



UNIVERSIDAD EAN

SEMINARIO DE INVESTIGACIÓN

**LA INTELIGENCIA EMOCIONAL COMO HERRAMIENTA PARA EL LIDERAZGO
Y MANEJO DE LAS RELACIONES SOCIALES EN EL CONTACT CENTER DE
SCOTIABANK**

ELABORADO POR:

**ALEXANDRA GUERRERO LEÓN
LYDA JANNET PARDO CUERVO
MARIA ALEJANDRA BERMEO**

DOCENTE:

DAVID OCAMPO GUZMÁN

BOGOTÁ

21 DE NOVIEMBRE 2022

CONTENIDO

1. Planteamiento del Problema.
 - 1.2 Antecedentes del problema.
 - 1.3 Descripción del problema.
 - 1.4 Pregunta de investigación.
2. Objetivos
 - 2.1 Objetivo general.
 - 2.2 Objetivos específicos.
3. Justificación.
4. Marco teórico.
5. Marco Institucional
6. Metodología - Primer Nivel
 - 6.1 Enfoque, alcance y diseño de la investigación.
 - 6.1.1 Definición de variables.
 - 6.1.2 Variables operacionales
 - 6.1.3 Población y Muestra.
 - 6.2 Selección de métodos o instrumentos para recolección de información.
7. Técnicas de análisis de datos.
8. Análisis y discusión de los resultados.
9. Conclusiones.
10. Referencias.

1. Planteamiento del Problema.

El presente proyecto se lleva a cabo con el fin de establecer la incidencia de la inteligencia emocional dentro del crecimiento a nivel profesional en funcionarios del call center de Scotiabank (GBS) y el impacto que tiene en el liderazgo de aquellos que lo implementan en su vida personal y laboral, partiendo de interrogantes como: ¿hasta qué punto las emociones de los funcionarios y/o empleados de scotiabank permiten o no surgir a nivel profesional al interior del mismo?, ¿en qué forma pueden llegar los funcionarios y/o empleados del Banco a controlar su inteligencia emocional, permitiendo un crecimiento integral en su vida?. ¿Qué tan importante es el manejo de las emociones para llegar a ser un líder? y por último cómo contribuye al manejo de relaciones sociales dentro de su entorno laboral?.

Con base a este planteamiento se busca establecer el nivel de injerencia de la inteligencia emocional en el profesionalismo, como herramienta para lograr metas, equilibrio emocional y laboral en las personas. Más allá de ser una característica de los líderes en su afán de ser asertivos en su gestión.

1.2 Antecedentes del problema

- Actualmente los empleados de contact center de scotiabank se preparan para un crecimiento profesional por los que mucho de ellos no logran desarrollar las habilidades comunicativas, la empatía y soft skills suficientes para su ambiente laboral
- Teniendo en cuenta que los empleados trabajan directamente con clientes vía telefónica, el trabajo puede llegar a ser agotador, ya que es una línea que soluciona problemas y dudas, en donde se interactúa con personas de diferentes países, idiomas, diferentes procesos y productos financieros. Controlar emociones en situaciones incómodas puede llegar a ser difícil y mostrar altibajos en la operación si no se cuenta con la inteligencia emocional suficiente para superar esos momentos de frustración y desmotivación en el trabajo.
- Partiendo de lo anterior, es importante generar habilidades de resolución de conflictos, autoconciencia, autorregulación, técnicas de mindfulness y motivación, para contribuir con la productividad,
- Los empleados de Scotiabank deben contar con habilidades de empatía y buenas relaciones interpersonales o habilidades sociales.

- Conocer de programación neurolingüística que les permita como herramienta el crecimiento laboral
- Desarrollo de habilidades para afrontar la competencia en diferentes entornos laborales
- Fortalecimiento emocional que permita tener autocontrol en momentos de dificultad.
- los empleados del banco scotiabank deben contar con habilidades de liderazgo.

1.3 Descripción del problema

Conocer cómo afecta la carencia de habilidades que componen la inteligencia emocional en funcionarios del contact center de scotiabank de Bogotá, identificar cuáles son los factores que no permiten desarrollar habilidades de liderazgo y manejo de relaciones sociales.

1.4 Pregunta de investigación.

¿Cómo contribuye la inteligencia emocional al crecimiento profesional y liderazgo de las personas del contact center de scotiabank en Bogotá en personas de 18 años a 50 años de edad?

2. Objetivos

2.1 Objetivo general.

Identificar la importancia del desarrollo de habilidades de inteligencia emocional en personas que laboran en contact center del banco scotiabank en la ciudad de Bogotá, no solo como característica primordial de liderazgo si no como oportunidad de desarrollo y crecimiento profesional, fortalecimiento del manejo de sus relaciones interpersonales, sociales y laborales.

2.2 Objetivos específicos.

- Identificar los componentes de la inteligencia emocional, en el desarrollo del liderazgo y crecimiento profesional y personal.
- Realizar un análisis de la inteligencia emocional desde la perspectiva del rol de contact center del banco scotiabank, con el propósito de establecer oportunidades de mejora frente al manejo de la misma.
- Conocer las dificultades que se les presentan a los funcionarios en el control de emociones y manejo de situaciones complejas.
- Identificar técnicas o habilidades que fortalezcan el manejo de las emociones

- Determinar patrones de conducta que permitan evidenciar la importancia del control de la inteligencia emocional
- Establecer los factores que no permiten el desarrollo de la inteligencia emocional en las personas del contact center de la empresa Scotiabank.

3. Justificación.

Este estudio nos ayudará a implementar y formar un liderazgo organizacional más robusto en el call center de Scotiabank (GBS), que no solo se enfoque en números o métricas altas, sino en el arte de la inteligencia emocional sostenible, que permita desarrollar las habilidades de sus empleados, teniendo en cuenta las variables de inteligencia emocional: Conciencia de sí mismo, autorregulación, motivación, empatía y habilidades sociales. Además, este estudio nos ayudará a identificar factores que afectan la productividad, la motivación y el ambiente laboral del centro de contacto, contribuyendo al análisis y a la creación de estrategias de manejo emocional que se pueden aplicar en la organización y en sus empleados. Con los resultados podremos abarcar los diferentes problemas de raíz y dar soluciones para las diferentes situaciones que se dan dentro de la organización y sus empleados.

4. Marco teórico.

El desarrollo de esta investigación exploratoria es conveniente ya que los resultados y el análisis que obtengamos motivarán a la mejora continua de las organizaciones en aras de incentivar la productividad, mejorar el ambiente laboral, y además, dará herramientas para que las personas tengan autoconocimiento y regulación. También, daría lugar a fomentar el trabajo en equipo y que éste, encuentre motivación, empatía, sociabilidad, como vehículo para tener éxito y desarrollar habilidades de liderazgo en el call center de Scotiabank.

Es importante que los colaboradores del call center en sus actividades diarias e interacciones con clientes y pares de la organización, cuenten con las mejores herramientas comunicativas para atender positivamente las dificultades que se presenten, con un lenguaje adecuado, claro, estableciendo una metodología y tomando cada situación como experiencia para replicarlo al equipo y lograr mejores indicadores con los clientes.

