



**Efecto De Una Intervención En Inteligencia Emocional Sobre La Rotación Laboral En
Empleados De Un *Contact Center***

Alexander Atehortúa Castaño

Paula Gutiérrez Díaz

Trabajo de grado presentado para optar al título de Psicólogo

Asesor

Renato Zambrano Cruz, Doctor (PhD) en Ciencias cognitivas

Universidad de Antioquia
Facultad de Ciencias Sociales y Humanas
Psicología
Medellín, Antioquia, Colombia
2023

Cita

(Atehortúa Castaño & Gutiérrez Díaz, 2023)

Referencia

Atehortúa Castaño, A. & Gutiérrez Díaz, P., (2023). *Efecto De Una Intervención En Inteligencia Emocional Sobre La Rotación Laboral En Empleados De Un Contact Center* [Trabajo de grado profesional]. Universidad de Antioquia, Medellín, Colombia.

Estilo APA 7 (2020)



Repositorio Institucional: <http://bibliotecadigital.udea.edu.co>

Universidad de Antioquia - www.udea.edu.co

El contenido de esta obra corresponde al derecho de expresión de los autores y no compromete el pensamiento institucional de la Universidad de Antioquia ni desata su responsabilidad frente a terceros. Los autores asumen la responsabilidad por los derechos de autor y conexos.

Contenido

Resumen	5
Abstract	6
Introducción	7
1 Planteamiento del problema	8
1.1 Antecedentes	8
2 Justificación.....	11
3 Objetivos	12
3.1 Objetivo general	12
3.2 Objetivos específicos.....	12
4 Hipótesis.....	14
5 Marco teórico	15
6 Metodología	16
7 Resultados	17
8 Discusión.....	22
9 Conclusiones	23
10 Recomendaciones.....	25
Referencias	26
Anexos.....	30
Sesión 1: “Identificando emociones”	30
Sesión 2: “¿Cómo manejar y expresar mejor mis emociones?”.....	32
Sesión 3: “Comprensión emocional”	37
Sesión 4: “Regulando Emociones”	41

Lista de tablas

Tabla 1 Tabla cruzada de grupo y estado laboral.....	17
Tabla 2 Pruebas de chi-cuadrado.....	18
Tabla 3 Estimación de riesgo	18
Tabla 4 Inteligencia emocional antes y después según pertenencia a grupo de intervención.....	19
Tabla 5 Rangos	20
Tabla 6 Estadísticos de prueba ^a	21

Resumen

Se realiza un estudio acerca de la relación de la inteligencia emocional con los índices de rotación en el proceso de capacitación del personal operativo en una empresa de *contact center*, ya que las capacitaciones para este tipo de negocios suelen ser muy extensas en tiempo y densas en información, que el personal que suele buscar este tipo de ofertas laborales es muy joven y que en la mayoría de situaciones estudian además de trabajar, esto los enfrenta con situaciones de estrés, tolerancia a la frustración y otras variables que llevan a que las personas terminen desistiendo del proceso formativo, generando rotaciones muy altas que conllevan costos muy elevados para la compañía. Para la prueba se midieron los niveles de inteligencia emocional por medio del test TMMS-24 el cual está basado en Trait Meta-Mood Scale (TMMS) del grupo de investigación de Mayer y Salovey, dicho test se aplicó al inicio de la prueba a una población de 44 personas y luego se realizaron 4 talleres de inteligencia emocional para finalizar aplicando nuevamente el test con el objetivo de ver cómo se comportaron los niveles de inteligencia emocional de las mismas.

Finalizando toda la prueba realizada se encontró que si bien no es concluyentes que los talleres de inteligencia emocional brindados generaran un incremento determinante, estos si generaron un impacto positivo en las personas mejorando la permanencia de quienes participaron en los talleres en comparación con los que no, esta mejora en la rotación a nivel de una organización con volúmenes altos de personas representa ahorros económicos que pueden rondar los 48.000 dólares al año, por lo anterior y teniendo en cuenta las oportunidades encontradas en todo el trabajo se puede concluir que es oportuno implementar este tipo de acciones en este tipo de compañías.

Palabras clave: inteligencia emocional, contact center, estrés, tolerancia a la frustración, test TMMS-24

Abstract

A study was conducted regarding the relationship between emotional intelligence and turnover rates in the training process of operational staff in a contact center company. This is because training for such businesses tends to be lengthy and information-intensive, the individuals seeking these job offers are typically young and often juggle work with studying, which exposes them to situations of stress, frustration tolerance, and other variables that lead to individuals giving up on the training process. This results in very high turnover rates, which incur significant costs for the company.

For the experiment, emotional intelligence levels were measured using the TMMS-24 test, which is based on the Trait Meta-Mood Scale (TMMS) developed by Mayer and Salovey's research group. This test was administered to a population of 44 individuals at the beginning of the experiment. Subsequently, four emotional intelligence workshops were conducted, and the test was administered again to observe how the emotional intelligence levels changed.

At the conclusion of the entire study, it was found that while it is not conclusive that the provided emotional intelligence workshops led to a decisive increase, they did have a positive impact on individuals, enhancing the retention of those who participated in the workshops as compared to those who did not. This improvement in turnover rates within an organization with a high volume of personnel translates to economic savings that could amount to around \$48,000 per year. Considering the opportunities identified throughout the study, it can be concluded that implementing these types of actions in such companies is indeed appropriate.

Keywords: emotional intelligence, contact center, stress, frustration tolerance, test TMMS-

Introducción

El presente estudio se centra en la investigación acerca de la relación entre la inteligencia emocional y los índices de rotación en el proceso de capacitación del personal operativo en una empresa de *contact center*. Dado que las capacitaciones en este entorno suelen ser intensas y dirigidas a un público mayoritariamente joven que también está involucrado en estudios y enfrenta diversas tensiones, es esencial comprender cómo la inteligencia emocional puede influir en la retención y el compromiso del personal. Esta investigación aborda la problemática de la alta rotación en el ámbito de los *contact centers* y busca identificar si el desarrollo de la inteligencia emocional puede mitigar esta problemática y generar ahorros significativos para la empresa.

