



Inteligencia emocional para la reducción del estrés laboral en el call center de Emergia Customer 2022-1

Carolina Ochoa Valencia-ID 000653229

Stefanny Jiménez Quintero-ID 000615116

Corporación Universitaria Minuto de Dios

Rectoría Antioquia y Chocó

Sede Bello (Antioquia)

Programa Psicología

mayo de 2022

Inteligencia emocional para la reducción del estrés laboral en el call center de Emergia Customer 2022-1

Carolina Ochoa Valencia-ID 000653229

Stefanny Jiménez Quintero-ID 000615116

Trabajo de Grado presentado como requisito para optar al título de Psicólogo

Asesor(a)

Andrés Felipe Jaramillo Restrepo

Psicólogo Organizacional

Corporación Universitaria Minuto de Dios

Rectoría Antioquia y Chocó

Sede Bello (Antioquia)

Programa Psicología

mayo de 2022

## **Dedicatoria**

Este trabajo de grados se lo dedico a Dios y mi familia quienes por ellos lo hemos conseguido. Para mis padres y esposo por sus consejos, afecto en los momentos difíciles, por el apoyo incondicional en todo este proceso, ya que han forjado mi carácter, fortalecido mis principios, perseverancia y coraje para seguir creyendo en mí.

A mis compañeros los cuales me permitieron entrar en su vida y vivir juntos esta experiencia tan bonita.

## **Agradecimientos**

Por la culminación del trabajo de grados, agradecemos a todos los profesores, quienes nos ayudaron guiándonos y formándonos en todo este proceso, también a la empresa que creyó en mí y me dio la información necesaria para que todo esto fuera posible.

## 1.1 Índice temático

1.1	Índice temático.....	5
1.2	Tabla de ilustraciones.....	7
	Resumen.....	8
	Abstract.....	9
	Introducción.....	10
	CAPÍTULO I.....	12
2	Fase del ver.....	12
2.1.1	Descripción de la institución. ....	12
2.2	Análisis de la estructura organizacional.....	15
2.3	Rol del psicólogo.....	16
2.4	El rol del psicólogo en Colombia.....	17
2.4.1	Rol del psicólogo en Emergia Customer Care.....	19
2.5	Análisis DOFA de la empresa.....	22
2.6	Fortalezas.....	23
2.7	Debilidades:.....	24
2.8	Oportunidades:.....	25
2.9	Amenazas:.....	26
3	Capitulo II.....	28
3.1	Fase del juzgar.....	28
4	Marco referencial.....	30
4.1.1	Marco histórico.....	30
5	Marco legal.....	34
6	Marco teórico.....	36
6.1	Flujograma de procesos y actividades:.....	42
6.2	Las referencias.....	42
6.3	Entrevista.....	43
6.4	Tipos de entrevista.....	43
6.5	Test de capacidades cognitivas o aptitudes.....	43
6.6	Ilustración 3: Flujograma sistema de gestión humana.....	45
I	45	
6.7	Explicación del flujograma.....	45
7	Capitulo III.....	48

7.1	Justificación de la estrategia .....	48
7.2	Objetivos. ....	51
7.2.1	Objetivo General. ....	51
7.2.2	Objetivos Específicos.....	51
7.3	Fichas técnicas de actividades.....	67
8	Devolución creativa .....	72
8.1	Evaluación del cumplimiento de los objetivos.....	72
8.2	Recomendaciones .....	75
8.3	Reflexión teórica. ....	75
8.4	Conclusiones.....	78
9	Referencias.....	79
10	Anexos.....	83
10.1	Registro fotográfico de la actividad: “Compartamos un café” .....	83

## 1.2 Tabla de ilustraciones

<u>ILUSTRACIÓN 1: ORGANIGRAMA: EXTRAÍDO DE EMERGIACC.COM</u> .....	15
<u>ILUSTRACIÓN 2: MATRIZ DOFA DE LA ORGANIZACIÓN</u> .....	22
<u>ILUSTRACIÓN 3: FLUJOGRAMA SISTEMA DE GESTIÓN HUMANA</u> .....	45
<u>Ilustración 4: Costos y pérdidas ocasionados por el estrés laboral, fuente: <i>Impacto de los estresores laborales en los profesionales y en las organizaciones (2012)</i></u>	50

## Resumen

El presente trabajo aborda el concepto de inteligencia emocional a través de necesidades identificadas en la organización Emergia Customer S.A.S donde se ha diagnosticado un alto índice de estrés laboral que ha venido afectando diferentes equipos de trabajo generando dificultades en la rotación del personal, el relacionamiento entre líderes y asesores y el clima laboral de la organización. Se realiza una investigación en la cual se postulan diferentes estrategias que permiten promover la salud mental en la compañía, haciendo de los colaboradores, una parte activa de la misma, resaltando la relevancia del recurso humano en la organización y fortaleciendo la importancia de la salud y la higiene mental en el trabajo y otras esferas de la vida.

*Palabras clave:* Inteligencia emocional, estrés laboral, relaciones interpersonales, líderes, asesores, recurso humano, salud mental.



### **Abstract**

This paper addresses the concept of emotional intelligence through needs identified in the organization Emergia Customer S.A.S where a high rate of work stress has been diagnosed that has been affecting different work teams, generating difficulties in staff rotation, the relationship between leaders and advisers and the work environment of the organization. An investigation is carried out in which different strategies are postulated that allow promoting mental health in the company, making the collaborators an active part of it, highlighting the relevance of human resources in the organization and strengthening the importance of health and mental hygiene at work and other spheres of life.

*Keywords:* Emotional intelligence, work stress, interpersonal relationships, leaders, advisers, human resources, mental health.

## Introducción

La inteligencia emocional es definida por Goleman como “La capacidad de entender, identificar y comprender adecuadamente las emociones propias y de los demás” (2003, p.30) de esta manera, el concepto de inteligencia emocional se convierte en el elemento fundamental del desarrollo del presente trabajo, siendo la herramienta y la competencia a desarrollar que permitirá mitigar y promover la disminución paulatina del estrés laboral identificado a través de un proceso de investigación en la organización Emergia S.A.S.

El estrés laboral es definido por Cirera & Yeda (2012) como la “percepción de incapacidad para llevar a cabo las demandas laborales, siendo una emoción que perturba las capacidades mismas de una persona afectando diferentes esferas de la vida” (p. 70) es así, como el estrés laboral es la problemática mayor que ha sido identificada en la realidad organizacional de Emergia, siendo necesario implementar una estrategia capaz de promover condiciones en el trabajo que mitiguen y favorezcan la generación de salud mental y disminuyan los niveles de estrés identificados.

Dicha intervención parte de la premisa y el interés de la organización por generar un desarrollo de competencias en el talento humano que se articule como una mejoría constante en los procesos, los equipos de trabajo y la productividad de los colaboradores, generando a su vez, condiciones favorables para el clima laboral por el carácter integrador de la estrategia, en la cual se incluyen a los colaboradores como agentes activos en la promoción del autocuidado de la salud mental generando mayor impulso de la estrategia.

7 Finalmente cabe resaltar que la estrategia propuesta en el presente proyecto de intervención, busca generar también una movilización positiva de las relaciones interpersonales al interior de los equipos de trabajo en las cuales se han identificado oportunidades de mejora a raíz de las dificultades descritas anteriormente referentes al estrés en el trabajo se pretende entonces, generar condiciones y

actividades que sensibilicen a las personas desde el valor por el otro y la construcción de relaciones interpersonales.

## CAPÍTULO I

### 2 Fase del ver

#### **2.1.1 Descripción de la institución.**

Emergia Customer Care es una empresa que brinda centros de atención al cliente a través de la entrada y salida de llamadas dirigidas a generar experiencias y soluciones a los usuarios que consumen los diferentes productos y servicios a los cuales Emergia tiene como clientes directos. Actualmente en Colombia tiene sedes que se encuentran ubicadas en diferentes ciudades, como lo son: Manizales, Bogotá, Cali, Pereira, Medellín y Sabaneta.

Emergia nace en 2005 con la visión de desafiar el modelo tradicional del Call Center y elevar las propuestas de servicio a la de socios estratégicos con nuestros Clientes. Aquella piedra fundacional, sustentada por la experiencia de grandes profesionales y enriquecida con un modelo de gestión por procesos, fuertemente orientado a lograr la satisfacción de nuestros clientes y a la mejora continua, ha sido la combinación determinante para nuestro crecimiento y para convertir a emergia en una empresa líder dentro del sector del Contact Center. (Emergia, 2022)

Emergia, tiene como clientes estratégicos, diferentes organizaciones que ofrecen productos y servicios quienes confían en la empresa para atender a sus usuarios y brindarles una experiencia positiva que los fidelice con su marca.

Desde 2005 nos posicionamos como un partner estratégico y diferente de empresas con vocación de liderazgo en sectores como Aerolíneas, Banca, Gobierno, Retail, Salud, Seguros, Telecomunicaciones y Utilities, a través de una apuesta constante por la tecnología y la innovación. (Emergia, 2022)

Habiendo repasado entonces el modelo de negocio en el cual se encuentra la empresa, debemos también conocer elementos importantes de su cultura organizacional como lo son la visión, misión y propósito.

**Misión:** “Ayudar a las compañías líderes a superar sus objetivos mediante la mejora de las relaciones con sus clientes aportando excelencia operativa e innovación.” (Emergia, 2022)

**Misión:** “Ayudar a las compañías líderes a superar sus objetivos mediante la mejora de las relaciones con sus clientes aportando excelencia operativa e innovación.” (Emergia, 2022)

**Propósito:** “Facilitar a las empresas el momento de la verdad de la interacción entre clientes y marcas, para que sea exitoso”. (Emergia, 2022)

#### **2.1.1.1 Modelo de gestión**

Para comprender un poco más a fondo algunos lineamientos y políticas de la organización, a continuación se aborda el modelo de gestión implementado en Emergia Customer Care. Esta información es extraída de la página web de la organización ([emergiacc.com](http://emergiacc.com))

Nuestro modelo de gestión EPM (emergia performance model), certificado desde 2012 con la Norma ISO9001-Sistemas de Gestión de la Calidad y a partir de 2020 con las ISO14001-Sistemas de Gestión Ambiental e ISO45001-Sistemas de Gestión de la Seguridad y Salud en el Trabajo, está además orientado a cumplir con ISO18295-Centros de Contacto con el Cliente e ISO27001-Seguridad de la Información, y se integra y colabora activamente en los procesos de negocio de nuestros Clientes, garantizando el cumplimiento de los requisitos legales así como el compromiso de cumplir los requisitos aplicables. (Emergia, 2022)

Nuestra Política supone el marco de referencia de los objetivos del Sistema Integrado de Gestión y tiene por metas que emergia sea respetuosa con el medio

ambiente en los centros en los que opera; garante de la seguridad, salud y bienestar de sus trabajadores; y a la vez que siga siendo percibida como socio estratégico de sus Clientes, especialmente en estos momentos en que todos vivimos esta nueva y trepidante etapa de Transformación Digital. (Emergia, 2022)

#### **2.1.1.1.1 Responsabilidad corporativa.**

En relación a la responsabilidad social y corporativa, Emergia es definida como una organización comprometida con el valor del recurso humano y su desarrollo constante de aptitudes y competencias, así como con el aporte social a través de su fundación “Valora-t”

Estamos orgullosos de ser una compañía que se basa en la gestión de las emociones, gracias a la implicación de nuestros colaboradores. Tenemos un firme compromiso a nivel corporativo con la incorporación de los 10 principios universales relacionados con los derechos humanos, el trabajo, el medio ambiente y la lucha contra la corrupción en nuestras estrategias y procesos corporativos, a través de nuestra participación en el **Pacto Mundial de las Naciones Unidas**. Somos plenamente conscientes del impacto de nuestra actividad en la sociedad, a todos los niveles: social, económico y medioambiental. Por ello, promovemos acciones y compromisos, tanto individuales como colectivos que **ayuden a construir una sociedad más justa y sostenible para todos**. A través de nuestra **Fundación Valora-t** atendemos a niños, adolescentes y a sus familias en programas deportivos, acompañamiento académico y social, disminuyendo los riesgos psicosociales que afectan las comunidades en las cuales estamos presentes. (Emergia, 2022)

## 2.2 Análisis de la estructura organizacional

Ilustración 1: organigrama: Extraído de emergiacc.com



Como se observa en la ilustración anterior, la estructura organizacional de Emergia Customer Care está conformada de manera jerárquica, los cargos están ubicados de mayor a menor nivel de mando, mostrando las líneas de reporte directas de cada puesto en la organización.

En la parte superior de la estructura, se puede observar a la gerente de Captación del talento, quien se encarga a nivel nacional de las decisiones relevantes en cuanto al área de selección dando la decisión y el aprobado final de los procesos. Un nivel más abajo, se encuentra la coordinadora de capacitación del talento, quien es el contacto directo de los psicólogos, coordinando y monitoreando los procesos operativos de la organización.

Un nivel más abajo en la estructura, se encuentra el cargo de analista de captación del talento senior, quien es el encargado de liderar el proceso de la campaña bilingüe NS.

Es así, como finalmente y de manera lineal, se encuentran los analistas de captación del talento de cada ciudad quienes se encargan del reclutamiento, atracción y selección del personal que necesita la empresa en general.

Después de analizar el organigrama de Emergia, se tiene un panorama más amplio que nos permite observar con mayor claridad cómo se encuentran distribuidas las responsabilidades en el área y los niveles de mando al interior de la dirección de gestión del talento.

Emergia es una empresa que a raíz de su organización como negocio ha establecido un plan de trabajo, basado en el liderazgo y el trabajo en equipo. La cual lleva de manera organizada las necesidades de la empresa terminando en una línea de mando bien definida en diferentes ciudades, la cual le ha permitido a la organización tener un mayor control y organización de los servicios que ofrece en el mercado.

Esta estructura jerárquica de carácter burocrático se ha venido adaptando bien a las necesidades de la empresa donde la estructura de sus procesos y la estandarización de sus actividades le han permitido el cumplimiento de sus objetivos, sin embargo, es importante resaltar la importancia de mantener una comunicación en conjunto que permita tener alineados sus procesos.