“Han pasado dos décadas desde que la investigación de Daniel Goleman mostró que la inteligencia emocional es dos veces más importante que otras competencias para alcanzar la excelencia en el liderazgo. Gestionar tus emociones y relacionarse bien con los demás, te permite alcanzar mayores grados de influencia y bienestar personal.”(Gómez, 2017, pág. 5)

“cuatro de cada cinco empresas intentan promover la IE en sus empleados durante el adiestramiento y el desarrollo, cuando se evalúa el desempeño y al contratar” (Goleman, 2009, pág. 7).

“Estar dispuesto a entender tus sentimientos tendrá dos beneficios a largos plazo. Primero, te ayudará a descubrir algunos aspectos de tu vida que te provocan sentimientos negativos. Esto resulta útil, porque no es deseable malinterpretar los propios sentimientos negativos y atribuirlos a una razón equivocada.” (Gómez, 2017, pág. 48)

“En segundo lugar, al entender las fuentes de tus propias emociones, te convertirás experto en entender también a la gente que te rodea. A menudo, ignoramos nuestros propios sentimientos y, además, también ignoramos los de nuestros compañeros. Cuando puedas entender mejor qué son las emociones y de donde proceden las tuyas, habrás mejorado tu habilidad para poner en práctica la inteligencia emocional.” (Gómez, 2017)

De acuerdo a Goleman la capacidad de controlar las habilidades de conciencia en uno mismo, la motivación, el autocontrol, la empatía, y la capacidad de relación forman parte de la inteligencia emocional, el servicio al cliente es una competencia de la empatía, la confianza es una competencia del autocontrol y de saber manejar nuestros impulsos y nuestras emociones, el manejo de estas habilidades pueden hacer que las personas se destaquen mucho mejor en su trabajo. Goleman, (2009). Podemos ser creadores y diseñadores de nuestra propia inteligencia emocional encontrarnos con nuestras emociones permitirá expresar sentimientos sin que se conviertan en un problema, no poner atención a las emociones internas y no evidenciar las de los colaboradores lleva a costos de tiempo, dinero y energía, el mal manejo de emociones puede llevar a la toma de muchas malas decisiones que pueden afectar a el empleado y empleador. Goleman, (1999)

Así mismo asumir la responsabilidad de las acciones, decisiones y resultados y aceptar lo que ocurre suele ser responsabilidad de cada persona, dejar de culpar a otros por lo que sucede o por las influencias externas, a medida de que se va desarrollando la autoconciencia y la inteligencia emocional se puede entrenar a los equipos para que pueda tener habilidades en ambas y de esta

manera estar mucho más preparados para los momentos de dificultad. Ausmus, (2021). En el desarrollo de la IE la autoconciencia es clave para incrementarla se debe reflexionar sobre cómo se reacciona ante personas y situaciones, haciendo cinco consideraciones la cuales son examinar nuestros juicios, sintonizar con los sentidos, revisar sentimientos, saber cuáles son las intenciones y reconocer nuestros actos. Rico, (2002)

No importa cuál sea la actividad en la que se desempeñen ya sea independiente o asalariado, tengas que trabajar de cara al público o detrás de un escritorio se necesita de la inteligencia emocional para sentirse feliz y satisfecho con el trabajo. Bharwaney, (2010). Las habilidades comunicativas también son un fuerte elemento de la inteligencia emocional, la habilidad para relacionarse con los demás por medio de conversaciones, intervienen factores importantes como tono de voz, la expresión corporal, gesticulaciones, poder conversar requiere del desarrollo de todos estos aspectos anteriormente mencionados lo cual permiten la interpretación y aceptación mutua. (Arque, 2016).

Si tienes confianza tienes motivación para esforzarse para alcanzar tus objetivos, el éxito está en el compromiso y el esfuerzo, la confianza viene de pequeñas metas y serie de pequeños pasos que van acercando a la gran meta. Garriga i Arqué, J. (2016). La motivación no solo se logra con incentivos económicos, también se pueden desarrollar por medio del clima laboral, capacitaciones, felicitaciones luego de desarrollar tareas, de esta manera con un grupo de personas comprometidas y motivadas se puede superar cualquier obstáculo. Fienco Valencia, G. (2014).

Por otro lado, teniendo en cuenta el nivel de estrés que manejan los empleados del contact center de scotiabank, es importante conocer actividades que ayuden a minimizar el estrés, cómo aclara Marilina Rotger (2022) el estrés se gestiona por medio de un proceso de aprendizaje en donde es necesario implementar hábitos saludables que permitan cuidar de sí mismo, creando un ambiente sano para todos los empleados que practiquen todas estas actividades saludables y transmitiendo eso a los demás que trabajan en su mismo lugar de trabajo. Las actividades mencionadas por Marilina Rotger (2022) que más tuvieron relevancia, teniendo en cuenta el trabajo que ejercen los empleados del contact center fueron: Descanso reparador, poner el foco en la solución y no en el problema, y practicar la autorregulación emocional.

Agregando a lo anterior, las personas que trabajan en centros de contacto o servicio al cliente, experimentan una serie de sentimientos negativos, los cuales es importante conocer y saber cuáles

son esos síntomas que producen la ira, cuando los empleados no pueden solucionar ciertos requerimientos, o no logran entender claramente al cliente; o están en situaciones en las que la energía o actitud negativa del cliente hace que se sientan presionados y tomen cierta postura que provoca sentimiento de frustración y por consiguiente poco manejo de la llamada con los clientes; como menciona Mestre Navas, J. M., y Gutiérrez, J. M. (2018). Aparecen unos síntomas emocionales que causan que las personas pierdan el control y sientan irritabilidad, ansiedad y desespero, lo que conlleva a una toma de malas decisiones, provocando el desgaste físico y emocional, y en un futuro malos resultados en su ámbito personal y profesional. Por tal razón la práctica de manejo de la inteligencia emocional, la autorregulación y la creación de hábitos saludables, son esenciales para aumentar la productividad, la motivación y el ambiente laboral de todos los empleados del contact center.

Para finalizar, este estudio nos ayudará a implementar y formar un liderazgo organizacional más robusto en el call center de Scotiabank (GBS), que no solo se enfoque en números o métricas altas, sino en el arte de la inteligencia emocional sostenible, que permita desarrollar las habilidades de sus empleados, teniendo en cuenta las variables de inteligencia emocional: Conciencia de sí mismo, autorregulación, motivación, empatía y habilidades sociales.

5. Marco Institucional.

Scotiabank es un banco que ha estado presente en Colombia desde hace 10 años con una participación del 51% de Scotiabank Colpatria. Scotiabank GBS es el centro de servicios globales que brinda soporte a la operación del banco y sus subsidiarias en 27 países, y que así mismo ofrece servicios de atención al cliente y asesorías en temas financieros. Scotiabank (2022). El banco presta varios servicios como: tarjetas de débito, tarjetas de crédito, préstamos de libre inversión, hipotecarios, etc. Además la empresa cuenta con más de 10.000 trabajadores en Colombia.