Esto se realiza primero con el planteamiento del problema, se piensa en la hipótesis de que intervenir a los asesores en capacitación ayudará a disminuir la rotación, luego se realiza una prueba piloto con 4 sesiones, aplicando antes y después un test de inteligencia emocional, luego se discute acerca de los resultados y se brindan recomendaciones y conclusiones al respecto, lo que deja claro es que aún la relación entre estas dos variables le queda mucho por descubrir.

1 Planteamiento del problema

Según los antecedentes consultados hay soporte empírico acerca de la relación entre inteligencia emocional y la rotación del personal, sin embargo, se han centrado más en dichas correlaciones que en potenciar en los empleados habilidades específicas de inteligencia emocional para disminuir que estos roten en las organizaciones.

Es relevante incursionar en la inteligencia emocional y cómo se desarrolla en la salud mental de los empleados pues esto impactará en la rotación de los mismos y ayudará a reducir los altos costos que acarrea para la productividad general de las organizaciones, costos de separación del empleado que se va, los costos del reemplazo y los costos de capacitación para el nuevo empleado. También hay que considerar la baja productividad del empleado antes de renunciar y el desánimo que experimentan los que se quedan y que tienen que trabajar horas extras debido a la vacante. (Farfán-Sisniegas et al, 2016).

1.1 Antecedentes

Se revisaron antecedentes a nivel mundial muy interesantes, tenemos a Falahat et al. (2014) que examinaron la relación entre la inteligencia emocional de los líderes mediada por la cultura organizacional como una posible explicación de la intención de rotación de 260 empleados entre los profesionales de las Tecnologías de la Información y las comunicaciones (TIC) afiliados al Multimedia Super Corridor en Cyberjaya, Malasia. Hallaron que la percepción de inteligencia emocional de los líderes se correlaciona negativa y significativamente con la intención de rotación. Esto puede atribuirse a los líderes que son capaces de reconocer emociones en sus empleados, respondiendo a ellas apropiadamente e influyendo en sus emociones de manera positiva.

También encontramos que se llevó a cabo un estudio con 215 enfermeras recién graduadas en Canadá para comprender los aspectos de la vida laboral de estas que están relacionados con la rotación y abordar la escasez de personal de enfermería. En este análisis que realizaron Boamah y Laschinger (2016) se concluyó que la intención de rotación de enfermeras recién graduadas podría disminuir creando entornos de trabajo de apoyo para reducir la susceptibilidad al agotamiento emocional (burnout) en el lugar de trabajo.

Además, Giao et al. (.2020) analizaron el impacto de la inteligencia emocional en la rotación de 722 empleados de bancos en Vietnam. Se basaron en el concepto de inteligencia emocional de Mayer y Salovey que indica que poseer una alta inteligencia emocional permite que un empleado individual sea más productivo, optimista y resistente, tanto en el trabajo como en la vida familiar. Se halló que el apoyo de las organizaciones y la alta inteligencia emocional redujo los conflictos trabajo-familia y el desgaste laboral y estos, a su vez, disminuyen la rotación del personal sobre todo en trabajos que requerían una alta interacción con otros.

En Indonesia, Brahmanda-Ariarta y Honor-Satrya (2021) implementaron un análisis en 70 empleados de una empresa de correos acerca del papel de la satisfacción laboral como mediador del efecto de la inteligencia emocional sobre su intención de rotación. Se concluyó que cuando la inteligencia emocional y la satisfacción laboral de los empleados aumenta, la intención de rotación de los mismos tiende a disminuir.

Ya pasando a un país más cercano, en América, Guatemala, Fleischhacker-Pérez (2014), realizó un estudio para determinar la influencia de la inteligencia emocional con la productividad laboral con 40 empleados del centro de diagnóstico por imágenes Policlínica, la conclusión principal fue que los trabajadores que presentan mayor inteligencia emocional con habilidades como autoconciencia, autocontrol, automotivación, empatía y habilidades sociales tienen una productividad alta.

Asimismo en Guatemala, Marquéz-Herrera (2016) puso en práctica un estudio para determinar la relación de la inteligencia emocional y la motivación laboral con 30 colaboradores de recursos humanos de un ingenio azucarero, dentro de las conclusiones más relevante se encuentra que la inteligencia emocional y la motivación no depende la una de la otra, sin embargo, se encontró que el nivel de inteligencia emocional es alta, y a su vez están motivados en su ambiente laboral aportando al desarrollo personal y cumplimiento de objetivos.

Adicionalmente encontramos estudios en Colombia, más exactamente en Bogotá, donde Castro-Ordoñez y Chaparro-Becerra (2016) llevaron a cabo un estudio con 54 trabajadores de un laboratorio óptico en el que buscaron la relación entre la inteligencia emocional y la rotación de personal. Encontraron que no existe relación significativa entre los niveles de inteligencia emocional y la toma de decisión de renunciar a la empresa.

Igualmente en esta ciudad capital, Bogotá, Martínez-Lozano (2019) realizó una investigación con el personal del Registro Nacional de Avaluadores (RNA) con el fin de conocer si la variable de satisfacción y motivación de los trabajadores influía en la rotación de personal, la investigación se realizó con los 12 trabajadores de planta de la compañía y con encuestas a 9 empleados que se retiraron de la misma, una de las conclusiones principales es que la satisfacción laboral si está relacionada con la rotación de personal, sin embargo, es necesario que se den otros factores como solvencia económica, otra oferta laboral entre otros para que el empleado se vaya de la empresa o decida quedarse así no se encuentre satisfecho.

Por último Ibarra-Salazar (2021) realizó una investigación buscando los planes y técnicas de retención del personal como respuesta a la rotación que se genera en las organizaciones, se planteó que al identificar las principales causas de deserción se pueden abordar estrategias puntuales que permitan disminuir este indicador, la metodología implementada fue la de análisis de información recolectada digitalmente de la página web de la Universidad de América como “ebsco y scopus”, en Bogotá, para ser posteriormente analizada. Dentro de los principales hallazgos tenemos que las estrategias más utilizadas son las que llevan a incentivar el salario emocional y el ambiente laboral.