### **2.3 Rol del psicólogo**

Para abordar el rol del profesional en psicología al interior de Emergia, es importante conocer primero a nivel general el campo de aplicación organizacional de la ciencia. Citando a Álvarez, Marín & Rosas (2018) entendemos que:

Los Psicólogos Organizacionales, al igual que otras ramas de la Psicología, abordan temáticas relacionadas con los problemas de carácter social e individual. Sin embargo, el área de atención de esta Psicología es en el ámbito y contexto laboral, es decir, atiende los fenómenos (causa y efecto) que presentan los individuos en su relación con el trabajo (p. 30)



Así pues, es importante para el psicólogo conocer e identificar los comportamientos, conductas y actitudes del talento humano que conforma la organización, de modo en que estos sean potencializados y puestos en función del bienestar individual y colectivo de los colaboradores e inherentemente sea favorable para la empresa. Como lo expresan Salgado & Peiro (2008)

Una práctica profesional de calidad, rigurosa y eficaz ha de tener su fundamento en los conocimientos científicos. Lo que legitima el poder “experto” del Psicólogo del Trabajo y de las Organizaciones es su base científica y una práctica profesional basada en la experiencia contrastada, prudente e inspirada en los principios deontológicos. Son estos conocimientos los que le permiten proponer, recomendar, prescribir y formular estrategias de diagnóstico e intervención a los clientes con el objetivo de mejorar el trabajo, las organizaciones y las relaciones laborales desde una perspectiva predominantemente psicosocial (p. 2)

Es así, como el papel del psicólogo organizacional es fundamental en la gestión, desarrollo y mantenimiento del talento humano y las condiciones inherentes a su contacto con el trabajo, como sus actitudes y comportamientos adoptados en el contexto laboral, su visión y proyección en la empresa, su relacionamiento con los demás, sus emociones vinculadas al trabajo etc. Permitiendo así un desarrollo en doble vía, tanto para el colaborador quien encuentra en el trabajo una posición de satisfacción y bienestar, como para la organización quien a través de este potencial, alcanza sus metas y objetivos. “Una de las ciencias que ha generado más impacto en la gestión de personas es la Psicología, especialmente la Psicología Industrial u Organizacional” (Estrella Marín, 2018, p.2)

#### **2.4 El rol del psicólogo en Colombia**

En Colombia, el ejercicio profesional del psicólogo está regido bajo el código deontológico de psicología, donde se expresa que:

La Psicología es una ciencia sustentada en la investigación y una profesión que estudia los procesos de desarrollo cognoscitivo, emocional y social del ser humano, desde la perspectiva del paradigma de la complejidad, con la finalidad de propiciar el desarrollo del talento y las competencias humanas en los diferentes dominios y contextos sociales tales como: La educación, la salud, **el trabajo**, la justicia, la protección ambiental, el bienestar y la calidad de la vida. (Código deontológico de psicología, 2006, p.1)

De este modo, la ley 1090 del 2006, valida el ejercicio profesional del psicólogo en el ámbito del trabajo, entendiendo su aplicación como fundamental en la gestión del desarrollo humano.

Según el perfil y competencias del psicólogo en Colombia, el psicólogo deberá actuar a partir de una formación ética y científica que le permita:

Desarrollar y aplicar principios psicológicos, conocimientos, modelos y métodos de forma ética y científica, con el fin de promover el desarrollo, bienestar y eficacia de los individuos, grupos y comunidades. • Actuar con integralidad y evaluar permanentemente las necesidades psicológicas y sociales en el contexto, sus intervenciones, sus resultados y compartirlos con su equipo de trabajo.(...) • Evaluar, diagnosticar, acompañar, asesorar e intervenir en salud mental en diferentes escenarios y poblaciones. Preparar a las personas, las familias y las comunidades para ser funcionales en sus diferentes contextos. - 19 - • Reconocer y respetar el saber del otro y las limitaciones de su conocimiento y competencias. Promover la autonomía en el ejercicio de su profesión; evaluar sus prácticas y asumir la responsabilidad de actuación profesional y actualización permanente. (Sanin Vasquez et al, 2014, p.23)

Para finalizar, es importante conocer lo que menciona el código deontológico en relación al ejercicio de la psicología en las organizaciones e instituciones, donde en el capítulo V “De los deberes del psicólogo con las instituc Artículo 42. El psicólogo

cumplirá a cabalidad con los deberes profesionales a que esté obligado en las instituciones en las cuales preste sus servicios, salvo en los casos en que ello comporte la violación de cualesquiera de las disposiciones de la presente ley y demás normas legales vigentes. En esta última eventualidad, así se lo hará saber a su superior jerárquico.

Artículo 43. Los cargos de dirección y coordinación de servicios de psicología en establecimientos de salud y en instituciones de otra índole, deberán ser desempeñados por psicólogos con formación académica de nivel universitario. Igualmente, las empresas gubernamentales y no gubernamentales que requieran servicios en cualquier área de la Psicología aplicada solo podrán contratar psicólogos con título profesional.

(Código deontológico de psicología, 2006, p. 16)

#### **2.4.1 Rol del psicólogo en Emergia Customer Care**

Al interior de la organización, Emergia Customer Care, el rol del psicólogo se desarrolla en función de varias áreas de la empresa las cuales son: formación y Selección, bienestar laboral, desarrollo humano y cultura, cambio y clima laboral; dentro de los cuales el profesional en psicología ha de poner en función de la organización sus conocimientos científicos y competencias profesionales en pro del mejoramiento constante de las condiciones de la empresa y su capital humano.

De este modo, el área de formación tiene como objetivo entrenar y capacitar a los colaboradores nuevos o antiguos de la empresa con el fin de promover el desarrollo de competencias, habilidades y conocimientos específicos para un cargo, siendo fundamental el rol del psicólogo en el proceso de aprendizaje y adaptación del trabajador.

Por otra parte, el área de cultura y clima laboral se encuentra enfocada en identificar y gestionar los comportamientos globales de la organización, sus valores, sus principios y promover un ambiente de trabajo funcional, en el que las personas puedan desempeñar su labor adecuadamente y se relacionen de forma asertiva con los demás. “El clima organizacional se conoce como el ambiente en que los miembros de una organización viven día a día sus relaciones laborales y que incide en su comportamiento y productividad”. (Quiroga, 2007, p.15)

En relación a la cultura organizacional, el autor expresa que:

El clima organizacional, posee directa relación con la determinación de la cultura organizacional de una empresa, y esta es la piedra angular de la ventaja competitiva y del mejoramiento continuo para la competitividad, dado que está fundamentada en el capital humano, responsable en la empresa de producir con eficacia y de lograr satisfacer las necesidades y expectativas de los clientes para poder retenerlos y mantenerlos fieles a la empresa. (Quiroga, 2007, p.16)

De esta forma, el profesional en psicología organizacional, es el encargado a través de su formación, de liderar y ejecutar los procesos que implican el clima y la cultura en la empresa, siendo aquel capaz de comprender y elaborar estrategias que potencialicen y desarrollen competencias, actitudes y comportamientos en los colaboradores.

Así mismo, el área de bienestar y desarrollo humano, cuenta con un equipo integrado de psicólogos que generan estrategias en función de promover el crecimiento, la satisfacción y el bienestar de los colaboradores, articulando planes de acción que se ajusten a las necesidades comunes

identificadas en los equipos de trabajo de Emergia y es el área clave en el crecimiento y desarrollo del potencial humano en las empresas.

El concepto de bienestar se relaciona con la calidad de vida laboral, que busca trascender en el desarrollo humano integral en la organización, debido a la preocupación en torno a la naturaleza poco recompensante del trabajo y una creciente insatisfacción con el empleo. Una de las maneras de medir el bienestar es el grado de satisfacción en el trabajo, según Berg (citado por Hernández et al., 2003) se relaciona con tres factores: características específicas del trabajo (autonomía, variedad de tarea, trabajo significativo, posibilidad de usar conocimientos o habilidades), prácticas de alto rendimiento en el trabajo (trabajo en equipo, grupos de solución de problemas, entrenamiento, sistemas de comunicación horizontales y verticales) y factores que afectan el entorno de trabajo de las personas (buenas relaciones con la gerencia, seguridad en el empleo, toma de decisiones); Se hace entonces necesario hablar de categorías como: Sobrecarga laboral, síndrome de Burnout y engagement, conceptos relacionados con el bienestar laboral, reconociendo que dentro de él existen otros fenómenos a tener en cuenta. (Castañeda & Betancourt, 2017, p.3)

Vemos entonces, como es fundamental la presencia del profesional de psicología en la coordinación, planeación y ejecución de proyectos que apunten a trabajar conceptos como la salud, la satisfacción y el bienestar laboral.

Para finalizar el área de reclutamiento y Selección, tiene como objetivo la atracción, el reclutamiento y la selección del personal en la empresa. En esta área, los profesionales en psicología

desempeñan la labor de desarrollar los perfiles que responden a las demandas solicitadas por el puesto de trabajo en particular y desde allí, realizar la selección del personal que se adecúe a las competencias señaladas en el perfil.

La selección de personal es hoy en día un proceso complejo que permite delimitar desde el ingreso el tipo de personal que la empresa desea; además, a partir de la descripción y análisis de cargos, se acomoda a los individuos a los perfiles que la organización construye en razón de las necesidades de la empresa. (Hernandez, 2012, p. 175)

De esta manera, hemos abordado entonces los diferentes campos de aplicación del ejercicio psicológico al interior de Emergia Customer Center, lo cual nos permite tener un panorama más amplio del rol del psicólogo en la realidad de la organización, sus alcances y su población objeto de estudio en la empresa, con el fin de analizar más detalladamente el aporte que desde el conocimiento científico psicológico puede entregarse a las necesidades de la organización.

## **2.5 Análisis DOFA de la empresa.**

Después de una reunión con la analista de talento humano a cargo del proceso en la ciudad de Medellín de la empresa Emergia Customer care, se observaron e identificaron las siguientes características de la matriz DOFA:

### **Ilustración 2: Matriz DOFA de la organización**

Origen	<b>Fortalezas</b>	<b>Debilidades</b>
	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Desarrollo de tecnologías innovadoras para el servicio al cliente</li> <li>• Modelo de sostenibilidad integral</li> <li>• Amplia cobertura en prestación de servicios</li> <li>• Inversión en el desarrollo del talento humano</li> <li>• Ambiente laboral cómodo</li> <li>• Estabilidad laboral</li> <li>• Oportunidad de ascenso.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Estrés laboral</li> <li>• Baja camaradería y relaciones interpersonales</li> <li>• Alta cargas de trabajo para líderes de equipo y asesores.</li> <li>• Jornadas largas de trabajo</li> <li>• Síntomas de burnout</li> <li>• Presión laboral</li> </ul>
Origen	<b>Oportunidades</b>	<b>Amenazas</b>
	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Adopción de estrategias del mercado como la flexibilidad horaria</li> <li>• Implementación de estrategias externas para el acompañamiento psicosocial</li> <li>• Acceso a novedosos medios digitales para la adopción de la virtualidad</li> <li>• Implementación de estrategias dirigidas a la gestión del estrés y la tensión laboral</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Pandemia</li> <li>• Mejores ofertas laborales en el mercado</li> <li>• Empresas del mercado con ofertas de trabajo más flexibles y menos exigentes</li> <li>• Entornos de trabajo más amenos para los colaboradores en el mercado</li> <li>• Menos exigencia laboral en el</li> </ul>

## 2.6 Fortalezas

A través de una indagación más detallada frente a las diferentes características y cualidades de la organización Emergia Customer Care, se pudieron identificar diferentes elementos positivos que dan cuenta de los logros obtenidos por la empresa que la han llevado a tener un buen posicionamiento en el mercado.

En primera instancia, es importante destacar el esfuerzo que ha realizado Emergia en la gestión y adaptación de medios digitales y tecnologías que los catapulten a un nivel superior en el servicio y la atención al usuario, agregando de esta manera valor a sus procesos en cuanto a calidad y simplicidad, teniendo herramientas a la mano que le permiten generar una mejor experiencia a sus usuarios finales, incluyendo así mayor cobertura de sus servicios que se encuentran respaldados por un modelo de sostenibilidad integral.

Se puede observar también, otros aspectos positivos que han participado de manera favorable en los procesos de la empresa como el modelo de liderazgo que ha permitido incluir y promover en cada uno de los analistas comportamientos que ha permitido al equipo de trabajo inspirar, transformar y empoderar, permitiendo así obtener una visión más amplia de los líderes de la organización frente a cuáles son las estrategias más funcionales para el trabajo en equipo, y así esta pueda ser transmitida entre todos los colaboradores.

Siendo entonces lo anterior una muestra de la inversión y el tiempo que la organización a dispuesto en generar un constante desarrollo de competencias y habilidades de su talento humano, enfocándose en promover el crecimiento profesional, que brinde a su vez oportunidades de ascenso al interior de la organización y de un mejor posicionamiento laboral y económico.

Por último, cabe resaltar que el ambiente de trabajo de Emergia es adecuado, existen relaciones de respeto y cordialidad pese a que a su vez se percibe una leve falta de camaradería y cercanía entre los equipos de trabajo; no obstante, las personas resaltan la estabilidad laboral y las oportunidades de crecer como los aspectos más positivos percibidos en la organización.

## **2.7 Debilidades:**

Habiendo abordado los elementos positivos de la organización, es importante también identificar las diferentes oportunidades de mejora de la compañía cuyo estudio y conocimiento permita realizar la gestión de un despliegue de estrategias que resulten favorables para la empresa y se articulen a las necesidades identificadas.

En primera instancia, cabe resaltar que la realidad organizacional de Emergia y la atención al cliente de call center es un negocio que se encuentra permeado por el sentido de urgencia y el alcance de indicadores y metas que constantemente se encuentran en medición, desde la calidad, el tiempo y la eficacia, entre otros aspectos que se tienen en cuenta en las interacciones de los asesores, por lo cual,



las cargas laborales y los horarios pueden ser en ocasiones extenuantes y susceptibles de cambios y remuneraciones como el pago de horas extra.

Es así, como muchos colaboradores se acercan al área de bienestar y recursos humanos, expresando sentir altos niveles de estrés debido a una percepción de sobrecarga laboral o de horarios poco flexibles en el trabajo. Es entonces, una oportunidad de mejora importante, el comprender la manera en que puedan articularse funcionalmente las cargas de trabajo con las capacidades del recurso humano, con el fin de prevenir y disminuir las diferentes manifestaciones de sobrecarga laboral que ha venido presentándose especialmente en los asesores de call center así como las incapacidades por estrés laboral.

Cabe agregar, que las relaciones interpersonales al interior de los equipos de trabajo han presentado distanciamiento a raíz de las coyunturas expuestas anteriormente, y pese a que se trabaja en un ambiente de cordialidad y respeto, los colaboradores en general, expresan percibir una tendencia a valorar más la meta y el indicador que a la persona en sí, lo cual ha generado una disminución de la confianza y la camaradería entre líderes y asesores.

## **2.8 Oportunidades:**

Después de tener diferentes encuentros con la analista de captación de la ciudad de Medellín, y con diferentes miembros de su equipo de trabajo, en los cuales se estuvieron discutiendo las diversas cualidades y características percibidas al interior de la empresa, se pudieron repasar las oportunidades de índole externa que podrían generar valor a los procesos de Emergia y su realidad actual.