Teniendo en cuenta que Scotiabank GBS ofrece el servicio de atención al cliente a muchos países, decidimos enfocarnos en los empleados que atienden los países que hablan el idioma inglés, como: Canadá, Jamaica, Barbados, Bahamas y Trinidad y Tobago, debido a que el trabajo de atender a clientes de otros países, que hablan un idioma diferente al nativo, puede ocasionar frustraciones y niveles de estrés muy altos a la hora de proporcionar un buen servicio al cliente, cumplir con las metas y métricas por las que se mide su trabajo, además el poco manejo de la

inteligencia emocional podría lograr afectar el ambiente laboral de aquellos que tienen sentimientos de ira, tristeza y frustración en su trabajo.

Como indica en su artículo Sanchez Juan Pedro (2015) P 46 el nuevo escenario empresarial que se está configurando tras, lo que parece, el inicio de la recuperación económica, requiere de directivos y equipos que aporten algo más que conocimiento técnico y aptitudes lógico-rationales (algo muy necesario pero no suficiente). Estamos hablando de usar la energía emocional para poder aportar creatividad, innovación, flexibilidad, compromiso, perseverancia, vigor, empatía y confianza. Algo que no contemplan muchos de los contratos laborales actuales y que, además, no se puede exigir sino que debemos ganarlo.

La única forma de liberar esa energía emocional de manera sostenible sin erosionar, es fomentarla, a través de la incorporación de una estrategia emocional como eje transversal en nuestra empresa.

Esta estrategia debe estar incluida en el área de recursos humanos o gestión del talento, alineada con el resto de estrategias más tradicionales (financiera, productiva o comercial) y plenamente respaldada por el comité de dirección.

Para comprobar la efectividad de la estrategia emocional podemos valorar algunos indicadores objetivos, comprobando su evolución a los 3, 6, 9 y 12 meses después de implementar la estrategia emocional.

Recordar que las competencias emocionales son complementarias a las funciones y competencias técnicas de cualquier directivo o responsable técnico, pero las enriquece de tal forma que hace mucho más satisfactorio el día a día, potenciando enormemente los resultados.

6. Metodología.

Primer nivel

6.1 Enfoque, alcance y diseño de la investigación.

Se realizó una investigación con diseño no experimental con objetivo descriptivo, con enfoque cuantitativo y tiempo transversal, con el propósito de analizar las variables del entorno natural que afectan o inciden el manejo de la inteligencia emocional y relacionamiento con sus pares y clientes y como herramienta de crecimiento profesional; Adicionalmente se pretende medir variables de comportamiento, actitud, y satisfacción laboral, considerando como una ventaja

conocer por medio de las respuestas las principales causas y efectos que influyen en las actuaciones de los agentes toda vez que se pretende identificar y medir el nivel de inteligencia emocional.

6.1.1. Definición de variables.

Categoría	Definición
Número de asesores encuestados	Cantidad y objetivo de obtener una muestra representativa que nos ayude a analizar la inteligencia emocional de los empleados del contact center de Scotiabank. El total de empleados del contact center son 80 personas y se realizará la encuesta a un total de mínimo 40, siendo así los encuestados el 50% de la población. Rodríguez (2015).
Nivel de satisfacción en Scotiabank	Percepción y sentimiento positivo que genera el trabajo en los empleados de Scotiabank Medida que estima el grado en el cual los trabajadores se sienten contentos o satisfechos con sus trabajos. Hackman y Oldham (1975).
Nivel de satisfacción personal	Sentimiento de bienestar y placer por obtener lo que se desea y espera de un producto o servicio (Sancho, 1998).
Empatía	Tener en cuenta los sentimientos de los demás, contar con capacidad de enseñar a otros. Merino Gómez, B. (2018).
Motivación	Tener actitud y pensamientos positivos que lleven a alcanzar el éxito, sentir pasión por el trabajo. Merino Gómez, B (2018).
Actitud	Disposición para afrontar una situación, es importante conocer el sistema de valores de una persona para poder identificar las razones que la mueven o no a hacer las cosas ROBBINS, Stephen P. Robbins and

	Timothy A (2009).
Manejo de conflictos	Es una aptitud que se desarrolla e incentiva, el objetivo es desarrollar habilidades para resolver problemas, comunicación, negociación Stephen P. Robbins and Timothy A (2009).
Compromiso organizacional	Nivel en el que un empleado se siente involucrado con la empresa, con los objetivos y las metas definidas Stephen P. Robbins and Timothy A (2009).
Compromiso afectivo	Entrega y dedicación emocional con la empresa teniendo en cuenta sus valores y principios Stephen P. Robbins and Timothy A (2009).
Satisfacción en el trabajo	Por lo general las personas se encuentran satisfechas con sus empleos y compañeros sin embargo el factor determinante es el salario y oportunidades de ascenso profesional Stephen P. Robbins and Timothy A (2009).
Involucramiento en el trabajo	Grado en que los empleados se sienten identificados con su empleo y consideran el nivel de su desempeño como benéfico para ellos. Stephen P. Robbins and Timothy A (2009).

6.1.2. Variables operacionales

Las variables expuestas anteriormente son variables independientes; la inteligencia emocional es la variable que depende de la realización de las variables a analizar. Teniendo en cuenta lo anterior, gracias a estas variables podremos analizar si los empleados del contact center de

Scotiabank practican o implementan la inteligencia emocional en su trabajo y en su entorno social. Estas variables nos ayudarán a medir el nivel de inteligencia emocional y el liderazgo que manejan los empleados y la importancia que esta tiene en las personas y en la organización. Es clave implementar el instrumento de encuesta, para obtener información y resultados que nos permitan analizar y concluir el comportamiento y manejo de la inteligencia emocional en los empleados.

6.1.3. Población y Muestra.

Para esta investigación realizaremos una encuesta a hombres y mujeres que laboran en Scotiabank call center de la ciudad de Bogotá estas son personas jóvenes se encuentran en un rango de edad entre los 20 y 45 años de edad, son personas bilingües con habilidades de comunicación y servicio al cliente , en este call trabajan 80 personas por lo que realizaremos una muestra de mínimo 40 encuestas que nos permita medir el nivel de satisfacción laboral, resiliencia, nivel de inteligencia emocional en su entorno laboral. Se realizará con un enfoque cuantitativo, tipo de investigación descriptiva con tipo de muestreo no probabilístico, bola de nieve y por conveniencia, usaremos como técnica encuesta digital auto aplicada, por medio de una encuesta estructurada en google forms.

Segundo nivel

6.2 Selección de métodos o instrumentos para recolección de información

Usaremos como instrumento una encuesta estructurada por medio de Google forms, que es una aplicación de administración de encuestas mediante un formulario amigable y sencillo para que los encuestados respondan preguntas definidas de manera digital auto y aplicada, el muestreo es no probabilístico y su diligenciamiento de carácter voluntario.

La información suministrada es de uso exclusivo para fines académicos de apoyo en el desarrollo del proyecto de la materia Seminario de Investigación se desarrollaron 10 preguntas que nos permiten conocer e identificar el nivel de satisfacción laboral que tienen los funcionarios del Contact center de Scotiabank.