La productividad laboral suele ser un factor que genera presión en los colaboradores de las organizaciones, ya que cuando estos no cuentan con un adecuado nivel de inteligencia emocional puede llevarlos a estar desmotivados y esto desencadenará, a su vez, en una baja productividad y los líderes generarán presión en los empleados y estos últimos terminarán abandonando su puesto de trabajo (Falahat et al., 2014; Fleischhacker-Pérez, 2014; Márquez-Herrera, 2016; Castro-Ordoñez y Chaparro-Becerra, 2016).

En otros estudios la inteligencia emocional tiene relación con la rotación de personal, pero mediados por otras variables como: la motivación laboral (Marquéz-Herrera, 2016; Martínez-Lozano, 2019), la satisfacción laboral (Brahmanda-Ariarta y Honor-Satrya, 2021; Martínez-Lozano, 2019) y entornos de trabajo de apoyo (Boamah y Laschinger 2016; Giao et al., 2020; Ibarra-Salazar, 2021)

2 Justificación

La presente investigación busca por medio del desarrollo de la inteligencia emocional minimizar los impactos negativos que están asociados a la rotación de personal como son los costos asociados a la selección y a los procesos de capacitación de las nuevas personas, así mismo lograr un incremento en la productividad de las operaciones al mantener el personal antiguo el cual ya cuenta con una curva de aprendizaje y que al fortalecer su inteligencia emocional le permitirá tener mayor productividad en sus operaciones.

3 Objetivos

3.1 Objetivo general

Analizar la relación entre la inteligencia emocional y los índices de rotación en el proceso de capacitación del personal operativo en una empresa de *contact center*, con el propósito de identificar el impacto de la inteligencia emocional en la retención del personal y en la reducción de los costos asociados a la alta rotación.

3.2 Objetivos específicos

1. Evaluar los niveles iniciales de inteligencia emocional del personal operativo mediante la aplicación del test TMMS-24 al inicio del proceso de capacitación.
2. Diseñar y ejecutar cuatro talleres de inteligencia emocional dirigidos al personal operativo con el objetivo de potenciar sus habilidades emocionales y su capacidad para afrontar situaciones de estrés y frustración.
3. Comparar los niveles de inteligencia emocional entre dos grupos de participantes: uno que solo recibió las pruebas iniciales y otro que además participó en los talleres de inteligencia emocional, para determinar si la intervención tuvo un impacto significativo en el desarrollo de la inteligencia emocional.
4. Contrastar los resultados de los tests de inteligencia emocional con el comportamiento de rotación en ambos grupos, con el fin de identificar posibles relaciones entre el desarrollo de la inteligencia emocional y la permanencia del personal operativo en la empresa de *contact center*.
5. Evaluar el impacto económico potencial de la reducción de la rotación a través del fortalecimiento de la inteligencia emocional, considerando los costos asociados a la selección, capacitación y productividad del personal.
6. El estudio busca proporcionar evidencia empírica sobre cómo el fortalecimiento de la inteligencia emocional puede influir en la retención del personal operativo en empresas de

contact center, así como en la reducción de costos asociados a la alta rotación. Estos objetivos se desarrollan en el contexto de la comprensión de que la inteligencia emocional puede contribuir a la adaptación y resiliencia del personal en ambientes laborales exigentes, como es el caso de los *contact centers*.

4 Hipótesis

Para el comienzo de esta investigación se tiene la hipótesis de: dado que las mayores carencias en los *contact center* son a raíz de las faltas en el acoplamiento a un ambiente nuevo, sin suficientes herramientas para el manejo de la frustración, reclutamiento con personal muy joven e inexperto, capacitaciones con producto extenso técnico, entre otras variables, realizar intervenciones en temas como la Inteligencia emocional incide de manera positiva en la disminución de la rotación de dicho personal.

5 Marco teórico

La Rotación Del Personal

La intención de rotación se define cuando un individuo tiene la intención de dejar su organización (Dess & Shaw, 2001; Giao et al 2020). La rotación se clasifica en dos tipos: la rotación voluntaria que ocurre cuando los empleados no están satisfechos con su trabajo actual y están listos para buscar otro empleo. En segundo lugar, la rotación involuntaria que ocurre cuando los empleados son despedidos por su organización. Ambas con consecuencias graves para la organización en el mundo empresarial actual, incluidas una serie de dificultades para encontrar un reemplazo, reclutamiento, selección, capacitación y desarrollo, costo de socialización y percepción de la calidad del servicio por parte de los clientes.

La Inteligencia Emocional

Mestre et al. (2018) indica que inteligencia emocional se refiere a los procesos que realizamos para reconocer, usar comprender y manejar las emociones propias y de los demás para la resolución de problemas y la regulación de las conductas.

Mayer y Salovey reorganizan la IE en 4 ramas: la percepción valoración y expresión de las emociones como la capacidad de percibir las propias emociones y las de los demás y valorar si son sinceras o no, ayudando así a tener interacciones sociales más adaptativas. La facilitación emocional como el uso de las emociones para la toma de decisiones, resolución de problemas e incrementar la creatividad. También tenemos la rama de la comprensión de las emociones que nos permite conocer el sistema emocional y la transición de una emoción a otra y por último la rama de la regulación de las emociones para entender que hay emociones buenas y malas y direccionar las emociones propias y de otros.

6 Metodología

El enfoque de esta investigación es mixto, ya que integra los métodos cuantitativo y cualitativo en un solo estudio, lo que ayuda, de una forma u otra, a analizar los fenómenos que se presentan de forma mucho más completa: se tiene en cuenta no solo las estadísticas si no también cómo las variables inciden en los participantes, asimismo permite comparar frecuencias, factores y resultados.

En esta investigación lo que se busca es analizar el impacto de una intervención en inteligencia emocional en las personas que participan en una capacitación en un *contact center* y si eso, a su vez ayuda a la disminución de la rotación, pero no es suficiente con cuantificar el número de personas que se quedan o se retiran al final o cómo era su inteligencia emocional antes o después si no también, cómo ayuda aprender acerca de estas herramientas para su vida diaria, entonces se ve la necesidad de llegar al fondo de la situación y para comprender y analizar los factores implicados y así llegar a transformarlos. Tal y como se menciona:

La investigación cuantitativa permite justificar la necesidad, descubre los problemas, los relaciona y los cuantifica. Por otra parte, la investigación cualitativa proporciona las bases para darle contenido, profundiza sobre las causas, caracteriza el funcionamiento y enriquece los cambios hipotéticos de solución. (Chaves, 2018, p. 165)

7 Resultados

La prueba se realizó con 2 grupos, con el primero se hizo la intervención y el otro fue utilizado como grupo control. El grupo intervención inició con 17 personas de las cuales se retiraron 4 dando una rotación del 24% mientras que el grupo control inició con 27 personas de las cuales se retiraron 10 dando una rotación del 37%.