Entre los temas abordados, se repasaron estrategias ya aplicadas en el mercado laboral que han sido efectivas en equipos de trabajo tales como la flexibilidad horaria, la remuneración emocional y el acompañamiento psicosocial en el manejo de emociones y conductas; siendo estrategias importantes de conocer para comprender la forma en que pueden ser aplicables a las necesidades identificadas en la empresa.

Así mismo, se indagaron estrategias para la gestión del recurso humano implementadas en empresas como Google o Microsoft, quienes al interior de sus sedes, han adoptado el diseño de infraestructuras lúdicas o didácticas que amenizan los entornos de trabajo, especialmente aquellos que requieren altos niveles de esfuerzo mental y concentración con el fin de disminuir los niveles de tensión en el personal, generando una percepción de comodidad y tranquilidad.

Adicionalmente se hace un repaso sobre las herramientas digitales utilizadas en el mercado con el fin de potenciar y fortalecer el talento humano de las organizaciones, como cursos, plataformas interactivas o escuelas virtuales que desarrollan competencias en los colaboradores a través de un proceso de auto aprendizaje.

## **2.9 Amenazas:**

En la revisión de las condiciones externas a la organización que representarían una amenaza para la oferta laboral de Emergia en el mercado, se identificaron elementos que refieren a condiciones de trabajo que sean más atractivas para el talento humano, como lo son ofertas con mayor flexibilidad horaria o menor carga laboral.

Del mismo modo, se han identificado ofertas en el mercado de organizaciones con metodologías de trabajo más dirigidas a la satisfacción del cliente interno y a la potencialización del talento humano,

donde se brindan espacios de trabajo especialmente adaptados a las necesidades de los colaboradores y los líderes.

Para finalizar, se identifica como una amenaza de carácter externo la posibilidad que ofrece el mercado de obtener mayores remuneraciones salariales a los colaboradores operativos de la organización, ofreciendo mayores incentivos por ventas y resultados en otras empresas que representan competencia en el mercado para Emergia.

### 3 Capítulo II

#### 3.1 Fase del juzgar

Partiendo desde el análisis de la matriz DOFA de las fortalezas y debilidades internas al igual que las oportunidades y amenazas externas a la organización, se pudieron identificar varios aspectos que desde la psicología organizacional son susceptibles de ser intervenidos en función de mejorar las condiciones laborales del recurso humano, disminuir las problemáticas que se han identificado y promover estrategias que se adapten a las mismas.

En primera instancia, debemos entonces acudir a la priorización del problema, buscando conocer el foco de las diferentes oportunidades de mejora con el fin de adaptar acciones más efectivas para el modelo de negocio y las personas. Vemos entonces, que en la cotidianidad de las jornadas laborales, los líderes de equipo y asesores, expresan sentirse estresados y en ocasiones desesperados debido a, según ellos, las altas cargas laborales que hay en la organización, los espacios físicos limitados para el descanso y la baja gestión emocional en los equipos de trabajo.

Siendo entonces fundamental, el tener una mirada más detallada frente a los fenómenos emocionales que están manifestando los colaboradores, donde dan muestra de una baja gestión emocional ante eventos estresores en el trabajo.

Como lo expresa Platán (2019) “El estrés laboral puede definirse como la respuesta física, emocional y dañina que se produce cuando las exigencias del trabajo no igualan las capacidades, los recursos o las necesidades del trabajador”. (p. 158)

De esta manera, es importante comprender más en detalle el fenómeno de estrés laboral que se está presentando en los colaboradores de la organización, buscando así plantear acciones que permitan disminuir los niveles de estrés presentados. Por su parte Platán (2019) sobre una definición más amplia del estrés laboral, expresa que:

La Agencia Europea de Seguridad y Salud en el trabajo define al estrés laboral como un estado psicológico que es parte y reflejo de un proceso de interacción entre la persona y su entorno laboral. También, el estrés laboral se define como el conjunto de reacciones emocionales, cognitivas, fisiológicas y del comportamiento a ciertos aspectos adversos o nocivos del contenido, la organización o el entorno de trabajo, caracterizándose por ser un estado de altos niveles de excitación o angustia. (p. 159)

Teniendo en cuenta lo anterior, se identifica la necesidad de que desde el área de recursos humanos de la organización, se genere un plan de acción dirigido a brindar y promover herramientas a los colaboradores que les permita gestionar y disminuir sus niveles de estrés laboral, ayudando a su vez, a promover la salud mental y la gestión emocional en los colaboradores.

Como lo expresa Hespanhol (2015)

Agencias gubernamentales de varias naciones y reconocidas organizaciones internacionales desarrollaron, en las últimas décadas, estudios que demuestran una preocupación por la salud mental de los trabajadores, señalando el hecho de que las condiciones de trabajo se encuentran directamente relacionadas con el surgimiento de trastornos mentales. (p. 1615)

Es así, como los autores resaltan la importancia de enfocar acciones desde el conocimiento psicológico en las organizaciones, que se encuentren dirigidas a brindar herramientas y desarrollar competencias en el talento humano que les permita gestionar de manera funcional y adecuada sus emociones en el trabajo, promoviendo a su vez, condiciones que permitan el adecuado desarrollo de las mismas.

Habiendo abordado el foco de la problemática, entendiendo los altos niveles de estrés laboral como el diagnóstico principal a intervenir al interior de la empresa, debemos también abordar otras

oportunidades de mejora que fueron identificadas en la matriz DOFA, como las bajas relaciones interpersonales entre líderes y asesores.

Existen voluminosas investigaciones que muestran que el liderazgo organizacional tiene una alta influencia en las actitudes de los trabajadores, entre ellas, la satisfacción laboral. Esta relación ha sido especialmente estudiada desde la teoría del intercambio líder-miembro, en la reciente investigación de Mardanov, Maertz y Sterrett (2008) encontraron que el intercambio líder- miembro tiene un efecto significativo y positivo en la satisfacción laboral. (Yañez, 2010, p. 195)

De esta forma, y a través del proyecto de intervención “Diseño de un programa de inteligencia emocional para la reducción del estrés en Call Center Emergia Customer care”, se identificó la necesidad de abordar el fenómeno del estrés laboral presentado en los asesores y líderes a través de un programa que permita brindar herramientas e implementar acciones que promuevan la adecuada gestión emocional en el recurso humano de la empresa, buscando también, generar un fortalecimiento de las relaciones interpersonales entre líderes y asesores, buscando potencializar el nivel de satisfacción laboral y disminuir las dificultades abordadas anteriormente.

## **4 Marco referencial**

### **4.1.1 Marco histórico**

Con el fin de brindar al proyecto un soporte histórico y solidificar adecuadamente la problemática, se realizara una revisión bibliográfica sobre procesos de selección y retención del personal, basándonos en diferentes aportes, empezaremos desde Davis y Newstrom (2003) narran que

desde el siglo pasado se pensaba que los empleados abandonaban un trabajo por una mayor oferta salarial, por lo cual se llegó a la conclusión que la principal motivación de los empleados era el dinero y que si se aumentaba el salario habría mayor motivación. Luego de esto se planteó que el dinero tenía sus limitaciones debido a que después de un tiempo este mismo ya no era una causal para la motivación del trabajador después que este suplía su necesidad. Correro (2005) expresa que debido a estas observaciones se implementó algunas compensaciones no monetarias.

A nivel internacional, Duran C (2006), investigó de qué manera el ambiente laboral incidían en el rendimiento de los trabajadores tal y como lo expresa en su tesis titulada Efectos del ambiente interno en el ambiente laboral del recurso humano del Banco Continental. Donde este pudo evidenciar la importancia del nivel de satisfacción en los empleados, frente a su motivación laboral y como las incentivaciones monetarias y no monetarias como el cumplimiento de horarios establecidos por la empresa.

Se puede evidenciar como los programas de compensación en los empleados aumenta la satisfacción en ellos y en su rendimiento laboral ayudando a la retención de este personal. Otra de las observaciones que se tuvieron el Banco Continental fue como incidía la afinidad con el cargo desacuerdo a las capacidades del trabajador. Dicho de otra manera, los autores nos muestran como implementar varias estrategias para la retención de este personal y de igual modo el aumento del rendimiento laboral debido a su estabilidad y motivación.

Partiendo desde otro antecedente nacional encontramos, que el salario emocional según Caro (2016) en Colombia, donde se pensó en la idea de generar un acercamiento a lo que se refería salario emocional, por medio de la medición de la efectividad de las políticas, buscando el bienestar laboral en empresas creadas en Colombia y que tengan en común estar en la lista de las mejores empresas para laborar. Analizando las políticas de dichas empresas en el sector de bienestar.

Otro antecedente que se pudo encontrar sobre el salario emocional fue en la Universidad Militar de Nueva Granada, donde se encontró una tesis con el objetivo de encontrar aspectos determinar aspectos importantes en la motivación laboral y su relación con el salario emocional. Donde se pudo concluir que la importancia de estos dos factores motivación y salario emocional, debido a que esta optimiza el rendimiento laboral y la productividad, llegando hasta elevar la productividad y eficiencia. Esto se ha podido dar en la investigación, reduciendo el trabajo repetitivo, para esto es muy importante que se busque información interna de la organización para reconocer las necesidades de esta. (Gonzalez, 2016, p.9)

Uno de los objetivos de la organización es velar por la retención del activo más valioso de la empresa que es el talento humano, debido que estos le permiten mantener el cumplimiento de las actividades y objetivos de empresa de manera oportuna. Sin embargo, es de anotar que un buen proceso de selección puede determinar la adaptabilidad de los empleados al cargo y las habilidades que se necesitan para obtener un buen rendimiento laboral y al mismo tiempo mantenerse motivados. Es por esto que nos apoyaremos en autores que nos contextualizaran lo que son los procesos de selección.

Chiavenato (2016) Expone que la selección de personal puede definirse como el proceso de selección del individuo adecuado para el cargo adecuado, o en un sentido más amplio, escoger entre los candidatos reclutados a los que más se acoplen al puesto, para ocupar los cargos existentes en la empresa, la cual trata de que la eficiencia se mantenga y preferiblemente aumente, como también el rendimiento del personal. La selección de personal es la comparación de dos variables que son sometidas a evaluación, estas dos son el perfil del cargo solicitado y las actitudes y aptitudes del personal.

El fin del mejoramiento de selección según Werther (2008), es mejorar las aplicaciones productivas de la organización en cuanto a su personal de manera que sean ética y socialmente responsables.



Las empresas están para cumplir objetivos que las personas aisladamente no pueden cumplir. Es por tal razón donde se precisa que el capital humano es el activo más importante de una organización, dado que tanto los cargos más altos como los más bajos, cumplen un rol importante en ella. Es por esto que, si el grupo de selección de personal logra obtener un proceso eficaz, podría lograr aumentar la productividad y el nivel de satisfacción de los empleados provocando un clima organizacional donde este personal se sienta conforme y con ganas de crecer junto a la empresa.

Antes de empezar cualquier reestructuración en la empresa que vaya en pos de su buen mejoramiento, se debe tener en cuenta el nivel de satisfacción en el empleado, manejando sus estados de ánimo y asegurando que este personal está dispuesto a recibir los cambios que se hagan en la empresa y por ende facilite la realización ayudando a tener buenos resultados. Se puede decir que si se cuenta con un personal dispuesto a trabajar en los cambios se podría obtener un resultado más fructífero.

Según Maslow (2012), el ser humano posee una cantidad de necesidades que desea satisfacer, empezando por las necesidades fisiológicas y de seguridad, luego están las necesidades sociales, necesidades de estimación y necesidades de autorrealización. Estas dos últimas escalas de necesidades que menciona este autor son fundamentales en el ámbito laboral, ya que el utilizar sus capacidades que ayuden en el desarrollo personal y a la vez a cumplir un objetivo en la organización, produce una satisfacción, que presentaría una necesidad cubierta dando como resultado motivación en su labor. Esto solo se da cuando el departamento de recursos humanos se da en la tarea de conocer las necesidades y las expectativas que tiene el personal y que tanto se acerca a las necesidades que tiene la empresa.

Teniendo el elemento motivacional y entendiendo la administración del recurso humano como el medio para lograr la eficiencia y eficacia en la empresa, se empieza a entender que la capacitación del personal comienza desde los más altos cargos, quienes son responsables de reunir elementos como el trabajo en equipo y la responsabilidad

conjunta, de igual manera el desarrollo de una capacitación consiste en educar a los ejecutivos de acuerdo con la visión y objetivos de la organización, incluye programas con una formación integral (Werther, 2008, p. 45)

Para poder tener un proceso de selección óptimo del personal, se deben tener herramientas importantes que ayuden a este proceso.

## **5 Marco legal**

Se mencionarán algunas normas colombianas que nos ayudaran para el soporte de este proyecto debido que está relacionado con el tema a tratar.

Ley 1221 del 2008, donde habla sobre la regulación del teletrabajo en Colombia, definiéndola como “Es una forma de organización laboral, que consiste en el desempeño de actividades remuneradas o prestación de servicios a terceros utilizando como soporte las tecnologías de la información y la comunicación”.

Artículo 158 C.T.S Esta nos habla sobre la jornada legal en Colombia que rige las 48 horas semanales.

Ley Habeas Data se desarrolla el derecho constitucional que tienen todas las personas a conocer, suprimir, actualizar y rectificar todo tipo de datos personales recolectados, almacenados o que hayan sido objeto de tratamiento en bases de datos en las entidades del públicas y privadas (Corporativo, 2009, p.4).

