película	Grupal	Solicitar a los participantes expongan el mensaje de la película La Novicia Rebelde.	Tarea entregada por los participantes.	30 minutos.	Preguntas acerca del tema.	Psicólogo titulado
Analizando las canciones	Grupal	Escuchar las canciones: Through the rain, Theme from Mahogany, I am changing. Al terminar cada una realizar un análisis de la letra, las emociones que provocan y su mensaje.	Aplicación Youtube y letra de las canciones.	30 minutos	Preguntas acerca del tema.	
Receso				20 minutos.		

CARTA DESCRIPTIVA

TEMA	ACTIVIDAD	PROCEDIMIENTO	MATERIAL	TIEMPO	FORMA DE EVALUACIÓN	INSTRUCTOR
Analizando las canciones	Grupal	Escuchar las canciones: Some changes are for good, Promises Promises, I'm coming out, Tiempos mejores, Mi éxito, Cuesta arriba. Al terminar cada una realizar un análisis de la letra, las emociones que provocan y su mensaje.	Aplicación Youtube y letra de las canciones.	40 minutos	Preguntas acerca del tema.	Psicólogo titulado
En mi trabajo	Individual	Solicitar a los participantes expongan llamadas conflictivas que hayan vivido y explicar cómo las enfrentarían utilizando la inteligencia emocional.	Hojas blancas y plumas.	45 minutos	Exposición y entrega de la reflexión realizada.	
Cerrando el curso	Grupal	Solicitar a los participantes realicen una reflexión del curso y los cambios que realizarán en su vida laboral con la teoría y ejercicios aprendidos.	Hojas blancas y plumas.	15 minutos	Exposición y entrega de la reflexión realizada.	

CONCLUSIONES

En el mundo de los call centers o contact centers (centros de contacto) no se ha hablado acerca de la inteligencia emocional.

Este curso fue diseñado para ayudar a los asesores telefónicos en el manejo de sus llamadas, ya que, se encuentran sometidos a mucha presión por las políticas y procedimientos que deben seguir, tiempo límite para atender sus llamadas, salarios bajos, bonos inalcanzables, poca capacitación, scripts o guiones obligatorios, constantes cambios en el producto o servicio que se ofrece, horarios poco flexibles o constantes cambios de horarios, sostenimiento de un nivel de amabilidad y cortesía a pesar de la manera en que son tratados por los clientes que llaman.

Es un trabajo que provoca mucho estrés y con momentos muy cortos para relajarse porque tienen escasos minutos para descansar. Lo anterior, causa estados de ansiedad porque se deben seguir al pie de la letra las políticas y procedimientos establecidos y en muchas ocasiones no se tiene la información que les están solicitando, no les contestan en el área a la que deben transferir la llamada, los sistemas o aplicaciones de computadora que usan se descomponen o no están del todo actualizados, nuevas promociones o productos que lanzaron las empresas y ellos las desconocen, personas de la tercera edad que solicitan les repitan la información en variadas ocasiones. Por parte de los clientes, ellos no están dispuestos a colgar la llamada hasta recibir el servicio que solicitan. Como consecuencia estos clientes se alteran, en ocasiones hasta perder el control de sí mismos, con razón o sin ella y dirigen palabras altisonantes hacia los asesores telefónicos para desahogar la frustración que experimentan y exigir se les atienda como ellos creen que deben ser atendidos.

Estudios realizados a los call centers han visto a la labor emocional como un proceso intrafísico enfocándose a cómo los individuos manejan sus emociones. Los han dividido en: reglas establecidas, dilema emocional, expresiones corporales y sentimientos internos y los tipos de interacciones laborales.

En los call centers, el monitoreo, permite a las empresas documentar y dar seguimiento al comportamiento de sus empleados. El desempeño de los asesores puede ser monitoreado.

Las reglas establecidas esperan que los empleados puedan expresar adecuadamente sus emociones y son un factor crucial para comprender el contexto de la labor emocional en el call center. Dichas reglas varían en los call centers. Algunas esperan que la atención sea amigable y cortés. Otras pueden provocar emociones negativas o neutrales, por ejemplo, las llamadas de cobranza.

Sistemas para la detección de emociones

Ha surgido una nueva tendencia que está formada por los sistemas para la detección de emociones. Analizan las ondas vocales de los asesores telefónicos para detectar un amplio registro de emociones (irritabilidad, gusto, acoso sexual) Estos sistemas, pueden evaluar las palabras usadas, así como las emociones utilizando los siguientes indicadores emocionales: tono, modulación, ritmo y velocidad. Avisan a los supervisores para que puedan intervenir en la llamada cuando se utilice un contenido emocional que exceda los niveles permitidos o también cuando el asesore utilice determinado tipo de palabras.