Tabla 1

Tabla cruzada de grupo y estado laboral

		Estado laboral			
		Retirado	Contratado	Total	
Grupo	Control	Recuento	10	17	27
		% dentro de Grupo	37,0%	63,0%	100,0%
		% dentro de Estado	71,4%	56,7%	61,4%
	Intervención	Recuento	4	13	17
		% dentro de Grupo	23,5%	76,5%	100,0%
		% dentro de Estado	28,6%	43,3%	38,6%
Total		Recuento	14	30	44
		% dentro de Grupo	31,8%	68,2%	100,0%
		% dentro de Estado	100,0%	100,0%	100,0%

Como se muestra en la **Tabla 1** se evidencia que no hay diferencias estadísticamente significativas entre el grupo control y el grupo intervención, no obstante, es importante tener en cuenta que la mayor parte de las personas retiradas fueron del grupo control, mientras que del grupo de la intervención tuvo una menor rotación en cuanto a las personas que estuvieron en los talleres.

Tabla 2*Pruebas de chi-cuadrado*

	Valor	df	Significación asintótica (bilateral)	Significación exacta (bilateral)	Significación exacta (unilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	,877 ^a	1	,349		
Corrección de <u>continuidad</u> ^b	,365	1	,546		
Razón de verosimilitud	,899	1	,343		
Prueba exacta de Fisher				,509	,275
Asociación lineal por lineal	,857	1	,354		
N de casos válidos	44				

a. 0 casillas (0,0%) han esperado un recuento menor que 5. El recuento mínimo esperado es 5,41.

b. Sólo se ha calculado para una tabla 2x2

Se encontró que es casi 2 veces más probable completar la capacitación completa estando en el grupo de intervención con un 90% más de posibilidades en comparación con el grupo control (**Tabla 2**), sin embargo, el valor tiene intervalos muy amplios lo que hace que no se pueda asegurar con completa certeza que estar en el grupo de intervención garantice llegar al final del proceso.

Tabla 3*Estimación de riesgo*

	Valor	Intervalo de confianza de 95 %	
		Inferior	Superior
Razón de ventajas para Grupo (Control / Intervención)	1,912	,488	7,493
Para cohorte Estado = Retirado	1,574	,586	4,228
Para cohorte Estado = Contratado	,823	,557	1,218
N de casos válidos	44		

Se evidencia que la inteligencia emocional antes y después del taller tuvo aproximadamente la misma media y desviación (**Tabla 3**), tanto en el grupo control como en el grupo intervención, ya hablando de las 3 dimensiones en el grupo control las dimensiones de percepción y regulación tiene un puntaje parecido, pero en la dimensión de comprensión del grupo control con respecto al de intervención encontramos una diferencia estadísticamente significativa lo que indica que el no hacer nada, a parte de la capacitación de producto, en el primer grupo hace que la comprensión disminuya significativamente en cambio en el grupo intervención se mantiene la comprensión emocional, es decir, que de una forma u otra los talleres aplicados a pesar de que no mejoran el indicativo sí sirvieron como protectores de dicha dimensión.

Tabla 4

Inteligencia emocional antes y después según pertenencia a grupo de intervención

Grupo		N	Media	Desviación
Control	PERCEPCIÓN PRE	27	25,37	7,571
	COMPRESIÓN PRE	27	31,30	5,934
	REGULACIÓN PRE	27	16,93	3,088
	PERCEPCIÓN POS	17	25,65	7,599
	COMPRESIÓN POS	17	29,65	6,576
	REGULACIÓN POS	17	16,18	3,909
Intervención	PERCEPCIÓN PRE	17	26,00	5,668
	COMPRESIÓN PRE	17	32,41	5,185
	REGULACIÓN PRE	17	17,47	3,608
	PERCEPCIÓN POS	12	26,83	6,492
	COMPRESIÓN POS	12	33,67	4,097
	REGULACIÓN POS	12	17,42	2,712

Se evidencia que el grupo control con respecto al grupo intervención no tuvo diferencias significativas con respecto a los resultados antes y después de los talleres en ninguno de los ítems evaluados: Percepción, comprensión y regulación (**Tabla 4**).

Tabla 5
Rangos

Grupo			N	Rango promedio	Suma de rangos	
Control	PERCEPCIÓN POS -	Rangos negativos	8 ^a	10,31	82,50	
		PERCEPCIÓN PRE	Rangos positivos	9 ^b	7,83	70,50
		Empates	0 ^c			
		Total	17			
	COMPRESIÓN POS -	Rangos negativos	11 ^d	8,41	92,50	
		COMPRESIÓN PRE	Rangos positivos	3 ^e	4,17	12,50
		Empates	3 ^f			
		Total	17			
	REGULACIÓN POS -	Rangos negativos	9 ^g	5,61	50,50	
		REGULACIÓN PRE	Rangos positivos	2 ^h	7,75	15,50
		Empates	6 ⁱ			
		Total	17			
Intervención	PERCEPCIÓN POS -	Rangos negativos	4 ^a	5,38	21,50	
		PERCEPCIÓN PRE	Rangos positivos	6 ^b	5,58	33,50
		Empates	2 ^c			
		Total	12			
	COMPRESIÓN POS -	Rangos negativos	7 ^d	5,57	39,00	
		COMPRESIÓN PRE	Rangos positivos	5 ^e	7,80	39,00
		Empates	0 ^f			
		Total	12			
	REGULACIÓN POS -	Rangos negativos	4 ^g	4,25	17,00	
		REGULACIÓN PRE	Rangos positivos	3 ^h	3,67	11,00
		Empates	5 ⁱ			
		Total	12			