Según la Ley 1090 del 2006:

Artículo 15. El profesional en psicología respetará los criterios morales y religiosos de sus usuarios, sin que ello impida su cuestionamiento cuando sea necesario en el curso

de la intervención. Artículo 16. En la prestación de sus servicios, el profesional no hará ninguna discriminación de personas por razón de nacimiento, edad, raza, sexo, credo, ideología, nacionalidad, clase social, o cualquier otra diferencia, fundamentado en el respeto a la vida y dignidad de los seres humanos. Artículo 17. El profesional en sus informes escritos, deberá ser sumamente cauto, prudente y crítico, frente a nociones que fácilmente degeneran en etiquetas de desvaloración discriminatorias del género, raza o condición social. (P. 10,11)

Artículo 47. El psicólogo tendrá el cuidado necesario en la presentación de resultados diagnósticos y demás inferencias basadas en la aplicación de pruebas, hasta tanto estén debidamente validadas y estandarizadas. No son suficientes para hacer evaluaciones diagnósticas los solos test psicológicos, entrevistas, observaciones y registro de conductas; todos estos deben hacer parte de un proceso amplio, profundo e integral. Artículo 48. Los test psicológicos que se encuentren en su fase de experimentación deben utilizarse con las debidas precauciones. Es preciso hacer conocer a los usuarios sus alcances y limitaciones (P. 17)

Según el Decreto 1567 De 1998:

Artículo 2º. Sistema de Capacitación. Créase el sistema nacional de capacitación, definido como el conjunto coherente de políticas, planes, disposiciones legales, organismos, escuelas de capacitación, dependencias y recursos organizados con el propósito común de generar en las entidades y en los empleados del Estado una mayor capacidad de aprendizaje y de acción, en función de lograr la eficiencia y la eficacia de la administración, actuando para ello de manera coordinada y con unidad de criterios (P. 1)

Artículo 7º. Programas de Inducción y reinducción. Los planes institucionales de cada entidad deben incluir obligatoriamente programas de inducción y de reinducción, los cuales se definen como

procesos de formación y capacitación dirigidos a facilitar y a fortalecer la integración del empleado a la cultura organizacional, a desarrollar en éste habilidades gerenciales y de servicio público y suministrarle información necesaria para el mejor conocimiento de la función pública y de la entidad, estimulando el aprendizaje y el desarrollo individual y organizacional, en un contexto metodológico flexible, integral, práctico y participativo.(P. 3)

## **6 Marco teórico**

En la actualidad, las organizaciones han comenzado a comprender la importancia del talento humano en el alcance de los objetivos comunes y la gestión de su estrategia organizacional; de manera que generar acciones para potenciar el talento, las competencias y las habilidades de las personas se ha vuelto un pilar fundamental como velar por la materia prima, herramientas de trabajo o recursos materiales de la empresa. Como lo expresan Montoya & Boyero (2016):

Es importante destacar que el recurso humano se constituye en un elemento fundamental que da validez y uso a los demás recursos, en este sentido el personal de la organización puede desarrollar habilidades y competencias que le permitirán que la ventaja competitiva de la empresa pueda ser sostenida y perdurable en el tiempo, posibilitando así que pueda hablarse de la construcción de un recurso humano inimitable, único y competitivo en la corporación (p. 3)

Vemos entonces como el autor resalta la importancia del recurso humano en la organización, abordando también, que es un recurso capaz de desarrollarse en función de sus competencias y habilidades, con el fin último de que estas sean puestas en pro de los objetivos organizacionales de la empresa.

Es así, como las personas en la organización cumplen un rol de vital importancia en el buen funcionamiento de la empresa, desde la manera en que conocen y son expertos en su labor específica,

hasta en la forma en que interactúan con el trabajo, con su ambiente y con las personas que lo componen. Como lo expresa Carmeli (2003) citado por Carmona y Vargas (2015)

Existe un interés por desarrollar las capacidades, cualidades, habilidades, actitudes, entre otros, de cada uno de los miembros de la empresa, tomado en consideración aspectos como la creatividad, la lógica, la flexibilidad, la comprensión y otros en los que se reconoce la importancia de la inteligencia emocional. El efecto de la inteligencia emocional no se limita sólo al mayor rendimiento obtenido, sino que podría percibirse que su influencia se extiende a la satisfacción de las personas en su trabajo, y de manera extensiva, a una mejor propensión al cambio y al fortalecimiento del compromiso con la organización (p. 54)

Es así, como el presente proyecto, se concentra en el potencial del talento humano, como impulsor de los objetivos organizacionales de la empresa, y habiendo realizado un diagnóstico y comprendiendo la realidad de Emergia Customer Care, se entiende la necesidad de generar acciones que fortalezcan las competencias blandas y del SER de los colaboradores en función de generar condiciones más favorables en el trabajo, tales como la disminución del estrés, la gestión emocional y las relaciones interpersonales.

Saber-ser: este pilar de interrelación se centra en la estructura de pensamiento del individuo, la cual se construye a partir de su contacto con el contexto social en el marco de las dimensiones volitiva, social y personal. Del saber ser se desprenden tres consideraciones en torno al desarrollo personal, el saber ser humano, como un reconocimiento a la persona y a quienes lo rodean, desde su estructura de pensamiento con sentimientos y valores. (Del Rio & Velásquez, 2015, p. 40)

Vemos entonces, como el ser en las organizaciones, agrupa un conjunto de características fundamentales en los colaboradores, desde sus actitudes para relacionarse hasta la forma en que

transforman o se adaptan a las condiciones de su trabajo, es así, como a través del desarrollo de estas competencias que pueden llamarse “blandas” se pueden generar condiciones favorables para el ambiente laboral, los equipos de trabajo y las personas que los conforman.

El proyecto a través del diagnóstico realizado, plantea generar estrategias que faciliten desarrollar dichas habilidades en los colaboradores, que permita disminuir los niveles de estrés laboral identificados y sea favorable para el relacionamiento y el ambiente laboral, es así como se plantea, la inteligencia emocional como competencia clave para el logro de estos propósitos.

Se considera que fue Goleman (1995) quien primero conceptualizó la inteligencia emocional, que «es una meta-habilidad que determina el grado de destreza que podemos conseguir en el dominio de nuestras otras facultades» considerándola como el más importante de los factores que intervienen en el ajuste personal, en el éxito en las relaciones personales y en el rendimiento en el trabajo. (Dueñas, 2002, p.83).

Desde hace años atrás, diversos autores resaltan la importancia de esta inteligencia en diferentes esferas del comportamiento humano, como lo laboral, académico e interpersonal. “Una persona puede ser muy trabajadora y conocer bien un área determinada, pero si no se sabe relacionar y comunicar, lo más probable es que no dure en un puesto de trabajo donde deba interactuar con más personas” Rico (2012)

Así mismo otros autores resaltan la importancia de la inteligencia emocional en el contexto laboral:

La inteligencia emocional resulta ser un constructo invaluable, debido a que el conocimiento de las emociones y dejarse guiar por ellas con responsabilidad, permite exaltar las relaciones con los demás, que se ligen las habilidades individuales formando un complemento, y por ende el conocimiento intelectual sea expresado y aplicado correctamente. (Cali & Fierro, 2015, p. 124)

De este modo, se amplía la perspectiva del proyecto, desde una mirada en la cual la potencialización del talento ha tomado un rol fundamental en el alcance de los objetivos organizacionales, y es por ende importante que las personas de la organización tengan herramientas y competencias que les permita conocer y gestionar adecuadamente sus emociones y las de los demás, desde la empatía, la comunicación y la confianza con la finalidad de que sus habilidades y conocimientos más específicos sean aplicados de manera funcional a sus labores. Como lo expresan Duque & García (2017)

Las competencias o características emocionales le imprimen a las competencias laborales elementos particulares del individuo que potencian la adquisición de nuevas habilidades y destrezas que terminan por facilitarle un mejor análisis de su entorno para la toma efectiva de decisiones (p. 254)

Otros autores, han resaltado también la importancia de las habilidades emocionales en el ámbito del trabajo; como Cherniss (2001) quien en su libro “Inteligencia emocional en el trabajo” expresa que:

Goleman está a favor de que las competencias de inteligencia emocional pueden desarrollarse. No obstante, el desarrollo requiere tiempo, compromiso y apoyo. Además, las empresas suelen impedir más que facilitar el proceso de desarrollo. El énfasis en producir resultados inmediatos suele dar paso a métodos de desarrollo coercitivos o poco inteligentes emocionalmente, que a su vez refuerzan los malos comportamientos y que tienen un precio a la larga en la salud de la organización y de sus miembros. (p. 229)

Es así, como se refuerza la importancia de generar condiciones que desarrollen la inteligencia emocional en el recurso humano de la organización, ayudando a prevenir también, consecuencias

futuras desfavorables para la empresa como el deterioro del ambiente laboral, manifestaciones de ausentismo en el puesto de trabajo, rotación de personal o incapacidades médicas.

Por su parte, Muñoz & Rodríguez (2005) expresan que:

Particularmente, haciendo referencia a la importancia de la inteligencia emocional en el trabajo, se debe tomar como referencia, para identificar las prioridades en la mejora continua del desempeño, las competencias requeridas por el puesto (relativas al cargo), Goleman apunta algunas competencias emocionales especialmente contribuyentes al buen rendimiento, las principales son las siguientes: Autoconocimiento, Iniciativa, Confianza en sí mismo, Motivación de logro, Flexibilidad, Conciencia política, influencia, empatía, capacidad de liderazgo y capacidad para alentar el desarrollo. (pp. 21, 22)

Hemos repasado entonces como el talento humano de las organizaciones juega un papel crucial en el adecuado funcionamiento de la misma, siendo a su vez, un recurso humano capaz de transformar su entorno de manera positiva o desfavorable, y que es fundamental el desarrollo de muchas de sus competencias para que se ajuste adecuadamente a la realidad laboral, siendo la inteligencia emocional la competencia capaz de generar herramientas para los colaboradores, que les permita gestionar adecuadamente sus relaciones con los demás y sus emociones, como en este caso el estrés laboral presentado en el día a día.

El estrés laboral se puede definir como las situaciones en que la persona percibe a su ambiente de trabajo como amenazador para sus necesidades de realización personal o profesional o para su salud física o mental, lo que perjudica su integración en su ámbito de trabajo. El estrés laboral puede verse también como “cualquier fuerza” que conduce



a que un factor psicológico o físico vaya más allá de sus límites de estabilidad y produzca tensión en el individuo (Cirera & Yeda, 2012, p. 70)

De esta forma, es importante conocer las señales y formas en que se manifiesta el estrés laboral en los colaboradores y las necesidades que presentan en el trabajo en función de generar condiciones que las solventen, vemos entonces que, el estrés laboral es un concepto importante de entender y estudiar para darnos cuenta de los efectos que tiene en el contexto laboral y en la capacidad del recurso humano.

El estrés vinculado al trabajo coloca en riesgo la salud de los trabajadores y entre el 50 y el 80 % de todas las enfermedades se relacionan con el nivel de estrés. El ambiente de trabajo, la estructura organizacional y las relaciones de trabajo contribuyen a moldear las respuestas individuales al estrés y la tensión y pueden ocasionarles problemas a las empresas. En la vida del trabajador pueden surgir varias consecuencias potencialmente negativas, que pueden repercutir a nivel físico, psicológico y del comportamiento, cuando no consigue lidiar con situaciones estresantes. (Cirera & Yeda, 2012, p. 73)

Estas consecuencias abordadas anteriormente, son susceptibles de ser prevenidas a través de un acompañamiento organizacional dirigido a combatir su raíz, y que en caso de no ser abordadas tienen efectos muy desfavorables a nivel general en la empresa y para el colaborador, como puede ser la aparición del síndrome de Burnout, perdiendo paulatinamente su productividad en la labor y el interés por el trabajo y sus objetivos. Como lo expresan Cirera & Yeda (2012)

Este síndrome se caracteriza como un estado de fatiga o frustración causado por la dedicación excesiva y prolongada a una causa y también por la falta de habilidad para encarar alguna situación. El estrés continuo relacionado con el trabajo constituye también un factor relevante para provocar trastornos depresivos y otras enfermedades, tales como síndrome metabólico, síndrome de fatiga crónica, disturbios del sueño, diabetes etc. (p. 71)

Es así, como el proyecto de Inteligencia emocional para la reducción del estrés laboral en el call center de Emergia Customer Care 2022-1, está enfocado en diseñar un plan de intervención que disminuya el estrés laboral de los colaboradores a través del desarrollo de la inteligencia emocional y la entrega de herramientas para el desarrollo de esta competencia

#### **6.1 Flujograma de procesos y actividades:**

En este punto, es importante resaltar que una de las grandes falencias identificadas durante esta investigación, es la falta de un personal idóneo para el cargo, debido a que este factor también influye en gran manera en la motivación y el funcionamiento de un grupo de trabajo. Para poder tener un proceso de selección óptimo del personal, se deben tener herramientas importantes que ayuden a este proceso:

#### **6.2 Las referencias.**

“Se trata de un procedimiento evaluativo usado frecuentemente y que consiste, fundamentalmente, en la solicitud de información relevante o a otras personas que puedan facilitar este tipo de información” (Moscos y Cuadrado, 2015, p. 34). Es importante que el candidato tenga una serie de referencias verificables dado que la cantidad de currículos con falsa información es muy a menudo en esta clase de procesos de selección.

### **6.3 Entrevista.**

La pre-entrevista es uno de los tics que se tiene a la hora de buscar el personal, ya que esta nos ayuda a tener claridad de lo que se necesita profundizar con el candidato que es indispensable tenerlo en cuenta antes de tener la entrevista.

Para el desarrollo de una entrevista certera que arroje excelentes resultados es necesario tener en cuenta varios aspectos cruciales, revelar adecuadamente el perfil, analizar la trayectoria previa del postulante, la entrevista es una etapa de la selección, preguntar referencias y generar preguntas capciosas que generen sorpresa en el entrevistado (Aballay y Carina, 2002, p. 78)

### **6.4 Tipos de entrevista.**

Al momento de iniciar una entrevista es fundamental saber qué clase de entrevista debemos llevar a cabo con el candidato, de acuerdo con lo que se pretende evaluar en él, ya que de acuerdo al cargo la entrevista debe variar, ya sea por qué es un personal operativo o administrativo.