Dichos sistemas influyen grandemente en como los asesores telefónicos manejan sus emociones. En algunos casos aumentan la presión para el cumplimiento de las reglas establecidas y para ello se les enseña cómo utilizar su cuerpo para disminuir la presión.

En otros casos permiten a los supervisores ayudar a los asesores telefónicos a dosificar sus emociones durante la llamada para protegerlos de utilizar toda su reserva emocional.

Es necesario realizar más investigaciones orientadas a cómo la tecnología tiene influencia en los procesos de regulación emocional.

Personalidad

Más allá de los factores organizacionales o del trato de los clientes, las diferencias individuales pueden influenciar el proceso de labor emocional en el call center. Esto quiere decir, que, algunas características individuales pueden ayudar a los asesores telefónicos a lidiar con altos niveles de discordancia emocional, interacciones frecuentes con clientes difíciles, conductas agresivas de los clientes.

Se han realizado estudios en los que se ha examinado si las características de personalidad tienen que ver con la labor emocional. Se han estudiado a las inteligencia emocional, la expresión positiva, la afectividad negativa y positiva como influencias potenciales en los procesos de labor emocional.

Estudios empíricos han mostrado que los asesores telefónicos tienden a expresar sus emociones adecuadamente si cuentan con un alto grado de inteligencia emocional porque realizan un trabajo interno para manejar sus emociones. Mientras tanto, la expresión emocional positiva, es algo que los asesores encuentran difícil de hacer para esconder sus verdaderas emociones ante clientes agresivos y no se relaciona con los procesos de labor emocional de los call centers.

Otra característica es la eficacia personal (capacidad para terminar sus tareas) y también ha sido estudiada con relación a los procesos de labor emocional.

Género

Al igual que en otro tipo de trabajos la gran mayoría de los asesores telefónicos son mujeres. Se ha encontrado que las mujeres presentan se comprometen con altos niveles de regulación de afectos negativos y enmascaramiento de emociones que los hombres. Estos resultados apoyan la afirmación de que las mujeres son más susceptibles a enojarse y una falta de habilidades para relacionarse con emociones negativas.

Tomando en cuenta lo anterior, es necesario que los asesores telefónicos puedan manejar sus estados emocionales adecuadamente para poder mantener una empatía con quien se encuentra del otro lado de la línea. Sin esta empatía, la llamada que comenzó con una sencilla pregunta solicitando el costo del producto o servicio, puede terminar en una queja de mal servicio telefónico porque el asesor perdió el control de sí mismo al estar atendiendo la llamada.

El curso también ayudará a que los asesores telefónicos conozcan las raíces de las emociones que les provoca cada cliente o llamada y de esta manera enfocarse a la función que deben desempeñar, que es, brindar un servicio telefónico, sino de excelencia, lo más cercano a ella.

A su vez, no solamente tendrá efectos positivos al desempeñar sus labores, también podrán aplicarlo en su vida diaria, lo cual, terminará por aumentar la confianza en sí mismos, obteniendo beneficios en sus relaciones interpersonales en los distintos ambientes en que se desarrollen porque la inteligencia emocional es una herramienta que se puede aplicar fácilmente en cualquier lugar, situación o momento en el que se encuentre el ser humano.

REFERENCIAS

- Alcántara (2007). Inteligencia Emocional: Taller para el desarrollo de habilidades comunicativas y sociales del profesorado de primero a sexto de primaria en el instituto cultural Copán. Tesis licenciatura. Universidad Nacional Autónoma de México.
- Andrade S. (Autor), Yuri (Interprete). (1984). Tiempos Mejores. México. Festival OTI.
- Bacharach B., (Autor), Dionne Warwick (Interprete). (1968). Promises Promises. EE.UU. Scepter Records.
- Bermúdez, Teva y Sánchez (2003). Análisis de la relación entre inteligencia emocional, estabilidad emocional y bienestar psicológico. [Versión electrónica]. *Psychologica La Revista*, 2, 27-32.
- Braschi G., Ferri E. (Productores) & Benigni R. (Director). (1997). La vita é bella (La vida es bella). Italia. Miramax Films.
- Bueno, Teruel y Valero (2005). La Inteligencia Emocional en alumnos de Magisterio: La percepción y comprensión de los sentimientos y las emociones. [Versión electrónica]. *Revista Interuniversitaria de Formación del Profesorado continuación de la antigua Revista de Escuelas Normales*, 19, 169-194.
- Cobb M. (Productor) & Nelson J. (director). (2011). Kung Fu Panda 2. EE.UU. Paramount Pictures.
- Cole L., Carey M., (Autores), Mariah Carey (Interprete). (2003). Through the rain. EE.UU. EMI Records.
- Diccionario de la Real Academia Española. <http://www.rae.es>.
- Edwards B., Robgers N. (Autores), Diana Ross (Interprete). (1980). I'm coming out. EE.UU. Motown Records.
- Espinosa (comunicación personal noviembre 15 de 2014).
- Fernández y Extremera (2005). La inteligencia emocional y la educación de las emociones desde el modelo de Mayer y Salovey. [Versión electrónica]. *Revista interuniversitaria de Formación del Profesorado continuación de la antigua Revista de Escuelas Normales*, 19, 63-94.