a. PERCEPCIÓN POS < PERCEPCIÓN PRE

b. PERCEPCIÓN POS > PERCEPCIÓN PRE

c. PERCEPCIÓN POS = PERCEPCIÓN PRE

d. COMPRESIÓN POS < COMPRESIÓN PRE

e. COMPRENSIÓN POS > COMPRENSIÓN PRE

f. COMPRENSIÓN POS = COMPRENSIÓN PRE

g. REGULACIÓN POS < REGULACIÓN PRE

h. REGULACIÓN POS > REGULACIÓN PRE

i. REGULACIÓN POS = REGULACIÓN PRE

Tabla 6

Estadísticos de prueba^a

Grupo		PERCEPCIÓN	COMPRENSIÓN	REGULACIÓN
		POS - PERCEPCIÓN PRE	POS - COMPRENSIÓN PRE	POS - REGULACIÓN PRE
Control	Z	-,284 ^b	-2,521 ^b	-1,561 ^b
	Sig. asintótica(bilateral)	,776	,012	,118
Intervención	Z	-,614 ^c	,000 ^d	-,512 ^b
	Sig. asintótica(bilateral)	,539	1,000	,609

a. Prueba de rangos con signo de Wilcoxon

b. Se basa en rangos positivos.

c. Se basa en rangos negativos.

d. La suma de rangos negativos es igual a la suma de rangos positivos.

Se evidencia, según la **Tabla 5** y la **Tabla 6**, que las diferencias en las 3 dimensiones de la prueba de inteligencia emocional aplicada de forma previa y posterior tanto en el grupo control como en el de intervención, no fueron estadísticamente significativas ya que las diferencias antes y después no alcanza a ser de 0,05 hacia abajo. Revisando la dimensión de COMPRENSIÓN emocional se puede hablar de cierto estímulo, pero más que todo el grupo control que no es lo esperado.

8 Discusión

Se evidenció con respecto a algunos estudios que estimular a los empleados con respecto a la importancia de la inteligencia emocional resultó en la disminución de la rotación lo cual también se evidenció en el estudio de Giao et al.(2020) con ciertos empleados en el banco de Vietnam que concluyeron que la alta inteligencia emocional entre otros aspectos disminuyen la rotación del personal sobre todo en trabajos que requerían una alta interacción con otros tal cual es el caso de los *contact centers*. Encontramos que dicho estudio difiere con el realizado en Colombia Castro-Ordoñez y Chaparro-Becerra (2016) que indica que no existe relación significativa entre los niveles de inteligencia emocional y la toma de decisión de renunciar a la empresa.

Hay varios estudios donde se revisa la relación significativa entre las diferentes dimensiones de la IE medida por el TMMS con respecto a diferentes variables; relación significativa entre la IE y la satisfacción con la vida y bienestar psicológico en adultos mayores según Delhom et al.(2017), correlación positiva entre la IE y la satisfacción vital en profesores universitarios de acuerdo a Augusto-Landa et al.(2006) donde se muestra que los predictores más significativos de la satisfacción vital fueron el ánimo positivo y negativo y la claridad emocional (comprensión).

Polonio-lópez et al. (2019) encontró que, tras la formación práctica, se observó una mejora en la IE auto-percibida en las mujeres (dimensiones Atención Emocional, Claridad Emocional y Regulación Emocional). En cuanto a las áreas de formación práctica, los resultados mostraron una mejora en la IE en las mujeres que habían recibido formación práctica en las áreas de Rehabilitación Física, Salud Mental y Geriátrica y Gerontología en las dimensiones de comprensión y regulación, en cuanto a la dimensión de Atención no se observaron cambios significativos.

9 Conclusiones

En nuestra investigación la rotación se comportó de mejor manera en el grupo intervención que en el del grupo control por lo cual permite decir que los resultados son satisfactorios para el propósito inicial de establecer un piloto en la institución, esto a pesar de que los datos estadísticos no nos muestran una mejora en el nivel de inteligencia emocional de las personas con las que se realizó la prueba, sin embargo se puede llegar a atribuir los resultados a la propia actividad realizada, con lo anterior se puede plantear la siguiente pregunta ¿Por qué funciona trabajar inteligencia emocional para la rotación?

Para responder a esta pregunta se debe complementar los datos cuantitativos con los cualitativos; dentro de la actividad, y en la propia encuesta realizada con las personas, se encuentra como opinión generalizada el hecho de que estos ven la actividad como un valor agregado a la capacitación tradicional de producto operativo, lo ven como un conocimiento de valor que se les está entregando y que les servirá no solo para la labor que van a entrar a realizar, sino también para la vida misma, esto concuerda con lo que dice Uriarte (2020) de que la rotación no se genera normalmente por la falta de conocimiento de los procesos, sino que por el contrario se da mucho debido a la falta de habilidades de las personas para enfrentar situaciones puntuales. Por otra parte comenzar un nuevo empleo y aún más en un *contact center* es complejo y la intervención ayuda a que para las personas sea menos pesada la capacitación ya que si bien no mejora la inteligencia emocional, sí ayuda a que no empeore durante el proceso, protegiendo la dimensión de comprensión emocional como se menciona en el trabajo de investigación realizado por Oliviera-Lucas (2012), este enfoca su análisis acerca de la importancia de la implementación de la inteligencia emocional para ayudar a reducir el estrés en una organización permitiéndole relacionarse mejor, gestionando mejor sus emociones y adaptándose de manera adecuada a su entorno. Lo que es muy importante ya que participar en una inducción extensa llega a afectar negativamente a las personas.

Debido a la dinámica de la empresa con respecto a las capacitaciones iniciales, el tiempo disponible con el que se cuenta para realizar las intervenciones, sin llegar a afectar los tiempos de las rutas formativas, es más bien limitado, aproximadamente 2 horas por taller, esto lleva a que no sea lo suficientemente profunda para lograr el nivel de desarrollo esperado en las personas.

Por otra parte, se evidenció que con el grupo de intervención las personas que estuvieron en este presentaron una menor rotación que en el grupo control, lo cual es muy importante para la compañía debido a los costos que la rotación representa. Sin embargo, se puede mejorar con respecto al día que inician los talleres con los grupos, puesto que en este caso la prueba se inició al día 5 de capacitación, día en el cual ya se había generado rotación de personal que no tuvo la oportunidad de participar en los talleres y eventualmente afectó la rotación final.