Estas encuestas están diseñadas para legitimar el comportamiento de las personas en su entorno laboral y la confianza de los participantes en hablar del tema abiertamente.

El objetivo es poder inferir de la muestra, el impacto del manejo de emociones dependiendo del género y rango de edad de los encuestados, es importante conocer los interés y percepciones tanto de hombres como de mujeres, así como identificar qué tanto saben las personas consultadas acerca del concepto de inteligencia emocional, de la importancia del desarrollo de estas habilidades blandas o “ soft skills” que son aquellas asociadas a mejorar la capacidad de aprender a dar el mejor manejo de emociones propias y ajenas en diferentes situaciones trabajo bajo presión y el logro de objetivos comunes y mejora continua en el desempeño de las funciones y relaciones interpersonales.

También es de interés de esta investigación conocer si las personas trabajan en mejorar sus habilidades de inteligencia emocional y las técnicas o herramientas empleadas por el grupo, para el mejor manejo de emociones y estrés que puedan ayudar a obtener resultados positivos en su desarrollo profesional y personal , como son mindfulness, ejercicios de respiración, autorregulación, práctica de deportes, pensamiento asertivo, ejercicios de relajación, cursos de educación emocional o de temas relacionados entre otras que son consideradas las técnicas apropiadas, sin embargo otras estrategias usualmente empleadas que se consideran negativas como son fumar, responder de manera agresiva, consumir bebidas alcohólicas, usar sustancias psicoactivas o medicamentos sin prescripción médica, las cuales pueden traer consecuencias negativas.

Adicionalmente, identificar el número de personas y de qué géneros presentan mayores dificultades de autocontrol e identifican conscientemente las emociones y reacciones fisiológicas específicas o sensaciones como la aceleración del pulso, tensión muscular, aceleración de la respiración etc., antes de que se salgan de control en el momento de presentarse una situación difícil con clientes complejos, irrespetuosos, obstinados, intransigentes que los lleven al límite.

Otro de los objetivos de la investigación es saber qué tanto creen los encuestados que el manejo de la inteligencia emocional como habilidad ha contribuido o no en su crecimiento personal y profesional en scotiabank

También conocer si existe conciencia dentro del grupo, acerca de cómo el manejo inadecuado de las emociones pueden interferir de manera negativa en su vida si no se trabaja en la implementación de acciones que lo ayuden a desarrollar buenas habilidades oportunamente, y si

son capaces de sobreponerse, avanzar y pasar la página después de tener una confrontación o situación compleja que requiera autocontrol, tanto en su vida cotidiana como en sus actividades laborales.

Otro aspecto que deseamos conocer a través de la encuesta es si los participantes realmente se consideran líderes, lo que nos permite identificar si el autoconocimiento hace parte de sus habilidades dado a que es conocerse a sí mismos les permite saber claramente cuál debe ser su comportamiento y forma de actuar ante una crisis, así como si se tiene la conciencia suficiente acerca de que un buen liderazgo se sustenta y se consolida en las personas que poseen las habilidades necesarias para manejar con suficiente inteligencia emocional las diferentes situaciones y contribuye a motivar a los equipos o compañeros de trabajo, es decir que la inteligencia emocional y el liderazgo se encuentran estrechamente relacionados y se complementan constantemente.

Grupo encuestado: Asesores atención telefónica Banco Scotiabank

Instrumento diseñado: Encuesta Google forms

https://docs.google.com/forms/d/e/1FAIpQLSeqm7BvhgkDZpXt8-0-AbWOrUwJ_UBKSk_AJEMnih4yVLYTJQ/viewform

7. Técnicas de análisis de datos.

Instrumento	Técnica de análisis	Descripción
Encuesta estructurada por medio de Google forms	Estadística descriptiva	El instrumento que se utilizó fue una encuesta estructurada por medio de Google forms, que es una aplicación de administración de encuestas, mediante un formulario amigable y sencillo para que los encuestados respondieran preguntas definidas de manera digital auto y aplicada, el muestreo es no probabilístico, por conveniencia y su diligenciamiento fue de carácter voluntario.

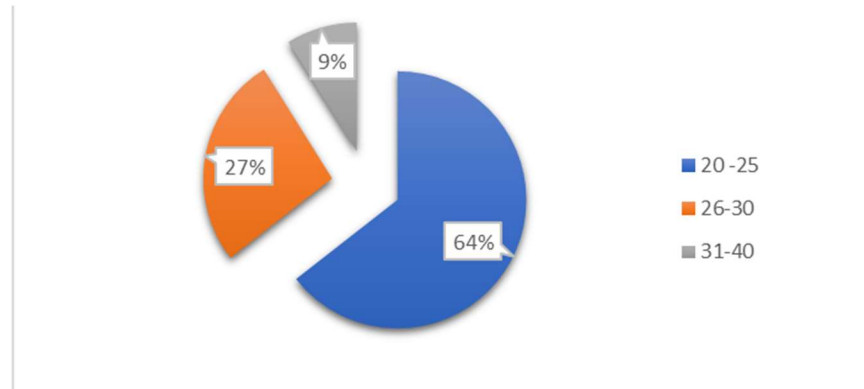
		<p>La técnica que se utilizó fue estadística descriptiva ya que es la herramienta matemática necesaria para el estudio, análisis e interpretación de los datos de la encuesta que se realizó a los empleados del contact center de Scotiabank. La estadística descriptiva fue la técnica más acertada debido a que sí tenemos datos, esta nos ayudará a tratarlos y analizarlos de la mejor manera. Además de que la estadística descriptiva analiza elementos como la población, que en este caso el contact center de ECR está conformado por un total de 80 personas, y se obtuvo una muestra de 45 personas que son el 56% del total de la población, en esta técnica se denomina como muestra el subconjunto de la población al que verdaderamente tenemos acceso. Romero, Ramos E, (2016). Por último la técnica de estadística descriptiva consiste en estos pasos, que fue los que se tuvieron en cuenta para la recolección, análisis e interpretación de los datos:</p> <ol style="list-style-type: none">1. Identificar el problema o el tema a resolver en el contact center de scotiabank.2. Obtención de muestra de datos, por medio de una encuesta de Google Forms, conformada por 10 preguntas de manejo, comportamiento y conocimiento de inteligencia emocional como herramienta efectiva para el desarrollo de habilidades profesionales y sociales.3. Organización de los datos y análisis descriptivo de los mismos, representado en este caso por gráficas en torta, la herramienta utilizada fue Excel para organizar y representar los datos.4. Análisis de los datos y gráficas.5. Conclusiones. Romero, Ramos E, (2016).
--	--	---

8. Análisis y discusión de los resultados

Se realizó una encuesta a personas que laboran en contact center del banco scotiabank en una población de 80 personas se recopilaron 45 respuestas siendo así el 56%.

Se encuestó a 28 personas del género femenino y 17 del género masculino.

Gráfico 2 Rango de edad



Elaboración: Propia

2. Identificamos que el 64% de los encuestados se encuentran en un rango de edad entre los 20 y 25 años seguido del rango de 26 a 30 las personas que trabajan en el contact center son personas jóvenes bilingües y que conocen el concepto de inteligencia emocional

Gráfico 3 Concepto Inteligencia Emocional

3. ¿Conoce usted el concepto de inteligencia emocional?