- Gardner (2005). *Inteligencias Múltiples, La Teoría en la Práctica*. Editorial Paidós, Barcelona. Recuperado de <http://dialnet.unirioja.es>.
- Garni Robert – Peña Cuco (autores), Daniela Romo (interprete). (1991). *Díselo*. EMI Music México.
- Goleman (2008). *Inteligencia Emocional*. Editorial Kairós, S. A., Barcelona. Recuperado de <http://books.google.es>.
- González (2003). ¿Qué es la Inteligencia Humana? [Versión electrónica]. *Revista Cubana de Psicología*, 1, 39-49.
- Gutiérrez, Pereira y Valero (2006). El cine como instrumento de alfabetización emocional. [Versión electrónica]. *Ediciones de la Universidad de Salamanca*, 18, 229-260.
- Hernández Guarnir (2009). ¿Qué moldes mentales conforman un optimismo inteligente? [Versión electrónica]. *Revista Interuniversitaria de Formación de Profesorado*, 66, 109-127.
- Hernández Hernández (2005). ¿Puede la Inteligencia Emocional predecir el rendimiento? Potencial predictor de los moldes mentales. [Versión electrónica]. *Revista Interuniversitaria de Formación del Profesorado continuación de la antigua Revista de Escuelas Normales*, 19, 45-62.
- Jaramillo J. (Autor), Yuri (Interprete). (1979). *Siempre hay un mañana*. México. Festival OTI.
- Licea (2002). La inteligencia emocional: herramienta fundamental para el trabajador de la salud. [Versión electrónica]. *Revista de Enfermería del Instituto Mexicano del Seguro Social*, 10, 121-123.
- Krieger H. y Eyen T. (Autores), Jennifer Hudson (Interprete). (1981). *I am changing*. EE.UU. Columbia Records.
- Martínez J. (Autor), Antonio (Interprete). (1989). *Cuesta Arriba*. México. Festival OTI.
- Masser M., Bayer C. (Autores), Dionne Warwick (Interprete). (1971). *Some Changes are for good*. EE.UU. Scepter Records.
- Masser M., Gaffin Gerald (Autores), Diana Ross (Interprete). (1975). *Theme from Mahogany*. EE.UU. Motown Records.

- Micheli Thirión (2006). Los call centers y los nuevos trabajos del siglo XXI. [Versión electrónica]. Confines UAM Azcapotzalco, 3, 50-58
- Micheli Thirión (2011). El sector de call centers: Estructura y tendencias. Apuntes sobre la situación de México. [Versión electrónica]. Frontera Norte UAM Azcapotzalco, 24, 145-169.
- McLaglen M., Treisman J., Reuther S., Abrams P., Levy II R., Carson P. (Productores) & Leder M (Director). (2000). Pay It Forward (Cadena de Favores), EE.UU. Warner Brothers.
- Pintor M. (Autor e Interprete). (1983). Mi éxito. México. Festival OTI.
- Roberto J. (Autor e Interprete). (1984). Mi oficio. México. Festival OTI.
- Ruíz, Sánchez y De la Casa (2012). En torno a la tesis doctoral de Edward Lee Thorndike. [Versión electrónica], Apuntes de Psicología Universidad de Sevilla, 30, 255-264.
- Sánchez, Fernández, Montañes y Latorre (2008). ¿Es la Inteligencia Emocional una cuestión de género? Socialización de las competencias emocionales en hombres y mujeres y sus implicaciones. [Versión electrónica], Revista Education & Psychology, 15, 455-474.
- Tena (2005). Diplomado Formación de Gerentes. Instituto Tecnológico Autónomo de México. Módulos 1 al 6.
- Van Jaarsveld (2014). Emotional Labor Over the Phone [Versión electrónica], <http://www.winifredposter.com/uploads>
- Vecina (2006). Emociones positivas. [Versión electrónica]. Revista del consejo General de Colegios Oficiales de Psicólogos, 27, 9-15.
- Vigueras (2007). Contact Center. Monografía licenciatura. Universidad Autónoma del estado de Hidalgo.
- Wallis H: (Productor) & Rapper I. (director). (1942). Now Voyager (Lágrimas de antaño). EE.UU.: Warner Brothers
- Wise Robert (Productor y Director). (1965). The Sound of Music (La Novicia Rebelde). EE. UU. 20th Century Fox.