Con este trabajo se considera que a nivel de rotación puede ser muy importante lograr establecer el proceso de manera generalizada dentro de la compañía, ya que si bien como se dijo anteriormente no se logra incrementar los niveles de inteligencia emocional, sí genera un impacto ayudando a proteger la comprensión emocional y dando un valor agregado del proceso a las personas que se encuentran en él, dando como resultado una disminución en la rotación la cual a nivel de esta empresa en particular la cual cuenta con una base de más de 15.000 personas de planta y que tiene una rotación mensual del 13% aproximadamente, genera un ingreso de 1800 personas cada mes en proceso de selección y capacitación, proceso el cual tiene una rotación promedio en sala del 35%, por ende toda la rotación que se pueda evitar en estos procesos representa grandes beneficios para la organización a nivel económico.

Con respecto a las cifras anteriormente mencionadas y para esta empresa la cual tiene capacitaciones en promedio de duración de 15 días hábiles y les brinda a las personas un apoyo de 2 dólares diarios lo que en promedio da unos costos de capacitación de nuevos aproximadamente de 66.000 dólares mensuales de los cuales 12.000 aproximadamente son pérdida directa ya que corresponden a la rotación de personas en proceso formativo que nunca llegan a producción. Acá se evidencia la importancia de lograr disminuir la rotación en aula ya que si tomamos como base los resultados de la prueba realizada y se lograra mejorar a una rotación del 24% aproximadamente se tendría un ahorro en la rotación de 4.000 dólares mensuales o 48.000 dólares anuales, esto sin mencionar los otros beneficios que trae de esfuerzos de las áreas de selección y formación.

10 Recomendaciones

En futuras investigaciones con respecto a la inteligencia emocional para la disminución de la rotación de las empresas, se encontró que, en nuestro caso, por falta de disponibilidad en las salas de capacitación, no fue posible estar todas las sesiones en espacios grandes, lo cual es lo ideal ya que se evidenció durante los talleres que las personas al estar en un salón pequeño presentaban muchas distracciones al estar más cerca unos de otros.

Sería importante realizar una evaluación más profunda en cuanto a la cantidad de tiempo de cada taller, el número de sesiones (necesidad de ampliarlos a 2 sesiones por tema), contenido de los talleres y la relevancia que esta sea digital o presencial, para así determinar cuál sería la intensidad necesaria y lograr el objetivo de mejorar la competencia de la inteligencia emocional, esto teniendo en cuenta la variable de no afectar la duración inicial de las rutas de aprendizaje para la institución.

Otra sugerencia a tener en cuenta es el hecho de realizar el primer taller durante los días iniciales de la capacitación buscando minimizar la posibilidad de rotación, buscando impactar la rotación general del grupo. También se recomienda realizar un muestreo probabilístico con el fin de generar representatividad en la población de trabajadores de *contact centers*.

Hablando de temas de espacio se deben analizar los beneficios de contar siempre con un espacio físico de las mismas medidas, preferiblemente un espacio amplio, y de buena disposición en dicho espacio para que las personas no tengan tanta posibilidad de distracción entre ellos.

También es relevante revisar el momento de la jornada en que se realizan los talleres, que no sea ni en horas muy tempranas ni en horas muy tardías para que la concentración sea la adecuada, ya que se evidencia que al inicio o al final de la capacitación los participantes se notan muy dispersos.

Referencias

- Andrade, A. (2019) Neurociencia de las emociones: la sociedad vista desde el individuo. *Neurociencia de las emociones: la sociedad vista desde el individuo. Una aproximación a la vinculación sociología-neurociencia*, 34(96).
- Boamah, S. A., & Laschinger, H. (2016). The influence of areas of worklife fit and work-life interference on burnout and turnover intentions among new graduate nurses. *Journal of Nursing Management*, 24(2), E164–E174. <https://doi.org/10.1111/jonm.12318>
- Brahmanda-Ariarta, P. A., & Honor-Satrya, G. B. (2021) The Role of Job Satisfaction in Mediating Effect of Emotional Intelligence on Turnover Intention. *American Journal of Humanities and Social Sciences Research*, 5(21), 1-45.
- Castro-Ordoñez, M. Y., & Chaparro-Becerra, F. L. (2016). *Inteligencia emocional del personal del área operativa del laboratorio óptico Visionlab S.A.* Bogotá: Fundación universitaria los libertadores.
- Carver, C., & Scheier, M. (2011). Self-regulation of action and affect. En K. D. Vohs & R. F. Baumeister (Eds.), *Handbook of self-regulation: Research, theory, and applications* (p. 3-21).
- Chaves-Montero, A. (2018) La utilización de una metodología mixta en investigación social. *Rompiendo Barreras en la Investigación*. En K. D. Santa Gadea, W. F. Gadea & S. Vera - Quiñonez (p. 164-184). Editorial UTMACH.
- Chóliz, M. (2005) *Psicología de la emoción: el proceso emocional*. Universidad de Valencia.
- Delhom, I., Gutierrez, M., Lucas-Molina, B., & Meléndez, J. C. (2017). Emotional intelligence in older adults: psychometric properties of the TMMS-24 and relationship with psychological

- well-being and life satisfaction. *International Psychogeriatrics*, 29(8), 1327–1334. <https://doi.org/10.1017/S1041610217000722>
- Dess, G. G., & Shaw, J. D. (2001). Voluntary Turnover, Social Capital, and Organizational Performance. *The Academy of Management Review*, 26(3), 446. <https://doi.org/10.2307/259187>
- Extremera-Pacheco, N., & Fernández-Berrocal, P. (2005). La Inteligencia Emocional y la educación de las emociones desde el Modelo de Mayer y Salovey. *Revista Interuniversitaria de Formación del Profesorado*, 19(3), 63-93. <https://cutt.ly/Swj1ndAQ>
- Falahat, M., Lau T. C., Law, K. A., & W-Migin, M. (2014) Emotional intelligence and turnover intention. *International Journal of Academic Research*. 6(4), 211-220. DOI: 10.7813/2075-4124.2014/6-4/B.33
- Farfán-Sisniegas, L., Hidalgo-Paredes, J. L., Loza-Grados, M., & Lu-Kong, V. S. (2016) *Estrategia para reducir la alta rotación del personal en la ONG World Wildlife Fund (WWF) Perú*. [tesis de pregrado Universidad Peruana de Ciencias Aplicadas]. <https://cutt.ly/0wj1njto>
- Fernández-Berrocal, P., & Extremera-Pacheco, N. (2009) La Inteligencia Emocional y el estudio de la felicidad. *Revista Interuniversitaria de Formación del Profesorado*, 23(3), 85-108.
- Fleischhacker-Pérez, I. A. (2014) *Inteligencia emocional y productividad laboral*. [tesis de posgrado Universidad Rafael Landívar]. Biblioteca Digital Universidad Rafael Landívar.
- García-Andrade, A. (2019). Neurociencia de las emociones: la sociedad vista desde el individuo. Una aproximación a la vinculación sociología-neurociencia. *Sociológica (México)*, 34(96), 39-71. <http://tiny.cc/1taavz>