45 respuestas

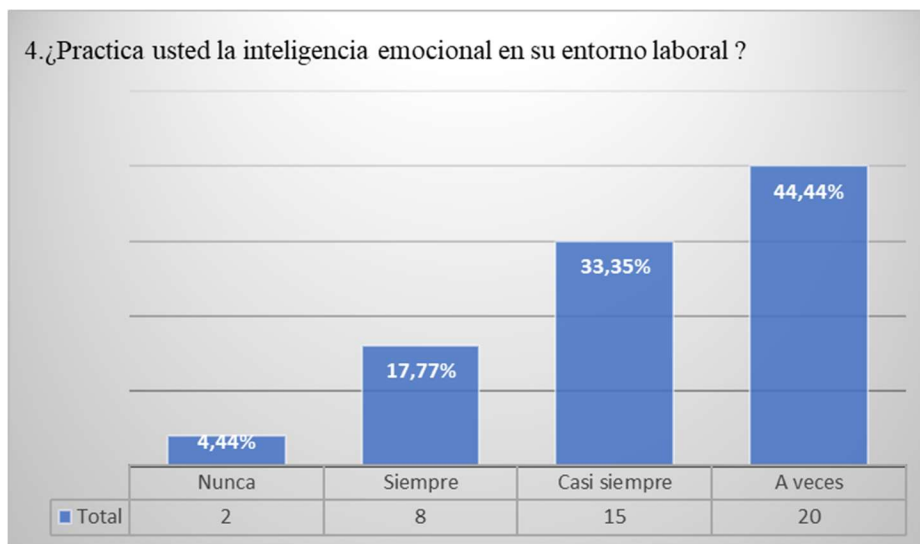


Elaboración: Propia

3. Identificamos que el 100% de los encuestados conoce el concepto de inteligencia emocional, lo que nos muestra que existe conciencia de la importancia del desarrollo e implementación de estas habilidades en su entorno social y su crecimiento laboral.

Muchas veces las reacciones vienen del subconsciente por lo que es difícil manejar o entender la emoción cuando se está en un momento de dificultad.

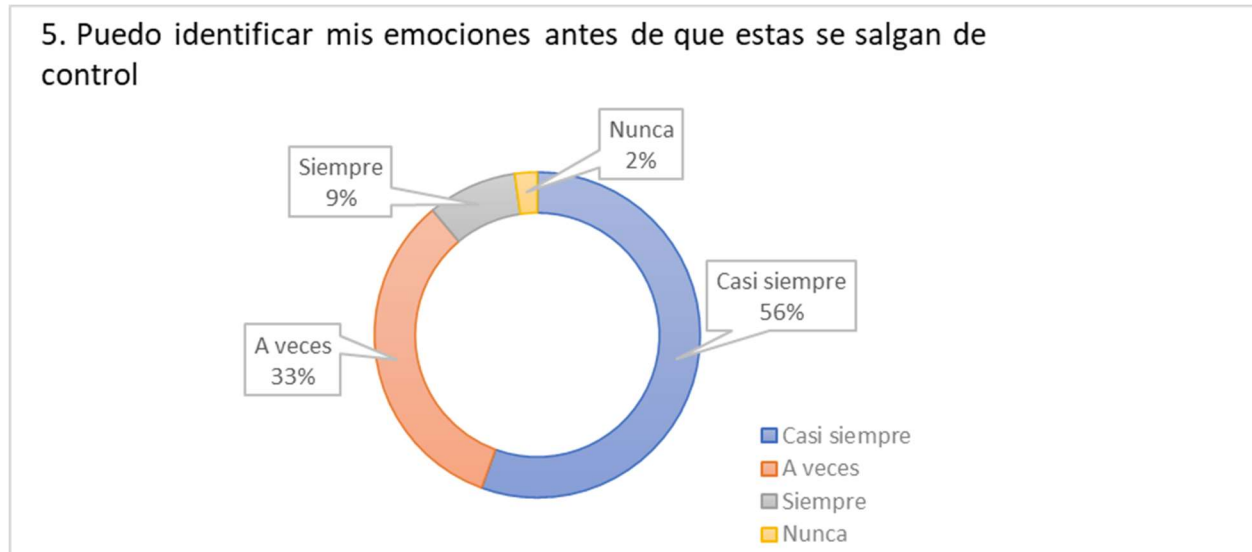
Gráfico 4 Práctica de la Inteligencia Emocional



Elaboración: Propia

4. El 44% de los encuestados indican que a veces practican la inteligencia emocional en su entorno laboral, el 33% casi siempre y el 17% siempre. Por lo que evidenciamos que no es común la práctica diaria de inteligencia emocional en el ámbito laboral y que se debe fortalecer esta práctica por medio de incentivos o información referente al desarrollo de habilidades de inteligencia emocional.

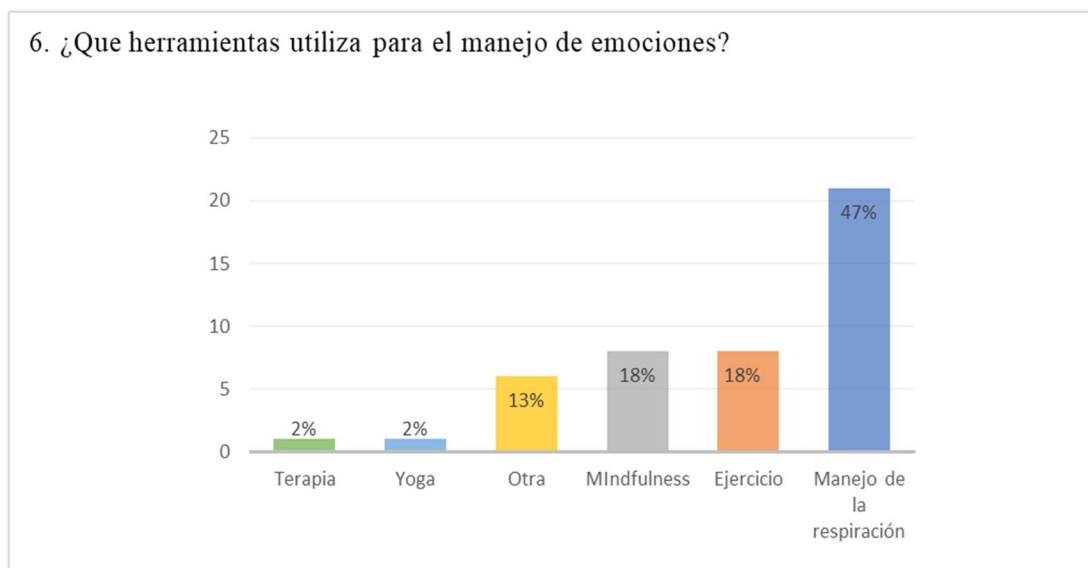
Gráfico 5 Identificación de la Inteligencia Emocional



Elaboración: Propia

5. El 56% de los encuestados casi siempre pueden identificar las emociones antes de que se salgan de control, lo cual evidencia que el fortalecimiento de habilidades para el manejo de la inteligencia emocional contribuye en el autocontrol y en el buen manejo de emociones que hacen parte de su cotidianidad. Teniendo en cuenta que las actividades o funciones que se realizan en el contact center llevan consigo una carga importante de estrés y emociones que deben ser gestionadas adecuadamente.