Entrevista directa, pregunta concreta; entrevista mixta, combinación entre preguntas concretas y de opinión. Entrevista Libre, Este tipo de entrevista es básicamente una introducción pequeña con preguntas de la hoja de vida a manera de presentación, para seguir con preguntas tales como; ¿Por qué le interesa este puesto? ¿Cuáles son sus debilidades, cuáles sus fortalezas? ¿Por qué debemos elegirlo a usted? Entrevista grupal: Teniendo un grupo mínimo de 2 y máximo de 7 se simula una situación de trabajo y se les observa reaccionar (Aballa y Carina, 2002, p. 78)

### **6.5 Test de capacidades cognitivas o aptitudes.**

“Uno de los instrumentos más clásicos de la selección de personal, el cual puede arrojar información acerca de la velocidad de aprendizaje, capacidad de adaptación y un sinnúmero de características del candidato fundamentales para la elección del candidato más idóneo” (Alonso, Moscos, y Cuadrado, 2015, p. 134). El test de capacidades es una herramienta que ayuda a evaluar

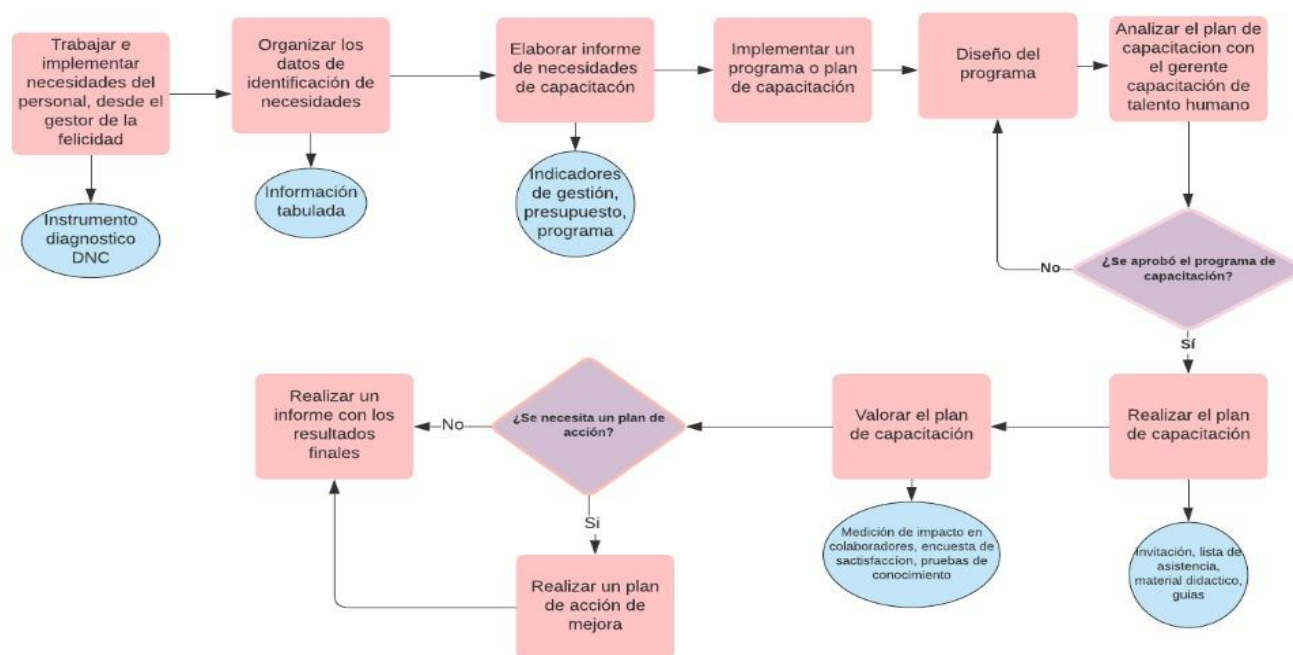
capacidades y habilidades de cada participante, sin embargo estos resultados se deben analizar junto con la entrevista para llevar a cabo un respuesta sobre el candidato ya que estos suelen tener un margen de error.

### 6.6 Ilustración 3: Flujoograma sistema de gestión humana


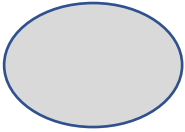
I


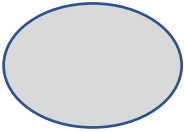
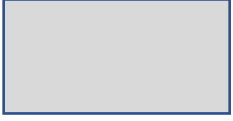
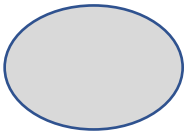

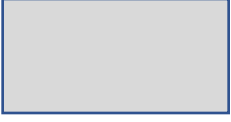

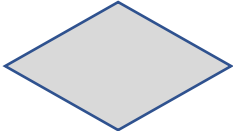
#### Fluograma Empresa Energia Customer Care sistema de gestion humana


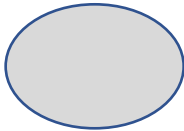
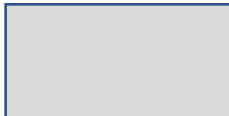
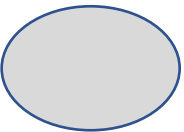
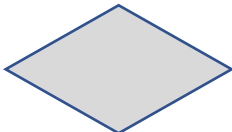
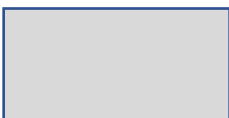
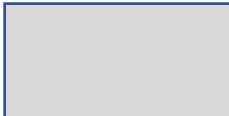
Stefanny Jimenez Quintero & Carolina Ocoa Valencia | Octubre 30, 2021.



### 6.7 Explicación del flujoograma

SIMBOLO	NOMBRE	DESCRIPCIÓN
	Rectángulo O Caja	Implementación de un plan De acción en cuanto a las Necesidades de personal, a cargo del gestor de la Felicidad.
	Conectores	El instrumento que se llevara Acabo para dicha actividad.

	<p>Rectángulo O Caja</p>	<p>Organizar la idea con el tema De la necesidad Específica.</p>
	<p>Conectores</p>	<p>Información tabulada (encuesta)</p>
	<p>Rectángulo O Caja</p>	<p>Luego de tener en cuenta La problemática que prima y que se va a tratar.</p>
	<p>Conectores</p>	<p>Se llevará acabo la propuesta que propone el gestor de la felicidad, que pueda ser la mas adecuada para tratar el problema.</p>
	<p>Rectángulo O Caja</p>	<p>Implementación del programa</p>
	<p>Rectángulo O Caja</p>	<p>Diseño del programa</p>
	<p>Rectángulo O Caja</p>	<p>Análisis del plan con la gerente.</p>
	<p>Rombo</p>	<p>¿Se aprueba el programa? Si- continua No -se reprograma el diseño.</p>

	Rectángulo O Caja	Si se continua se realiza las fechas y el plan de capacitaciones para abordar dicho tema.
	Conectores	Listas de asistencia, material que se utilizara.
	Rectángulo O Caja	Valoración del plan de diseño.
	Conectores	Medición de impacto, mediante una encuesta a los que asistieron a los talleres.
	Rombo	¿se necesita mejorar el diseño o implementar más ideas? No-se realiza un informe Si- Se realiza un plan de acción.
	Rectángulo O Caja	No-se realiza un informe Se realiza un informe demostrando y comparando la mejora que tuvieron los participantes.
	Rectángulo O Caja	Si- Se realiza un plan de acción. Se realiza un plan de acción que permita seguir trabajando la necesidad.

*Explicación del flujograma fuente de elaboración propia*

## 7 Capítulo III

### 7.1 Justificación de la estrategia

El presente proyecto de grado, se realiza como ejercicio académico diseñado para implementar acciones y estrategias en la organización Emergia Customer Care para promover y fortalecer la inteligencia emocional en los asesores de call center, buscando así disminuir y gestionar los niveles de estrés en los equipos de trabajo que han generado diferentes condiciones desfavorables para la empresa, tales como alta rotación del personal, dificultades en el clima laboral y tensión en las relaciones interpersonales.

Como lo expresa Carmona (2015)

En el ámbito laboral actual ya no solo se considera para contratar a un trabajador su formación o experiencia, sino que una parte fundamental es la forma de relacionarse con los demás, las relaciones interpersonales de los miembros de una organización, son hoy en día la base del éxito de una empresa. Aquí la importancia de diversos y abundantes estudios realizados hoy en día, cuyo objetivo básico es descubrir el nivel de importancia y la influencia de esta inteligencia en la productividad y el desarrollo de las organizaciones modernas (p. 65)

De esta forma, el autor resalta la importancia de las inteligencias múltiples como competencias fundamentales de los colaboradores de una empresa, siendo necesario generar estrategias en la organización que estén en función de promover dichas aptitudes en el talento humano.

Puntualmente, la inteligencia emocional, es una cualidad sobresaliente y de suma importancia en las competencias blandas de los trabajadores. Una organización cuyos colaboradores saben identificar y gestionar sus emociones, inherentemente conformará equipos de trabajo más funcionales y



capaces de comunicarse de manera asertiva en un clima de laboral adecuado que a su vez, facilitará el alcance de metas y resultados.

La inteligencia emocional puede ser considerada complementaria, y la importancia del concepto se debe a que el conocimiento y las emociones se interrelacionan, y explican los diferentes niveles de éxito en varias esferas de la vida, entre ellas, indubitablemente, en el ámbito laboral. (Carmona, 2015, p. 66)

Por otra parte, el estrés laboral es un fenómeno cuya incidencia en los equipos de trabajo tiene resultados desfavorables, afectando diferentes esferas tales como la motivación, la estabilidad laboral o las relaciones interpersonales. Como lo define la revista Perspectivas, en su artículo “El estrés laboral como síntoma de una empresa” (2007)

El concepto de estrés laboral es definido como la respuesta fisiológica, psicológica y de comportamiento de un individuo que intenta adaptarse y ajustarse a presiones internas y externas. El estrés laboral aparece cuando se presenta un desajuste entre la persona, el puesto de trabajo y la propia organización. (p. 56)

De este modo, el proyecto plantea el diseño de una estrategia que se enfoque en disminuir y prevenir el estrés laboral en los colaboradores, entregando herramientas y generando promoción de la salud mental y la inteligencia emocional en Emergia Customer Care.

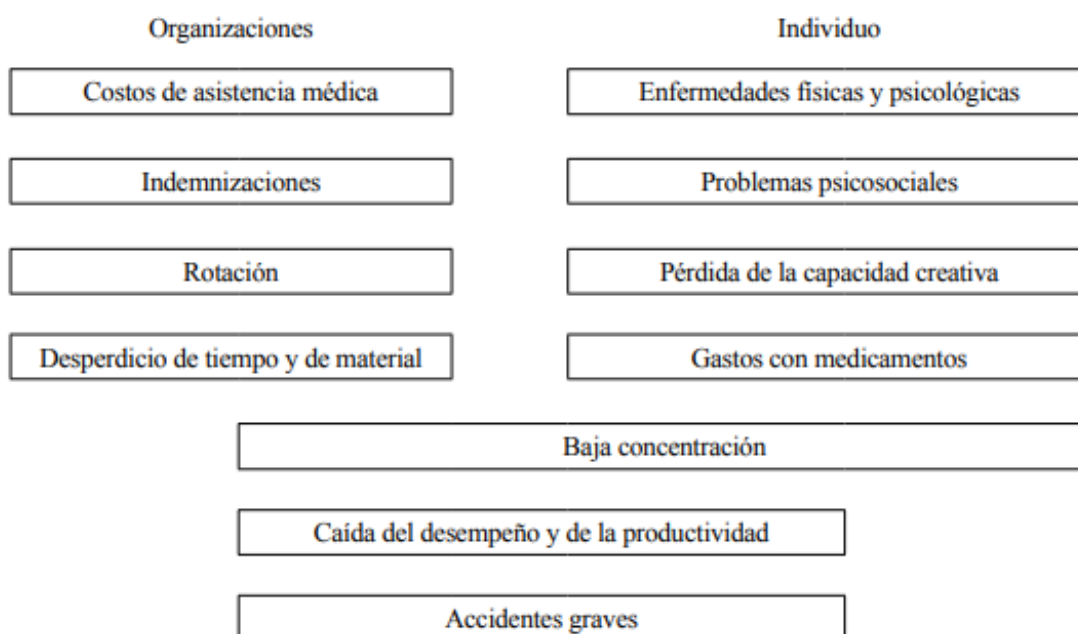
La gestión del estrés, trae consigo diferentes beneficios, por una parte, se está promoviendo el desarrollo de una vida sana y de adecuada calidad de vida en los colaboradores, ya que previene un conjunto de sintomatología adversa a nivel físico y mental para la persona.

El estrés en un estado más grave y constante también puede ser conocido como Síndrome de burnout, que es un nivel de estrés ocupacional prolongado que comprende extenuación emocional, distanciamiento de las relaciones sociales y disminución del sentimiento de relación personal. Los mismos autores señalan que los individuos que

trabajan en condiciones de muchas demandas psicológicas asociadas a bajo poder de decisión tienen mayor tendencia a desarrollar una sintomatología depresiva, cuando se los compara con los trabajadores que no están expuestos a esas condiciones (Trigo, 2007, citado en Cirera, 2012, p. 71)

Y por otra parte también, existe un factor económico que beneficia a las organizaciones. “El estrés laboral representa costos y pérdidas financieras, tanto para las organizaciones como para el individuo, además de incidir en otros tipos de pérdidas, como se muestra en el Cuadro 1”. (Cirera, 2012, p. 72)

**Ilustración 4: Costos y pérdidas ocasionados por el estrés laboral, fuente: *Impacto de los estresores laborales en los profesionales y en las organizaciones (2012)***



Es así como se valida la pertinencia de desarrollar el presente proyecto de grado, cuyas acciones incidan favorablemente en los hallazgos identificados en el diagnóstico y en la revisión bibliográfica, generando condiciones al interior de la organización que promuevan la inteligencia emocional como aptitud y competencia fundamental que favorezca la disminución y prevención del estrés laboral.

## **7.2 Objetivos.**

### **7.2.1 Objetivo General.**

Diseñar un programa de inteligencia emocional para la reducción del estrés del personal en la empresa Emergia Customer Care durante el primer semestre de 2022.

### **7.2.2 Objetivos Específicos.**

1. Identificar los eventos estresores en el personal de Call center de Emergia Customer Care.
2. Estructurar un plan de intervención con base al programa de inteligencia emocional para la reducción del estrés laboral.
3. Realizar un fortalecimiento de las relaciones interpersonales entre asesores y líderes por medio del programa de inteligencia emocional para la reducción del estrés laboral.

**Nombre del proyecto de intervención:** INTELIGENCIA EMOCIONAL PARA LA REDUCCIÓN DEL ESTRÉS LABORAL EN EL CALL CENTER DE EMERGIA CUSTOMER

2022-1

**Objetivo General:** Diseñar un programa de inteligencia emocional para la reducción del estrés del personal en la empresa Emergia Customer Care durante el primer semestre de 2022.