-
- Giao, H. N. K., Vuong, B. N., Huan, D. D., Tushar, H., & Quan, T. N. (2020). The Effect of Emotional Intelligence on Turnover Intention and the Moderating Role of Perceived Organizational Support: Evidence from the Banking Industry of Vietnam, *Sustainability*, 12(5), 18-57. doi:10.3390/su12051857
- Gómez-Pérez O., & Calleja-Bello N. (2016) Regulación emocional: definición, red nomológica y medición. *Revista mexicana de investigación en psicología*, 8(1), 96-117.
- Ibarra-Salazar, L. A. (2021) Estrategias para reducir la rotación de personal en el contexto laboral colombiano. [tesis de posgrado Fundación Universidad De América]. Biblioteca Digital Fundación Universidad De América.
- Lopes, P., Salovey, P., Coté, S., & Beers, M. (2005). Emotion regulation abilities and the quality of social interaction. *Emotion*. 5(1), 113-118. DOI: 10.1037/1528/3542.5.1.113.
- Márquez-Herrera, C. R. (2016) *Relación entre la inteligencia emocional y la motivación laboral del personal de recursos humanos de un ingenio azucarero*. [tesis de posgrado Universidad Rafael Landívar]. Biblioteca Digital Universidad Rafael Landívar.
- Martínez-Lozano, A. M. (2019) *Incidencia de la satisfacción laboral en la rotación de personal del registro nacional de evaluadores R.N.A.* [tesis de posgrado Universidad Externado De Colombia]. Biblioteca Digital Universidad Externado De Colombia.
- Martínez-Pérez, M., Retana-Franco, B. E., & Sánchez-Aragón, R. (2009) Identificación de las Estrategias de Regulación Emocional del Miedo en Adultos de la Ciudad de México, *Psicología Iberoamericana*, 17(2), 49-59.
- Mestre-Navas, J. M., Guil-Bozal, R., Brackett, M. A., & Salovey, P. (2008) Inteligencia emocional definición, evaluación y aplicaciones desde el modelo de habilidades de mayer y salovey *Motivación y Emoción*, 407-438. <https://tinyurl.com/4b3s5kdb>

-
- Oliveira-Lucas, H. M. (2012) *Estrés organizacional y factores de protección: el caso de la inteligencia emocional en el capital psicológico*. [tesis de la Universidad De Extremadura]. Biblioteca Digital Universidad De Extremadura España. <https://tinyurl.com/2ffndr73>
- Pereira-Restrepo, S. (2019) Emociones, intencionalidad y racionalidad práctica un contraste entre las teorías de las emociones de William James y Antonio Damasio. *Ideas y Valores. LXVIII* (170), 13-36. <https://doi.org/10.15446/ideasyvalores.v68n170.77686>
- Perez-Urizarbarrena, I. (2014). *Regulación Emocional y Experiencias Positivas: un camino hacia la felicidad*. [tesis de posgrado la Universidad De Barcelona]. Barcelona: Universidad de Barcelona. <http://hdl.handle.net/2445/64104>
- Polonio-López, B., Triviño-Juárez, J. M., Corregidor-Sánchez, A. I., Toledano-González, A., Rodríguez-Martínez, M. C., Cantero-Garlito, P., López-Martín, O., Rodríguez-Hernández, M., Segura-Fragoso, A., & Romero-Ayuso, D. M. (2019). Improving Self-Perceived Emotional Intelligence in Occupational Therapy Students Through Practical Training. *Frontiers in Psychology. 10*(920). <https://doi.org/10.3389/fpsyg.2019.00920>
- Uriarte, M. (2020) *Blog Omnia: Rotación de personal en un call center: cómo manejar a los Millenials*. <https://tinyurl.com/bdzby4bf>

Anexos

Sesión 1: “Identificando emociones”

Objetivo específico: Trabajar en la identificación de las expresiones físicas y los procesos cognitivos relacionados con las emociones básicas, tanto las propias como la de otros.

Materiales:

- Actividad virtual con audios donde se expresen diferentes emociones e intensidad emocional (diferenciar tono, ritmo, volumen)
- Actividad virtual con imágenes de caras que expresen diferentes emociones

Actividad rompehielo: (10 a 15min).

Se discutirá sobre las emociones, y por qué son importantes, se puede partir con preguntas como: ¿De qué sirven las emociones? ¿Qué sabes acerca de las emociones? y ¿Por qué nos interesa saber de estas? Esto se lleva a cabo con el objetivo de hacer un intercambio de ideas.

Desarrollo: (40 min)

1. Se pondrán a escuchar audios con diferentes emociones en ellas para que puedan reconocer en cada una: ¿de qué emoción se trata? y ¿qué componente tanto físico como verbal los hace pensar qué podría ser esa emoción?
2. Para luego comparar con las sensaciones físicas y con los pensamientos que ellos experimentan al sentir la emoción representada en el audio (por ejemplo, “dónde sienten ustedes la tristeza, y cómo se sienten con la tristeza”).

Luego se hará una breve exposición respecto a la diferencia entre emoción y sentimiento, donde se señalará la diferencia entre la duración y los sistemas de respuesta de cada una, además de señalar que las emociones no son buenas ni malas, preguntarles qué entienden ellos por cada una, entre otras preguntas que vayan surgiendo acorde a las respuestas. Además, se distinguirá entre las emociones primarias, secundarias e instrumentales y se contará acerca de las funciones de las emociones.