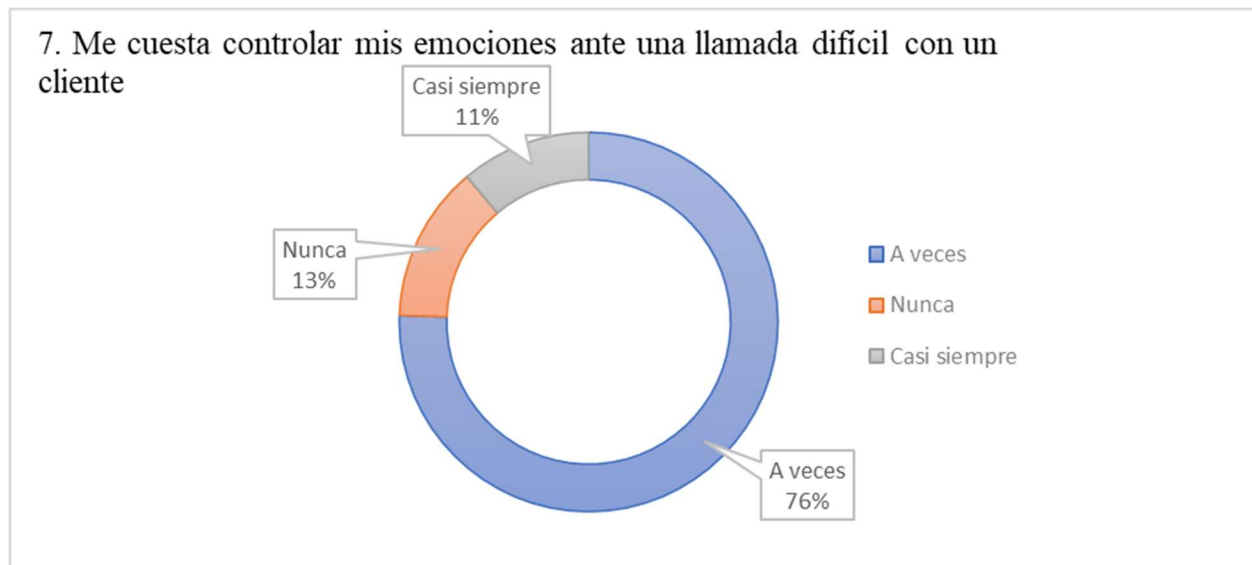
Gráfico 6 Herramientas de la Inteligencia Emocional



Elaboración: Propia

6. El 47% de los encuestados utilizan como principal herramienta para el manejo de emociones la respiración, seguido del mindfulness y el ejercicio. Esto demuestra que la mayoría de las personas del contact center usan como mecanismo de relación y autocontrol, el manejo de la respiración ya que al inhalar y exhalar el cuerpo envía mensajes al cerebro para que este puede relajarse y manejar una presión arterial menor, además de que esta herramienta es eficaz en el momento en que las personas del contact tienen alguna dificultad en una llamada, ya que pueden hacer uso de ella en su puesto de trabajo sin ninguna interferencia en sus labores.

Gráfico 7 Control de emociones

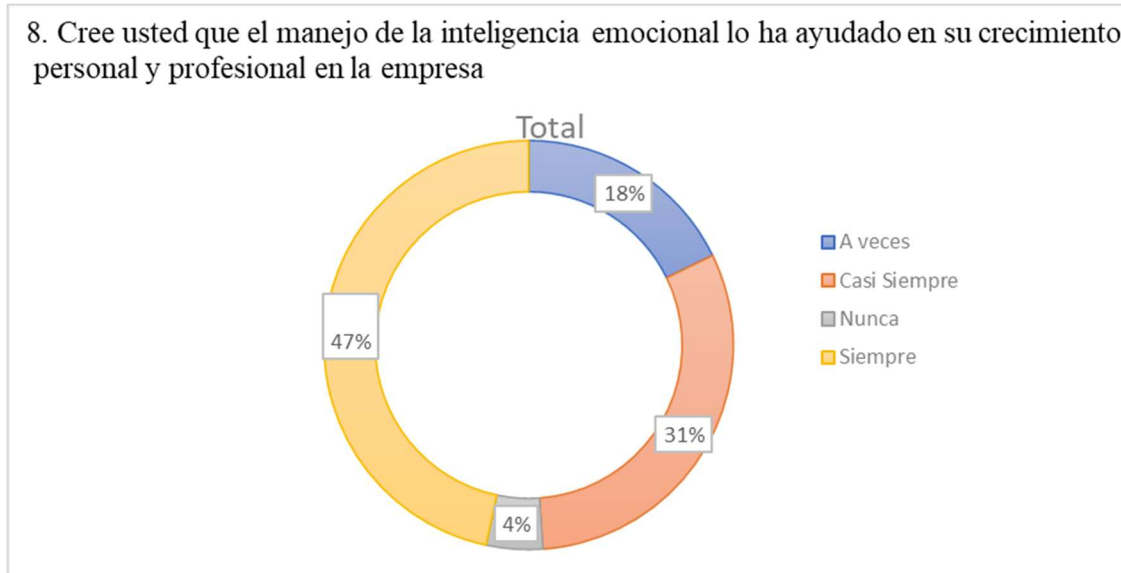


Elaboración: Propia

7. El 76 % de los encuestados reconocen que se les dificulta controlar sus emociones cuando se presentan llamadas complejas con los clientes, sin embargo a pesar de la dificultad logran sortear la situación de manejar adecuada. Muchas veces las reacciones vienen del subconsciente por lo que es difícil manejar o entender la emoción cuando se está en un momento de dificultad. De acuerdo Zárata y Matviuk, Goleman hace referencia a las emociones como una tendencia a actuar, es decir que es algo que incita a movernos, y por eso controlar las emociones no es una tarea fácil, y que requiere de habilidades, herramientas y práctica para controlarlas, por eso la importancia de esta pregunta en torno

al contact center y sus desafíos diarios con los clientes. Zárata Torres, R., y Matviuk, S. (2012).