Objetivo específico	Actividades	Responsables	Recursos	Objetivo	Metas	Indicadores	Medio de verificación	Cronograma
1. Identificar los eventos estresores en el personal de Call center de Emergia Customer Care.	"Conversamos" espacios donde los equipos de trabajo tengan la posibilidad y libertad de expresar las situaciones en las que sienten estrés laboral en un ambiente de confianza.	Psicólogos en formación:	1. Personal equipo de call center . 2. Espacio (Auditorio, aulas) 3. Permiso de SST	Identificar las causas y situaciones que detonan el estrés laboral en los colaboradores y generar propuestas que ayuden a mitigarla.	Alcanzar a impactar el 85% de asesores del call center		Lista de asistencia Valoración de la experiencia Registros fotográficos	<b>Fecha de inicio:</b> 28/02/2022
	Se dividirá la población de asesores en subgrupos de 20 personas acompañadas por cada uno de los responsables y se llevarán a cabo durante la última semana del mes de febrero.	Ochoa & Stefann y Jiménez Auxiliares de talento humano	4. Permiso de desconexión de la operación (Ticket de nómina)			Que la meta se cumpla en un 100%	Informe de actividad.	<b>Fecha de finalización:</b> 07/3/2022

<p>Aplicación de instrumento de medición de factores psicosociales del estrés laboral (Ministerio de protección social)</p>		<p>1. Personal equipo de call center</p>	<p>Identificar los factores estresores al interior de la organización que generan tensión y estrés laboral en los asesores de call center.</p>	<p>Alcanzar a impactar el 90% de asesores del call center</p>		<p>Lista de asistencia</p>	
<p>Se aplicará el test a la población de asesores call center para el cual se destinará un tiempo de 30 minutos, y se dividirán en subgrupos de 30 personas para su realización.</p>	<p>os en formación:</p>	<p>2. Espacio (Auditorio, aulas)</p> <p>3. Permiso de SST</p>			<p>Que la meta se cumpla en un 100%</p>	<p>Registros fotográficos</p> <p>Realización del test.</p> <p>Informe de actividad.</p>	<p><b>Fecha de inicio:</b> 07/3/2022</p> <p><b>Fecha de finalización:</b> 12/3/2022</p>
<p>La aplicación del test se llevará a cabo durante la primera semana de Marzo para no interrumpir el flujo de trabajo de la operación.</p>	<p>Carolina Ochoa &amp; Stefann y Jiménez</p>	<p>4. Permiso de desconexión de la operación (Ticket de nómina)</p>					

<p><b>2.</b> Estructurar un plan de intervención con base al programa de inteligencia</p>	<p><b>“Semana de la salud mental”</b> Campaña presencial y virtual en la cual durante los 5 días hábiles, se desarrollen</p>	<p>Psicólogo</p> <p>os en formación:</p>	<p>1. Personal equipo call center</p> <p>2. Espacio en</p>	<p>Promover y promocionar la inteligencia emocional y la gestión del estrés a través de</p>	<p>Alcanzar a impactar el 80% de asesores del call</p>	<p>Que la meta se cumpla en un 100%</p>	<p>Acta de actividades (asistencia)</p>	<p><b>Fecha de inicio:</b> 21/3/2022</p> <p><b>Fecha de finalización:</b></p>
---	--	--	--	---	--	---	---	---

emocional para la reducción del estrés laboral.	actividades enfocadas en promover la inteligencia emocional y la gestión del estrés.	Carolina Ochoa	sede para poner el puesto y el pendón	espacios, charlas y encuentros de valor que entreguen herramientas a la población de líderes y asesores de call center para la gestión de sus emociones en el trabajo y en la vida.	center	25/3/2022.
	<b><u>Día 1:</u></b> Webinar sobre la inteligencia emocional: Espacio virtual donde se entregue información de valor y herramientas de I.E	& Stefann y Jiménez	3. Sala o auditorio para la realización del conversatorio.			Registro s fotográficos
	Se realizarán 3 espacios el mismo día en 3 diferentes franjas horarias para que los colaboradores se ajusten a la programación.	Auxiliar de Talento humano Analista de comunicaciones internas	4. Apoyo del área de comunicaciones para la divulgación del evento.			Valoración de la experiencia
	<b><u>Día 2:</u></b> Tips y retos: Se compartirán piezas gráficas mediante los canales virtuales de la compañía donde se entreguen tips y herramientas de salud mental y se compartan retos a los asesores tales como: ✓ Te retamos a					Informe de actividades.

tomarte  
durante el día  
3 momentos  
para respirar  
y oxigenar tu  
cerebro.

- ✓ Levántate  
unos  
segundos y  
estira tu  
cuerpo para  
liberar las  
tensiones.
- ✓ Tómate unos  
segundos en  
el día para  
tomar  
abundante  
agua para y  
así hidratar tu  
cuerpo y  
cuidar tu  
mente.

**Día 3:**

Conversatorios  
“Gestionemos el  
estrés”: Se realizarán  
espacios presenciales  
de hasta 25 personas,  
en los cuales de  
manera reflexiva se  
aborde el fenómeno  
del estrés, se

entreguen  
herramientas y se  
compartan  
aprendizajes de valor  
para gestionar esta  
emoción.

La  
participación es  
voluntaria y se debe  
realizar una  
preinscripción para  
asistir a los espacios.

Se realizarán 3  
espacios el mismo día  
en 3 diferentes franjas  
horarias para que los  
colaboradores se  
ajusten a la  
programación.

**Día 4:**

“Lectura y mente” Se  
realizarán espacios  
presenciales de  
conversación en los  
cuales se compartan  
lecturas y escritos que  
aborden el cuidado y  
la higiene mental con  
el fin de desarrollar  
herramientas para la



gestión emocional.

Se realizarán 3 espacios el mismo día en 3 diferentes franjas horarias para que los colaboradores se ajusten a la programación y se abordarán diferentes lecturas durante el día.

**Día 5:** Stand del cuidado físico y mental: Se realizará un stand en la sede de la organización donde las personas puedan acercarse para informarse, interactuar y aprender sobre salud tanto física como mental a través de actividades, juegos y charlas.

<b>Sala anti-estrés:</b>		1. Aula en la sede					<b>Fecha de inicio:</b>
Se propone adecuar un espacio en la sede de la empresa dirigido a los asesores y líderes donde puedan desconectarse por unos momentos de sus funciones laborales en los tiempos de break permitidos.	Psicólogo	2. Puff y muebles.					
	Ochoa	3. Televisor y videojuego	Crear un espacio de descanso y desconexión para los líderes y asesores de call center que permita amenizar el ambiente de trabajo, generando entornos cómodos que disminuyan los niveles de estrés laboral.	Impacta	Que la meta se cumpla en un 100%	Lista de asistencia	<b>Fecha de inicio:</b>
La intención de generar este espacio es que los asesores y líderes puedan tener ambientes de trabajo más cómodos y amenos, donde puedan despejarse mentalmente por unos minutos de su puesto de trabajo para:	&	4. Máquina expendedora de comida		r el 100% de líderes y asesores Call center		Registro fotográfico	01/04/2022
	Stefann y Jiménez	5. Saco de boxeo				Informe de actividad.	<b>Fecha de finalización:</b>
	Auxiliar de Talento humano	6. Libros y revistas					Indefinido
	Analista de comunicaciones internas	7. Pasatiempos, acertijos y periódicos.					
✓ Tomar un refrigerio							
✓ Jugar un videojuego							
✓ Ver televisión							

- ✓ Estirar su cuerpo y liberar tensiones
- ✓ Descansar
- ✓ Hidratarse
- ✓ Leer

Generando un espacio lúdico y diferente que les ayude a disminuir el estrés del día a día y a descansar por unos momentos de la carga de trabajo.

		Psicólogo							
3.	<b>Compartamos un café</b>	os en	1.Reuni					Lista de asistencia	
Realizar un fortalecimiento de las relaciones interpersonales entre asesores	Espacio de conversación guiado en el cual se realice una integración entre líderes y asesores con el fin de mejorar las relaciones interpersonales del equipo. Se realizará por medio de	formación:	2. Sala	o auditorio para las operaciones presenciales	Fortalece r la cercanía y la camaradería entre líderes y asesores de call center	Alcanza r el 100% de líderes y asesores de equipo	Que la meta se cumpla en un 100%	Registro fotográfico	<b>Fecha de inicio:</b> 11/04/2022
		Carolina Ochoa & Stefann y Jiménez	3.Diapositivas					Valoración de la experiencia.	<b>Fecha de finalización:</b> 18/04/2022
			4. Proyector					Informe de actividad.	
			5.						

y líderes por subgrupos (cada uno con su líder encargado) y estarán acompañados por cada uno de los responsables

medio del programa de inteligencia emocional para la reducción del estrés laboral.

Auxiliar es de Talento humano

Tintos, aromáticas, refrigerio

Analista de comunicaciones internas

**¡Líderes retados!**

Se entregarán a los líderes de equipo, retos de manera semanal que deben aplicar e implementar en su equipo de trabajo, dirigidos a generar

Psicólogo 1.

Grupo de Mejorar la cercanía y las relaciones interpersonales entre líderes y asesores de call center

whatsapp en el que se compartan evidencias de los retos cumplidos

Alcanza r el 100% de líderes de equipo

Que la meta se cumpla en un 100%

Evidencias de realización de actividad mediante el grupo de whatsapp

Informe de actividad.

**Fecha de inicio:** 18/04/2022

**Fecha de finalización:** 18/05/2022

Carolina Ochoa & Stefann y Jiménez

mayor cercanía con los asesores. **Semana 1-** de comunicaciones internas deberán empezar el día saludando a sus asesores

2. Analista Canales de divulgación de la actividad mediante comunicaciones

3. Reunión virtual con la población de líderes para explicarles el ejercicio de los retos.

transmitiendo energía y entusiasmo y recomendándoles que durante el día agradezcan por algo bueno que les pasó y se reten a sí mismos a ser mejores.

**Semana 2 –**

**“Pásala y no la devuelvas”:** El líder de equipo deberá escribirle o expresarle a uno de sus asesores un agradecimiento personal, y darle la indicación que el también debe hacerlo con otro compañero para dar continuidad a la cadena.

**Semana 3 –**

**“Frases que inspiran”:**

El líder deberá compartir con su equipo de trabajo

algunas frases que lo inspiren, invitando al resto de sus asesores a compartir en un post, en un mural o por los canales digitales de comunicación, frases que también les identifiquen.

#### **Semana 4 –**

**“De inicio a fin”:** Al finalizar la jornada, el líder deberá enviar un mensaje de agradecimiento grupal a su equipo por

los logros y cualidades  
positivas identificadas  
durante el día,  
recordándoles  
siempre mantener  
vivos esos  
comportamientos.

<b>Devolución y cierre con líderes y asesores.</b>		1.Reunión virtual					<b>Fecha de inicio:</b>
En el espacio de devolución, buscaremos recolectar las percepciones resultantes del plan implementado de los líderes de equipo para conversar acerca de los puntos positivos y oportunidades de mejora del proyecto.	os en formación.	2.Diapositivas con las percepciones de cada espacio de los psicólogos	Recolectar las percepciones resultantes del plan implementado con el grupo de trabajo	Alcanzar el 100% de líderes y asesores de call center	Que la meta se cumpla en un 100%	Lista de asistencia Informe de actividad.	19/05/2022
	Carolina Ochoa						<b>Fecha de finalización:</b> 26/05/2022
	& Stefann						



y Jiménez

Se subdividirá la población de asesores en grupos de 20 acompañados por cada responsable y se realizará 1 reunión virtual con la población de líderes.

**Valoración cuantitativa de la experiencia.**

Se aplicará una encuesta de tipo cuantitativa y se entregará al personal impactado para valorar los efectos y el alcance de la intervención.

Psicólogo  
 en  
 formación.  
 Carolina  
 Ochoa  
 &  
 Stefann  
 y Jiménez

Encuesta virtual  
 Recolectar y cuantificar las percepciones resultantes del plan implementado.  
 Alcanzar el 100% de líderes y asesores de call center  
 Que la meta se cumpla en un 100%  
 Realización de la encuesta

**Fecha de inicio:**  
 19/05/2022  
**Fecha de finalización:**  
 26/05/2022.



### 7.3 Fichas técnicas de actividades

<i>Título</i>	Conversemos
<i>Objetivo</i>	Identificar las causas y situaciones que detonan el estrés laboral en los colaboradores y generar propuestas que ayuden a mitigarla.
<i>Duración</i>	1 hora
<i>Actividad rompehielo</i>	<ul style="list-style-type: none"> <li>○ Presentación de los psicólogos en formación y del objetivo del encuentro</li> <li>○ Presentación de los participantes</li> <li>○ Actividad de socialización “Mi talento oculto”</li> </ul>
<i>Actividad central</i>	<ul style="list-style-type: none"> <li>○ Contextualización sobre qué es el estrés y como afecta en el trabajo</li> <li>○ Actividad en menti.com “Me estreso cuando”</li> <li>○ Socialización de las respuestas anónimas.</li> <li>○ Identificación de situaciones claves y recurrentes que detonan el estrés en el trabajo.</li> </ul>
<i>Actividad de reflexión y análisis</i>	<ul style="list-style-type: none"> <li>○ Los psicólogos explican el modelo ABC del pensamiento, emoción y conducta y como se conecta con el fenómeno del estrés.</li> <li>○ Preguntas reflexivas (ej: ¿Como canalizan ese estrés que sienten? ¿Qué herramientas nos permiten disminuir los niveles de estrés?</li> <li>○ Se entregan herramientas para el control del estrés.</li> <li>○ Se realiza el cierre del espacio</li> </ul>
<i>Referencia teórica</i>	<ul style="list-style-type: none"> <li>○ Navas R., José J. (1981). Terapia racional emotiva. Revista Latinoamericana de Psicología, 13(1),75- 83.[fecha de Consulta 13 de Marzo de 2022]. ISSN: 0120-0534. Disponible en: <a href="https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=80513105">https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=80513105</a></li> <li>○ Barrio, J.A., &amp; García, M.R., &amp; López, M., &amp; Bedia, M. (2006). CONTROL DEL ESTRÉS. International Journal of Developmental and Educational Psychology, 2(1),429-439.[fecha de Consulta 13 de Marzo de 2022]. ISSN: 0214-9877. Disponible en: <a href="https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=349832312036">https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=349832312036</a></li> </ul>
<b>Conclusiones</b>	

<i>Título</i>	Aplicación del instrumento "Factores psicosociales del estrés laboral" (Ministerio de protección social)
<i>Objetivo</i>	Identificar los factores estresores al interior de la organización que generan tensión y estrés laboral en los asesores de call center.
<i>Duración</i>	30 minutos
<i>Actividad rompehielo</i>	<ul style="list-style-type: none"> <li>○ Presentación de los psicólogos en formación</li> <li>○ Se presenta el objetivo del espacio</li> <li>○ Se explica cómo responder el instrumento</li> </ul>
<i>Actividad central</i>	<ul style="list-style-type: none"> <li>○ Se realiza la aplicación del test</li> </ul>
<i>Actividad de cierre</i>	<ul style="list-style-type: none"> <li>○ Se recolectan las respuestas de los participantes</li> <li>○ Se agradece a la población por la participación y disposición</li> </ul>
<i>Referencia</i>	Batería de instrumentos para la evaluación de factores de riesgo psicosocial

<i>a teórica</i>	(2019). Ministerio de protección social. Disponible en: <a href="https://posipedia.com.co/wp-content/uploads/2019/08/bateria-instrumento-evaluacion-factores-riesgo-psicosocial.pdf">https://posipedia.com.co/wp-content/uploads/2019/08/bateria-instrumento-evaluacion-factores-riesgo-psicosocial.pdf</a>
<b>Conclusiones</b>	

<i>ulo</i>	Título	Webinar “Inteligencia emocional”
<i>bjetivo</i>	Objetivo	Promover la inteligencia emocional en el trabajo
<i>uración</i>	Duración	1 hora
<i>Actividad rompehielo</i>	Actividad	<ul style="list-style-type: none"> <li>○ Presentación de los psicólogos en formación y del objetivo del encuentro</li> <li>○ Presentación de algunos participantes y su expectativa</li> <li>○ Se proyecta el video de “Intensamente”</li> <li>○ Se realiza socialización del video</li> </ul>
<i>Actividad central</i>	Actividad	<ul style="list-style-type: none"> <li>○ Contextualización sobre qué son las emociones y qué función tienen</li> <li>○ Se explica el proceso de pensamiento</li> <li>○ Se entrega y explica la herramienta de registro de pensamiento a los participantes</li> <li>○ Se socializan situaciones cotidianas de las personas en relación a sus emociones y los comportamientos subyacentes.</li> </ul>
<i>Actividad de reflexión y análisis</i>	Actividad	<ul style="list-style-type: none"> <li>○ Se realizan preguntas reflexivas</li> <li>○ Se socializa la experiencia del espacio</li> <li>○ Se abordan dudas, opiniones e inquietudes de los participantes.</li> </ul>
<i>Referencia teórica</i>	Referencia	<p>Video: <a href="https://www.youtube.com/watch?v=cB2CUdv_aHQ">https://www.youtube.com/watch?v=cB2CUdv_aHQ</a></p> <p>Goleman, D. Cherniss, C.(2001) The emotionally intelligent workplace. Editorial Kairós. Disponible en <a href="https://www.recursoyhabilidades.com/cmsAdmin/uploads/o_1c8vfrqjr1n5q1e2g167q67mci.pdf">https://www.recursoyhabilidades.com/cmsAdmin/uploads/o_1c8vfrqjr1n5q1e2g167q67mci.pdf</a></p> <p>Ramírez, Luis H. (1977). La técnica del control del pensamiento en terapiacomportamental. Revista Latinoamericana de Psicología, 9(2),213-229.[fecha de Consulta 16 de Marzo de 2022]. ISSN: 0120-0534. Disponible en: <a href="https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=80590204">https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=80590204</a></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>○</li> </ul>
<b>Conclusiones</b>		
<ul style="list-style-type: none"> <li>○ Las personas adoptaron una actitud abierta y dispuesta en el espacio</li> <li>○ Se propició la reflexión y el análisis en relación a la importancia de la gestión emocional y el control de las emociones en diferentes contextos.</li> <li>○ Se identificó una adecuada recepción de los conceptos y herramientas abordadas en el encuentro.</li> <li>○ Se pudieron aplicar los conceptos teóricos en la práctica del ejercicio, entregando herramientas e información de valor que fomenten el control del estrés en el trabajo</li> </ul>		

- Se identificaron situaciones, pensamientos y emociones claves para la gestión emocional, permitiendo dar paso a la reflexión y entendimiento de cómo impactan los diferentes escenarios de la vida.
- Se logra promover la inteligencia emocional en el contexto laboral.

El espacio se dio en los tiempos establecidos, las personas participantes se encontraron en un principio, pasivas y tímidas, pero con el pasar de los minutos se abrieron a la socialización y el diálogo de experiencias resultantes al video inicial, lo cual propició el desarrollo de los momentos planificados en el encuentro.

Durante la ejecución de la estrategia, los participantes se mostraron abiertos y participativos en el análisis y la reflexión sobre la importancia de la inteligencia emocional en diferentes contextos incluido el trabajo, mostrando una adecuada apropiación de los conceptos que fueron abordados.

Desde nuestra experiencia, pudimos dar cuenta de un público receptivo y activo en la charla y socialización de los momentos significativos del encuentro, siendo muestra de una integración apropiada de los conceptos trabajados; del mismo modo, las personas expresaron sentirse bien durante el desarrollo del webinar y llevarse aprendizajes de valor del espacio.

<i>Título</i>	Gestionemos el estrés
<i>Objetivo</i>	Promover la gestión del estrés en el trabajo
<i>Duración</i>	1 hora
<i>Actividad rompehielo</i>	<ul style="list-style-type: none"> <li>○ Presentación de los psicólogos en formación y del objetivo del encuentro</li> <li>○ Presentación de algunos participantes y su expectativa</li> <li>○ Se proyecta una situación común generadora de estrés en el trabajo</li> <li>○ Se indica a los participantes registrar sus posibles emociones y reacciones fisiológicas frente a la situación anterior.</li> </ul>
<i>Actividad central</i>	<ul style="list-style-type: none"> <li>○ Se indica a los participantes dibujar su propia silueta humana</li> <li>○ Una vez dibujada, deberán representar las sensaciones físicas resultantes del estrés en las partes del cuerpo</li> <li>○ Se socializa la experiencia y los dibujos representados</li> </ul>
<i>Actividad de reflexión y análisis</i>	<ul style="list-style-type: none"> <li>○ Se realizan preguntas reflexivas en relación al tema abordado</li> <li>○ Se socializa la experiencia del espacio</li> <li>○ Se entregan herramientas para la gestión y el control del estrés</li> <li>○ Se abordan dudas, opiniones e inquietudes de los participantes.</li> </ul>
<i>Referencia teórica</i>	<p>AMUTIO KAREAGA, ALBERTO (2004). Afrontamiento del estrés en las organizaciones: un programa de manejo a nivel individual/grupal. Revista de Psicología del Trabajo y de las Organizaciones, 20(1),77-93.[fecha de Consulta 16 de Marzo de 2022]. ISSN: 1576-5962. Disponible en:  <a href="https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=231317996006">https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=231317996006</a></p>

Conclusiones	
<i>Título</i>	Compartamos un café
<i>Objetivo</i>	Fortalecer la cercanía y la camaradería entre líderes y asesores de call center
<i>Duración</i>	1 hora
<i>Actividad rompehielo</i>	<ul style="list-style-type: none"> <li>○ Presentación de los psicólogos en formación y del objetivo del encuentro</li> <li>○ Se reparte el refrigerio y el café</li> <li>○ Se solicita a los participantes presentarse y decir su comida favorita, talento oculto o hobby</li> <li>○ Se realiza un mural en el tablero donde los participantes deberán escribir 1 palabra que los identifique a nivel general como equipo de trabajo.</li> <li>○ Se socializa el collage de palabras resultante</li> </ul>
<i>Actividad central</i>	<ul style="list-style-type: none"> <li>○ Se entrega un globo a cada participante</li> <li>○ Se le brinda la instrucción a cada persona de inflar y decorar el globo con elementos de su vida que los representen y con los cuales se conecte su propósito personal.</li> <li>○ Una vez decorados los globos los participantes deberán intercambiarlos entre si y se le entregará a cada uno un alfiler.</li> <li>○ Se entrega la instrucción de explotar los globos</li> <li>○ Se realiza la socialización de la experiencia y se repasan las emociones vividas en el ejercicio.</li> </ul>
<i>Actividad de reflexión y análisis</i>	<ul style="list-style-type: none"> <li>○ Los facilitadores resaltan la importancia de la empatía y el valor por el otro y todo lo que representa</li> <li>○ Se realizan preguntas reflexivas en relación al tema abordado</li> <li>○ Se socializa la experiencia del espacio</li> <li>○ El facilitador resalta la importancia de que exista una adecuada cohesión grupal, confianza y sinergia a la hora de trabajar en equipo</li> <li>○ Se abordan dudas e inquietudes</li> </ul>
<i>Referencia teórica</i>	<p>Yañez Gallardo, Rodrigo, &amp; Arenas Carmona, Mallén, &amp; Ripoll Novales, Miguel (2010). EL IMPACTO DE LAS RELACIONES INTERPERSONALES EN LA SATISFACCIÓN LABORAL GENERAL. Liberabit. Revista Peruana de Psicología, 16(2),193-201.[fecha de Consulta 16 de Marzo de 2022]. ISSN: 1729-4827. Disponible en: <a href="https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=68617161008">https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=68617161008</a></p> <p>Arce Burgoa, Luís Gonzalo (2008). SINERGIA ESTRATEGICA: “UNA NECESIDAD PARA LASUPERVIVENCIA DE LAS EMPRESAS”. PERSPECTIVAS, (21),141-160.[fecha de Consulta 16 de Marzo de 2022]. ISSN: 1994-3733. Disponible en: <a href="https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=425942157008">https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=425942157008</a></p>
Conclusiones	
<ul style="list-style-type: none"> <li>○ Las personas adoptaron una actitud abierta y dispuesta en el espacio</li> <li>○ Se propició la reflexión y el análisis en relación al valor del otro y la importancia de los vínculos saludables en el trabajo</li> <li>○ Se identificó una adecuada recepción de los conceptos y herramientas abordadas en el encuentro.</li> <li>○ Se pudo generar un ambiente de camaradería y confianza entre los miembros del equipo</li> </ul>	

- Se generó una reflexión adecuada de parte de los participantes en relación a la importancia de la cercanía, la confianza y la camaradería en el trabajo.

El espacio se llevó a cabo siguiendo los puntos y momentos previamente definidos. A nivel general las personas tuvieron una disposición adecuada de cara al ejercicio lo que permitió que los tiempos y actividades fueran exitosos.

Al inicio del espacio, las personas se mostraron expectantes de lo que iba a suceder, recibieron de manera alegre el refrigerio que se les entregó y pese a que esto provocó una dispersión de la atención inicial, se propició un momento agradable de compartir, hablar y fortalecer la cercanía en la medida que se compartía el café y se conocían entre sí a través de la presentación y la creación del mural.

Posteriormente en la actividad central, las personas realizaron el ejercicio de manera abierta y activa, participando y decorando su globo como se había indicado. En el segundo momento, cuando se dio la instrucción de explotar el globo de la otra persona, sucedieron comportamientos divididos: mientras que algunos explotaron sin pensar el globo, otra gran parte de ellos decidió no hacerlo, siendo un tema importante de discusión en el tercer momento de reflexión y análisis.

En este tercer momento del encuentro, las personas comenzaron a socializar su experiencia de manera participativa y activa. Algunos de ellos, resaltaron la manera en que el otro puede incidir y coartar las acciones y decisiones propias, siendo prueba quienes explotaron el globo solo por una orden. Otra gran mayoría, resaltaron el hecho de no seguir la instrucción y no explotar el globo de la otra persona, señalando la empatía, la confianza y el respeto por el otro y su realidad como elementos claves que les llevaron a tomar la decisión de no seguir la instrucción del facilitador.

Finalmente, se abordaron aquellos elementos principales de la experiencia, como los sentimientos y emociones que percibieron al explotar o no el globo del otro y la manera en que cada uno puede incidir positivamente para generar entornos de valor y sinergia como equipo de trabajo.

Para concluir, se puede decir que el objetivo del encuentro fue cumplido exitosamente; las personas pudieron reflexionar sobre el valor del otro y fortalecer los vínculos de amistad y camaradería en el trabajo, adoptando una actitud abierta, positiva y comprometida frente a la creación de entornos de valor.

## 8 Devolución creativa

### 8.1 Evaluación del cumplimiento de los objetivos

Partiendo de la reflexión y el análisis de las estrategias y actividades implementadas a partir del presente proyecto de intervención, se ha podido recopilar información suficiente para generar un diálogo entre el nivel de acierto y oportunidades de mejora frente a los objetivos establecidos anteriormente.

En primera instancia, cabe resaltar que uno de los puntos fuertes en la intervención fue el nivel oportuno de comunicación entre psicólogos, líderes de equipo y colaboradores, en la cual se pudo resaltar el valor y la importancia del cuidado de la salud mental en el trabajo y establecer acciones que permitan mitigar esta necesidad previamente identificada en la organización; generando un mayor anclaje y permanencia de parte la población impactada en las actividades del proyecto, mostrando interés por aprender sobre el tema y facilitar espacios que permitan desarrollar estrategias para el cuidado de la salud mental.

Como se expuso anteriormente en el proyecto, el objetivo general del mismo fue “Diseñar un programa de inteligencia emocional para la reducción del estrés del personal en la empresa Emergia Customer Care durante el primer semestre de 2022” en este orden de ideas es importante establecer una mirada de análisis que permita comprender el nivel de acierto que tuvo en el proceso de implementación.

La realidad organizacional de Emergia, demostró que pese a ser una organización en crecimiento, se encuentra también interesada en el desarrollo del talento humano de la compañía, estableciendo esfuerzos y apoyo a las áreas correspondientes para que se establezcan acciones que se adapten a las problemáticas o necesidades identificadas. En este orden de ideas, se puede entender que en primera instancia el objetivo general tiene viabilidad en la compañía, abriendo las puertas al diseño



de una estrategia que permita disminuir considerablemente los niveles de estrés laboral que se estaban presentando al interior de los equipos de trabajo.

En el proceso y desarrollo del proyecto, se identificaron como dificultades las condiciones propias de muchos equipos de trabajo, cuya carga laboral dificulta que las personas puedan focalizar su atención o dirigir sus esfuerzos a algo que no fuera la operación y el call center, generando que en las etapas iniciales del proyecto no hubiera una amplia participación ni interés en el programa, para lo cual fue fundamental el establecer un ejercicio de comunicación interna que permitiera afianzar y visualizar la problemática en la organización y generar interés por el cuidado de la salud mental.

Del mismo modo y en la línea propuesta por el proyecto con el objetivo específico número uno: *“Identificar los eventos estresores en el personal de Call center de Emergencia Customer Care”*. Se puede afirmar que se identificaron de manera cuidadosa y reflexiva, en un trabajo conjunto por parte de psicólogos, líderes y colaboradores las condiciones o eventos estresores en el personal de call center de la organización, recopilando información de valor que diera cuenta de las situaciones y factores que disparan el estrés en la compañía, pudiendo también realizar un abordaje frente a las acciones, estrategias o herramientas que pueden ser implementadas en función de estas situaciones. Este ejercicio reflexivo grupal, permitió conocer más a fondo a los colaboradores y personas que conforman los equipos de trabajo, generando un ambiente de escucha que fue bien recibido por las personas y promoviendo el cuidado de la salud mental y la prevención del estrés laboral, dando entonces un adecuado cumplimiento al primer objetivo específico del proyecto.

En el desarrollo de esta actividad, encontramos puntos fuertes como la participación y actitud de escucha de las personas en el espacio, y dificultades por temas de tiempo y cronograma que impidieron que el espacio fuera más extenso en tiempos. Igualmente, cabe resaltar que no fue posible realizar una reunión donde se encontrara el cien por ciento de las personas del equipo ya que no se

puede dejar la operación sin personal activo, teniendo que realizar dos espacios similares enfocados en el mismo objetivo.

Del mismo modo, y siguiendo con el objetivo específico número dos. “Estructurar un plan de intervención con base al programa de inteligencia emocional para la reducción del estrés laboral”. Podemos decir que se pudo estructurar un cronograma y un plan de intervención basado en la inteligencia emocional para la reducción del estrés en el trabajo, en el cual se implementaron diferentes acciones dirigidas al desarrollo de habilidades blandas como la gestión emocional, el conocimiento de sus emociones y el manejo del estrés a través de la teoría. Nuevamente una de las oportunidades de mejora principales fue la limitación en tiempos para los colaboradores lo cual limitó la participación, no obstante, se pudieron adaptar las actividades para que más personas fueran impactadas lo cual ayudó a generar mayor interés y participación, obteniendo un adecuado nivel de acierto en el objetivo específico número dos.