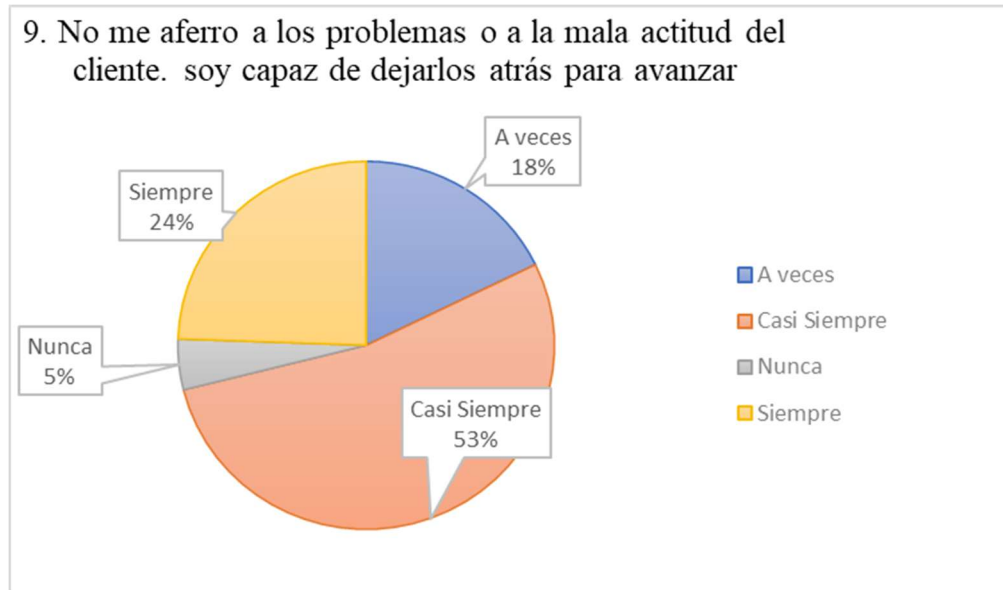
Gráfico 8 Manejo de la Inteligencia emocional



Elaboración: Propia

8. El 47% de los encuestados manifiesta que contar con habilidades de inteligencia emocional ha contribuido en su desarrollo y crecimiento personal y laboral. Lo cual demuestra que es una herramienta esencial en su trabajo y en su entorno social. Este resultado demuestra que es importante seguir trabajando en la realización y práctica de la inteligencia emocional en el contact center de Scotiabank (GBS) para poder abarcar a la mayoría de los empleados e incentivarlos al manejo de la inteligencia emocional en su día a día.

Gráfico 9 Actitud ante los problemas

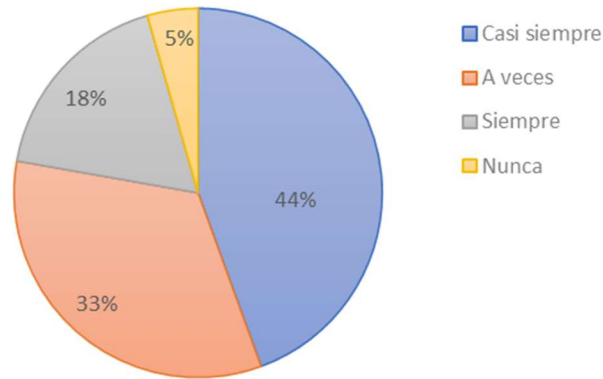


Elaboración: Propia

9. Se evidencia que los encuestados son capaces de superar y avanzar sin afectarse después de haber tenido una experiencia conflictiva con un cliente el 24% lo hace siempre mientras que el 53% lo hace casi siempre. Este punto es muy importante, ya que los empleados se centran más en su trabajo y en el querer asistir al cliente de la mejor manera, que en el problema o mala actitud del cliente, esto ayuda a controlar sus emociones y enfocarse en lo que realmente es importante, superar los obstáculos, manejar la respiración como herramienta para el control de sus emociones y avanzar en el proceso.

Gráfico 10 liderazgo y motivación

10. Tomo el liderazgo y soy capaz de motivar a mis compañeros ante una situación difícil



Elaboración: Propia

10. El 44% de los encuestados casi siempre toma el liderazgo y tiene actitud para motivar a sus compañeros antes situaciones de dificultad, el 33% lo realiza a veces. Podemos evidenciar que los empleados del contact center de Scotiabank, tienen claro la importancia de motivar a sus compañeros, ya que es un trabajo que requiere de mucha paciencia, inteligencia emocional y control. Además reconocen que la motivación contribuye con su liderazgo.

9. Conclusiones

En el desarrollo de nuestra investigación, hemos evidenciado que dentro del proceso de crecimiento y plan de carrera profesional de las todas las personas y específicamente del grupo de colaboradores del call center de Scotiabank (GBS), es necesario conocer, cultivar y acrecentar habilidades que ayuden a manejar adecuadamente las emociones y sentimientos.

Como indica Williams sabemos que la adecuada “combinación de emociones e intelecto es lo que da a algunas personas un límite cuya ventaja principal es un alto coeficiente intelectual” y claramente, las habilidades sociales, comunicativas, de autoconocimiento, empatía, manejo de

estrés, toma de decisiones, autorregulación, asertividad, independencia son vehículos que permiten a las personas sobresalir y diferenciarse. Williams 2019

Coincidimos con las afirmaciones de Daniel Goleman respecto de que “el éxito personal depende un 10%-20% del cociente intelectual y un 80%-90% de la inteligencia emocional”, son características del profesional integral, el colaborador exitoso, proactivo, con objetivos claros, capaz de sinergias y ser adaptable punto de referencia e influencia para otros, un líder a quien se le facilita escalar posiciones dentro de su organización es una persona que ha encontrado “la clave del éxito de la vida” (Goleman, 1995).

Mediante este estudio pudimos corroborar que este grupo conoce claramente el concepto de inteligencia emocional y su relevancia para lograr acceso a mejores posiciones dentro de la empresa, son personas que trabajan constantemente en el fortalecimiento de estas habilidades y se preocupan por realizar acciones y actividades que les ayuden a manejar adecuadamente sus emociones, como lo dice Goleman “la IE es motivarnos a nosotros mismos, de perseverar a pesar de las frustraciones, de controlar los impulsos, de regular los estados de ánimo y de empatizar y confiar en los demás”, pese al nivel de estrés, el volumen de llamadas y la constante tensión que viven al atender telefónicamente a los clientes, podemos concluir que existe conciencia e interés de su parte en utilizar esta herramienta en su vida tanto en ámbito profesional como personal. Además como indica Interconsulting Bureau la inteligencia emocional se podría definir como la capacidad de monitorear y regular los sentimientos propios y ajenos, para guiar el pensamiento y la acción, esto determina el potencial de las personas para aprender habilidades prácticas. Interconsulting Bureau, 2015. Teniendo en cuenta lo anterior, pudimos evidenciar que los empleados del contact center entienden que la inteligencia emocional abarca varios factores y que a medida de que ponen en práctica estos, van desarrollando habilidades que se integran y van creando su éxito laboral y personal, para los empleados del contact center de Scotiabank (GBS) la inteligencia emocional es necesaria en su día a día, para lograr todos los objetivos y mejores relaciones en su entorno. Por otro lado, es importante que la empresa siga fortaleciendo las prácticas y herramientas que les ofrecen a sus empleados, que día a día tienen desafíos y altibajos en la organización y que sean enfocados mayormente en el control y manejo de emociones. (Goleman, 2017).

11. Referencias

- Arque, J. G. (2016). *Desarrollo emocional: Recursos en inteligencia emocional para el crecimiento personal en armonía y equilibrio con el entorno*. Bubok Publishing. Recuperado de <https://elibro-net.bdbiblioteca.universidadean.edu.co/es/ereader/bibliotecaean/113170?page=35>
- Ausmus, B. (2021). *La brújula del liderazgo para la transformación*. Recuperado de <https://www.getabstract.com/es/resumen/la-brujula-del-liderazgo-para-la-transformacion/44761?st=RELATED&si=44582>
- Bharwaney, G. (2010). *Vida emocionalmente inteligente*. Desclée de Brouwer. Recuperado de <https://elibro-net.bdbiblioteca.universidadean.edu.co/es/ereader/bibliotecaean/47931?page=160>
- Goleman, D. (1998). *La práctica de la inteligencia emocional* (Primera edición ed.). Kairós. S.A.
- Goleman, D. (1999). *La práctica de la inteligencia emocional*. Editorial Kairós. Recuperado de <https://www.getabstract.com/es/resumen/la-practica-de-la-inteligencia-emocional/39446>
- Goleman, D. (2009). *La inteligencia emocional en la empresa*. El Cid Editor. Recuperado de <https://elibro-net.bdbiblioteca.universidadean.edu.co/es/ereader/bibliotecaean/28945>
- Gómez, B. M. (2017). *Guías HBR Inteligencia Emocional*. Reverté S.A. Recuperado de <https://elibro-net.bdbiblioteca.universidadean.edu.co/es/ereader/bibliotecaean/105550?page=2>
- Rico, C. A. R. (2002). *La inteligencia emocional en el trabajo*. De Hendrie Weisinger. Revista de la Facultad de Ciencias Económicas: Investigación y Reflexión, 10(2), 101-104. <https://www.redalyc.org/pdf/909/90910213.pdf>
- Garriga i Arqué, J. (2016). *Desarrollo emocional: recursos en inteligencia emocional para el crecimiento personal en armonía y equilibrio con el entorno*. Madrid, Bubok Publishing

S.L. Recuperado de <https://elibro-net.bdbiblioteca.universidadean.edu.co/es/ereader/bibliotecaean/113170?page=1>.

Fienco Valenica, G. (2014). *La inteligencia emocional en el éxito empresarial: potenciación del proceso supply chain*. Quito, Ecuador: Ediciones Abya-Yala. Recuperado de <https://elibro-net.bdbiblioteca.universidadean.edu.co/es/ereader/bibliotecaean/79868?page=42>.

Rotger, M. (2022). *Inteligencia y gestión emocional ¿Qué sientes hoy?: 14 emociones para validar y aprender a gestionar* (1ª ed.). Editorial Brujas. En la base de datos eLibro. <https://elibro-net.bdbiblioteca.universidadean.edu.co/es/ereader/bibliotecaean/219969>

Scotiabank. (2022). *Scotiabank busca contratar a 1.000 colaboradores de tecnología*. Scotiabank. <https://www.scotiabankcolpatria.com/sala-de-prensa/productos-servicios/Scotia-GBS>

Sánchez, Juan Pedro (2015). Organizaciones saludables y rentables: estrategia emocional como eje transversal. *Gestión Práctica de Riesgos Laborales* 127, p40-47. 8p. En la base de datos de EBSCO.

Mestre Navas, J. M., y Gutiérrez, J. M. (2018). *Gestión de emociones en el día a día*. Ediciones Pirámide En la base de datos eLibro. <https://elibro-net.bdbiblioteca.universidadean.edu.co/es/ereader/bibliotecaean/123074>

S., Rodolfo Bächler^{1,2,3}, C., Octavio Poblete^{4,5} (2009) *Administración y Organizaciones*. Vol. 11 Issue 22, p39-53. 15p. <https://web-p-ebsohost-com.bdbiblioteca.universidadean.edu.co/>

Romero, María Elizabeth Fonseca ,Acosta, María Elena (2006) *Folletos Gerenciales*. Vol. 10 Issue 3, p1. 8p. <https://web-p-ebsohost-com.bdbiblioteca.universidadean.edu.co/>

Centro Nacional de Información de Ciencias Médicas, (2002) Vol. 10 Issue 1, p77-82. 6p. Bases de Datos (universidadean.edu.co) <https://web-p-ebsohost-com.bdbiblioteca.universidadean.edu.co/>

Carmona-Fuentes, Patricia ,Rosas-Reyes, Roberto E. 2017 *Influencia de la Inteligencia Emocional en el desempeño laboral*. Revista *LIDER*. Issue 31, p107-118. 12p. En la base de datos EBSCO.

[INFLUENCIA DE LA INTELIGENCIA EMOCIONAL EN EL DESEMPEÑO LABORAL: EBSCOhost \(universidadean.edu.co\)](#)

Reverté, E. (Il.) & Merino Gómez, B. (Trad.). (2018). *Inteligencia emocional*.. Editorial Reverté.

<https://elibro-net.bdbiblioteca.universidadean.edu.co/es/ereader/bibliotecaean/105550?page=21>

Stephen P. Robbins and Timothy A (2009). *Comportamiento organizacional* Decimotercera edición Pearson Educación de México Recuperado de

https://frrq.cvg.utn.edu.ar/pluginfile.php/15550/mod_resource/content/0/ROBBINS%20Comportamiento-organizacional-13a-ed-_nodrm.pdf

Rodríguez, J. J. (2015). *Muestreo y preparación de la muestra*. Cano Pina. En la base de datos Elibro.

<https://elibro-net.bdbiblioteca.universidadean.edu.co/es/ereader/bibliotecaean/43107>

Matthew MacKay, Martha Davis, Patrick Fanning (1998) *Técnicas cognitivas para el tratamiento del estrés*.

Rodriguez, E. M. (2022) *La inteligencia emocional en el liderazgo*. La mente es maravillosa.

<https://lamenteesmaravillosa.com/inteligencia-emocional-en-el-liderazgo/>

Prince, E.S. (2020). *Las siete habilidades para el futuro*. Editorial Empresa Activa

Romero Ramos, E. (2016). *Estadística para todos: análisis de datos, teoría de la probabilidad e inferencia*. Difusora Larousse – Ediciones Pirámide. En la base de datos eLibro.

<https://elibro-net.bdbiblioteca.universidadean.edu.co/es/ereader/bibliotecaean/49136>

Zárate Torres, R., y Matviuk, S. (2012). *Inteligencia emocional y prácticas de liderazgo en las organizaciones colombianas*. Cuadernos de Administración – Universidad del Valle. Vol.

28 Issue 47, p89-102. 14p. En la base de datos EBSCO.



<https://web-s-ebsohost-com.bdbiblioteca.universidadean.edu.co/ehost/pdfviewer/pdfviewer?vid=6&sid=9ce858f5-2e4b-4af9-8f74-98e118616ddb%40redis>

Covey, S. R. (2005). *Los 7 hábitos de la gente altamente efectiva (1a.ed)*. Ediciones Paidós Ibérica.

Williams, J. W. (2019). *Inteligencia Emocional*. Editorial Sd Publishing Llc.

Interconsulting Bureau, (2015). *Inteligencia emocional control del estrés*. Ediciones de la

U. En la base de datos Ebooks7-24. <https://www-ebooks7-24-com.bdbiblioteca.universidadean.edu.co/?il=8793&pg=1>