Continuando con el repaso del cumplimiento de los objetivos, encontramos el tercero y último: *“Realizar un fortalecimiento de las relaciones interpersonales entre asesores y líderes por medio del programa de inteligencia emocional...”* Basados en la teoría previamente estudiada y contemplada en el marco teórico, se implementa la actividad “Conversemos” la cual tuvo numerosos aciertos y fue un espacio de valor que propició un ambiente de camaradería en el cual líderes y asesores expresaron haber conocido ideas, pensamientos o proyectos de sus compañeros que anteriormente no conocían, promoviendo entonces un fortalecimiento de las relaciones en el trabajo.

La actividad según la experiencia demostró ser exitosa en el sentido que cumple con el objetivo planteado, como oportunidades de mejora pueden repasarse los cronogramas de los líderes de equipo quienes tienen poca accesibilidad y en un principio la baja comunicación, fortuitamente logrando llegar a diferentes consensos que permitieran desarrollar el espacio propuesto.

## **8.2 Recomendaciones**

Como recomendación transversal al proceso de diplomado, la Corporación Universitaria Minuto de Dios, y la organización Emergia Customer Care, es importante resaltar que pese a que el proceso de asesoría permite solucionar dificultades, dudas e inquietudes durante el desarrollo del proyecto con el apoyo del asesor de trabajo de grado, es necesario fortalecer el acompañamiento conjunto de parte del cuerpo institucional de la universidad de la mano del programa de diplomado para incentivar y promover en los campos de aplicación del conocimiento organizacional el cuidado de la salud mental y la relevancia de la aplicación del conocimiento científico psicológico a través del desarrollo de proyectos de esta índole, dirigiendo una mirada más comprometida desde ambas partes: organización – universidad y generando el desarrollo de una cultura más interesada en los fenómenos humanos que nos afectan, como el estrés, la ansiedad, el miedo al fracaso, la depresión, entre otros elementos que nos impactan y tumban por completo el argumento de: “los problemas personales se dejan en la puerta del trabajo”, ya que no solo la teoría si no también la experiencia, nos ha mostrado que somos seres pensantes que adaptan sus comportamientos, habilidades y destrezas a las condiciones de su entorno, y que es deber del profesional en psicología, establecer y promover acciones que generen ambientes saludables en comunidad.

## **8.3 Reflexión teórica.**

Contrastando la experiencia de lo vivido durante el desarrollo del proyecto y la práctica en la organización con la revisión e investigación teórica en la que se fundamenta, podemos encontrar diferentes puntos de encuentro en los cuales la teoría sirvió como guía para la adaptación de una estrategia efectiva que permitiera dar cumplimiento a los objetivos propuestos.

En su fundamento, la teoría describe conceptos y fenómenos clave para la articulación del proyecto, nos brinda un horizonte frente a la manera en que en el pasado se ha dado manejo a una problemática similar y nos permite predecir los posibles efectos subyacentes.

De este modo, diversos autores advertían frente a las dificultades inherentes al fenómeno de estrés en las organizaciones, como Muñoz (2005) “las condiciones emocionales son un fenómeno clave en las relaciones humanas y los vínculos laborales, siendo una carga emocional como el estrés un debilitador de las mismas” (p. 10).

Por su parte, Del Rio & Velásquez (2015) expresa que el saber ser y las habilidades humanas, blandas, emocionales y sociales deben ser una competencia básica en los colaboradores y que las organizaciones deben establecer una mirada reflexiva frente a sus condiciones (p. 40)

En la práctica, nos damos cuenta que efectivamente las condiciones subyacentes al estrés laboral son generadoras de dificultades en la realidad de Emergia, habiendo dificultado los vínculos con el otro, la productividad, entre otros factores, derivando constantemente en deserción laboral y altos índices de rotación, siendo una situación problemática para las personas y las organizaciones. “Una persona puede ser muy trabajadora y conocer bien un área determinada, pero si no se sabe relacionar y comunicar, lo más probable es que no dure en un puesto de trabajo donde deba interactuar con más personas” Rico (2012)

Del mismo modo Montoya & Boyero (2016) expresan que “El recurso humano en las empresas le da validez a los demás recursos y es fundamental el cuidado del mismo” (p.3). Es así, como se resalta desde la teoría el papel protagonista de los colaboradores en las empresas, siendo una realidad más que clara en Emergia, en donde las personas brindan atención y están generando experiencias a los clientes externos quienes representan la sustentabilidad del negocio.

Por su parte, Duque & García (2017) afirman que las competencias del ser y las habilidades para saber ser y estar con el otro, imprimen a los conocimientos específicos un valor agregado importante (p.33)

En síntesis de lo abordado, la teoría ha demostrado tener la capacidad de describir una realidad que puede ser vivenciada desde otro punto de referencia con algunas obvias diferencias, y que ha servido como punto de referencia que permite articular y establecer una mirada reflexiva del mundo.

Otra perspectiva a tener en cuenta es la expuesta por Carmeli (2003) quien expresa que “Cada vez más, las empresas grandes y pequeñas se esfuerzan por desarrollar constante e incansablemente acciones que potencialicen el talento humano de su empresa” (p. 56). Desde la mirada más próxima a la organización, encontramos algunos puntos diferentes frente a lo que en ocasiones describe la teoría, es decir, existen diferencias entre las condiciones socioculturales en las cuales se desarrolla la investigación de referencia y el presente proyecto. Es así, como encontramos investigaciones de organizaciones y teoría en las cuales las empresas grandes, medianas y pequeñas invierten, capacitan y desarrollan esfuerzos en la gestión del talento humano de sus empresas, sus líderes, gerentes y directores, mientras que en la realidad de Emergia, aún existe una brecha muy amplia para el entendimiento del papel y el rol que juega dicha inversión en las personas, teniendo una mirada muy enfocada en el modelo de negocio, la productividad y los procesos operativos.

En síntesis, la teoría nos muestra y describe de una forma muy cercana lo experimentado en las organizaciones y específicamente en Emergia, nos muestra la forma en que el conocimiento psicológico puede adaptarse a la realidad y las necesidades diagnosticadas y que es importante seguir realizando esfuerzos que permitan generar cultura en las empresas, donde se adapten modelos que teóricamente han sido probados en función del desarrollo continuo de las personas, las empresas y la comunidad.

#### **8.4 Conclusiones.**

De manera general, podemos concluir que la investigación teórica, en articulación con el diagnóstico realizado en la empresa Emergia S.A.S ha permitido generar y adaptar estrategias que representen una mejora ante las necesidades descritas, y que las actividades y acciones implementadas, se encuentran respaldadas con un sustento teórico validado que sirve como punto de referencia para la aplicación del conocimiento psicológico organizacional en Emergia.

Del mismo modo, se concluye que el diseño de intervención propuesto a la organización, permitió mitigar y disminuir de manera considerable los índices de estrés que se habían identificado previo a la intervención, y que de la mano del conocimiento teórico, se propiciaron espacios de reflexión y construcción donde se desarrollaron conocimientos, competencias y aprendizajes dirigidos en fortalecer la gestión emocional y la tolerancia al estrés en condiciones laborales y personales.

Así mismo, se identificaron los eventos, factores y situaciones generadoras de estrés en la población muestra del proyecto, permitiendo a las personas impactadas, conocer, reflexionar y establecer estrategias ante estas situaciones verbalizadas con el fin de ser aplicadas en la vida personal y laboral, generando a su vez, el desarrollo de una inteligencia emocional apropiada en los equipos de trabajo.

Se estructuró un plan de intervención con acciones específicas dirigidas a la promoción de la salud mental, la inteligencia emocional y la prevención del estrés en el trabajo, que permitió entregar herramientas a la población impactada para la gestión emocional y el fortalecimiento de los vínculos laborales, propiciando espacios de valor en los cuales las personas de la organización puedan establecer una mirada reflexiva y crítica en relación a su vida personal, laboral y emocional.

Se propiciaron espacios de fortalecimiento de las relaciones interpersonales en los equipos de trabajo, entre asesores y líderes de call center, en donde a través de actividades dirigidas y teóricamente

respaldadas, se pudieron abrir nuevas perspectivas entre las personas que conforman los equipos, darse la oportunidad de conocerse y aprender de las vivencias de sus compañeros y líderes.

Para finalizar, se puede concluir que el proyecto implementado en articulación a las necesidades identificadas, pudo completar de manera asertiva los objetivos propuestos, estableciendo esfuerzos dirigidos a promover la salud mental en la organización, el desarrollo de la inteligencia emocional y la gestión saludable del estrés, propiciando también espacios de valor que permitieron brindar un acercamiento a los equipos de trabajo, mejorando los vínculos de comunicación y confianza.

## 9 Referencias

Emergia Customer Care (2022). Quiénes somos. Emergiacc.com Disponible en:

<https://www.emergiacc.com/es/quienes-somos>

Enciso Forero, Eleonora, & Perilla Toro, Lyria Esperanza (2004). Visión retrospectiva, actual y prospectiva de la psicología organizacional. Acta Colombiana de Psicología, (11),5-22.[fecha de Consulta 2 de Marzo de 2022]. ISSN: 0123-9155. Disponible en:

<https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=79801102>

Quiroga Parra, Darío (2007). Comunicación, clima y cultura organizacional para la gestión del conocimiento. Pymes metalmecánicas de Cali. Universidad & Empresa, 6(13),9-36.[fecha de Consulta 2 de Marzo de 2022]. ISSN: 0124-4639. Disponible en:

<https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=187217485002>

PATLÁN PÉREZ, JUANA (2019). ¿Qué es el estrés laboral y cómo medirlo?. Salud Uninorte, 35(1),156-184.[fecha de Consulta 4 de Marzo de 2022]. ISSN: 0120-5552. Disponible en:

<https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=81762945010>

Salgado, Jesús F., & Peiro, José M. (2008). Psicología del trabajo, las organizaciones y los recursos humanos en España. Papeles del Psicólogo, 29(1),2-5.[fecha de Consulta 2 de Marzo de 2022].

ISSN: 0214-7823. Disponible en: <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=77829101>

Hespanhol Bernardo, Marcia, & de Souza, Heloisa Aparecida, & Garrido Pinzón, Johanna, & Kawamura, Eduardo Alessandro (2015). Salud mental relacionada con el trabajo: desafíos para las políticas públicas. Universitas Psychologica, 14(5),1613-1623.[fecha de Consulta 4 de Marzo de 2022].

ISSN: 1657-9267. Disponible en: <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=64746682008>

Cirera Oswaldo, Yeda, & Aparecida Dias, Elaine, & Rueda Elias Spers, Valéria, & Ferraz Filho, Odair (2012). Impacto de los estresores laborales en los profesionales y en las organizaciones. Análisis de investigaciones publicadas. Invenio, 15(29),67-80.[fecha de Consulta 12 de Febrero de 2022].

ISSN: 0329-3475. Disponible en: <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=87724146007>

Cali, Allyson, & Fierro, Isidro, & Sempértégui, Carlos (2015). La inteligencia emocional como elemento estratégico en la empresa. Revista Ciencia Unemi, 8(15),119-125.[fecha de Consulta 12 de Febrero de 2022]. ISSN: . Disponible en:

<https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=582663829014>

Dueñas Buey, María Luisa (2002). Importancia de la inteligencia emocional: un nuevo reto para la orientación educativa. Educación XX1, (5),77- 96.[fecha de Consulta 12 de Febrero de 2022].

ISSN: 1139-613X. Disponible en: <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=70600505>

Montoya Agudelo, César Alveiro, & Boyero Saavedra, Martín Ramiro (2016). EL RECURSO HUMANO COMO ELEMENTO FUNDAMENTAL PARA LA GESTIÓN DE CALIDAD Y LA COMPETITIVIDAD ORGANIZACIONAL. Revista Científica "Visión de Futuro", 20(2),1-20.[fecha de Consulta 12 de



Febrero de 2022]. ISSN: 1669-7634. Disponible en:

<https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=357947335001>

CARMONA-FUENTES, Patricia, & VARGAS-HERNÁNDEZ, José G., & ROSAS-REYES, Roberto E. (2015).

Influencia de la inteligencia emocional en el desempeño laboral. *Sapienza Organizacional*, 2(3),53-68.[fecha de Consulta 18 de Enero de 2022]. ISSN: 2443-4256. Disponible en:

<https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=553056601004>

(2007). "EL ESTRÉS LABORAL COMO SÍNTOMA DE UNA EMPRESA". *PERSPECTIVAS*, (20),55-66.[fecha de Consulta 18 de Enero de 2022]. ISSN: 1994-3733. Disponible en:

<https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=425942331005>

Rico Rico, Carlos Antonio (2002) La inteligencia emocional en el trabajo. De Hendrie Weisinger Revista Facultad de Ciencias Económicas: Investigación y Reflexión, vol. X, núm. 2, diciembre, 2002, pp. 101-104 Universidad Militar Nueva Granada Bogotá, Colombia. Disponible en:

<https://www.redalyc.org/pdf/909/90910213.pdf>

Cirera Oswaldo, Yeda, & Aparecida Dias, Elaine, & Rueda Elias Spers, Valéria, & Ferraz Filho, Odair (2012). Impacto de los estresores laborales en los profesionales y en las organizaciones. *Análisis de investigaciones publicadas. Invenio*, 15(29),67-80.[fecha de Consulta 18 de Enero de 2022]. ISSN: 0329-3475. Disponible en: <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=87724146007>

Duque-Ceballos, José Luis, & García-Solarte, Mónica, & Hurtado-Ayala, Andrea (2017). Influencia de la inteligencia emocional sobre las competencias laborales: un estudio empírico con empleados del nivel administrativo. *Estudios Gerenciales*, 33(144),250-260.[fecha de Consulta 18 de Febrero de 2022]. ISSN: 0123-5923. Disponible en:

<https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=21253726005>

Goleman, D. Cherniss, C.(2001) *The emotionally intelligent workplace*. Editorial Kairós. Disponible en

[https://www.recursoyhabilidades.com/cmsAdmin/uploads/o\\_1c8vfrqjr1n5q1e2g167q67mci.pdf](https://www.recursoyhabilidades.com/cmsAdmin/uploads/o_1c8vfrqjr1n5q1e2g167q67mci.pdf)

*f*

Muñoz Martínez, Rosario, & Rodríguez Muñoz, Susana (2005). LA INTELIGENCIA EMOCIONAL Y SU

RELACIÓN CON EL PROCESO DIRECTIVO EN EL CONTEXTO EMPRESARIAL. *Ingeniería Industrial*,

XXVI(1),18-24.[fecha de Consulta 18 de Febrero de 2022]. ISSN: 0258-5960. Disponible en:

<https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=360433558005>

10 Anexos

10.1 Registro fotográfico de la actividad: "Compartamos un café"