“Las emociones, son traducciones del entorno externo o interno: traducciones de información percibida y que se utilizan para la acción. En este sentido, las emociones son fenómenos de sobrevivencia (del individuo y de la especie).” (Damasio 2010, citado por Andrade, 2019, prr.13) Las emociones son señalizaciones y reacciones formadas a lo largo de milenios que han resultado útiles para la subsistencia de la vida. Aparecen evolutivamente como una condición de sobrevivencia, para el bienestar y equilibrio homeostático de las especies. En este sentido, no son muy distintas de cuando nos falta glucosa y nos da hambre. Estos programas existen antes de la aparición de la conciencia. Por ello, para Damasio las emociones las tienen también los animales (que requieren de programas de acción para sobrevivir).

Por ser programas de acción son altamente estereotipados, y por ello podemos hablar de emociones primarias universales: sorpresa, miedo, felicidad, asco, tristeza, enojo. Afirma que son altamente reconocibles por “una parte de su programa de acción”, aquella que se refiere a la expresión emocional, que es reconocida “incluso en culturas que no tienen nombres distintivos para la emoción” (Damasio 2010, citado por Andrade, 2019, prr. 21)

También menciona la existencia de emociones sociales, son aquellas que se dan en un espacio social (*social setting*), fueron detonadas en situaciones sociales y tienen un papel en la vida de los grupos sociales. También operan como programas estereotipados y muchas de ellas son “recientes evolutivamente hablando y otras pueden ser exclusivamente humanas” (Damasio 2010, citado por Andrade, 2019, prr. 22). Como emociones exclusivamente humanas incluye la admiración y una variante de la compasión que tiene que ver con observar el dolor mental o social del otro/a, más allá del dolor físico.

Por "emociones", Damasio entiende los aspectos corporales, observables y medibles, esto es, la dimensión "objetiva" de la emoción. Damasio emplea el término "sentimiento" para designar, por el contrario, al aspecto mental y privado, no medible y no observable del proceso emocional, es decir, su dimensión "subjetiva", aunque como veremos más adelante, Damasio también busca determinar experimentalmente el sustrato objetivo de los sentimientos: "Las emociones se representan en el teatro del cuerpo. Los sentimientos se representan en el teatro de la mente" (Damasio 2005, citado por Pereira, 2019, prr. 18).

Por último, es importante reconocer y entender que las emociones no son buenas o malas, cada una de ellas cumplen diferentes funciones:

- **Función adaptativa:** Prepara al organismo para la acción. Facilita la conducta apropiada a cada situación.
- **Función motivacional:** puede determinar la aparición de la conducta motivada para dirigirnos hacia determinada meta.
- **Función social:** Permite a las personas predecir el comportamiento que vamos a desarrollar y a nosotros el suyo.

Actividad de cierre:

Hacemos la pregunta “¿Cómo me siento hoy?” Para lo cual, se les entregarán distintas imágenes con caras que expresen diferentes emociones, así cada uno podrá tomar la cara que represente el cómo se siente y deberá enunciar qué elementos de la imagen le hacen pensar que ésta representa la emoción antes enunciada: ¿Puedes describirla? ¿Identificarla? ¿Cómo la describes?

Se termina con la frase: “No hay emociones buenas, ni tampoco emociones malas, al contrario, son distintas maneras que tenemos para expresarnos tanto con nosotros mismos, como con los demás” y también se señalará la importancia que tienen las emociones en el proceso de autoconocimiento.

Sesión 2: “¿Cómo manejar y expresar mejor mis emociones?”

Específico: Trabajar en la expresión de las propias emociones, enfatizando en el reconocimiento de las que son más fáciles y más difíciles de expresar.

Materiales:

- Celular
- Actividad virtual

Actividad rompehielos: (20 a 25 minutos) Se les pedirá a las personas que piensen en una situación o conjunto de situaciones que puedan llegar a ser habituales en ellos y que consideren que les genera alguna emoción fuerte, esta puede ser de asco, enojo, miedo, tristeza, alegría o sorpresa. Luego de haber identificado su emoción, deberá buscar en su celular una foto, imagen, dibujo, canción etc. que considere que representa su emoción (5 minutos), luego se les pedirá que hagan parejas y se muestren lo que cada uno encontró, tendrán 3 minutos para analizar lo entregado por su compañero tratando de identificar la emoción que representa eso para su compañero. Luego de los 3 minutos por pareja se pedirá que roten y busquen una nueva pareja y que se repita la actividad, este cambio se realizará 4 veces lo que dará como resultado que cada persona interactúe con 5 compañeros.

Se iniciará el desarrollo del taller hablando de la actividad que se acaba de realizar, para ello se realizarán la siguiente pregunta orientadora:

- ¿Qué piensan de que una misma emoción pueda ser expresada de distintas maneras dependiendo de cada persona?

Se dará la palabra a un par de participantes buscando incentivar un espacio reflexivo donde ellos mismos vayan construyendo la importancia de saber expresar las emociones.

Componentes de la emoción

La valoración activa la respuesta emocional. En ésta última se identifican 3 componentes, siguiendo las palabras de Rafael Bisquerra (2009):

- **Neurofisiológico:** Son las respuestas involuntarias del organismo que se inician en el Sistema Nervioso Central (taquicardia, sudoración, rubor, sequedad en la boca, neurotransmisores, secreciones hormonales, respiración, presión sanguínea...). Todos estos cambios nos avisan de que algo está pasando y nos permiten poner en marcha los recursos de los que disponemos para afrontar la situación.
- **Comportamental:** es la manifestación externa de la emoción y el componente que da a los otros la información de lo que está pasando. El lenguaje no verbal, (principalmente las

expresiones del rostro y el tono de voz) aportan señales de bastante precisión. Este componente se puede disimular y entrenar.

- **Cognitivo:** es la experiencia emocional subjetiva de lo que pasa. Permite tomar conciencia de la emoción que se está experimentando y etiquetarla, en función del dominio del lenguaje y nuestra habilidad para reconocer las distintas emociones.

Veremos los componentes de 5 de estas emociones (Chóliz, 2005, p. 10-19):

Emoción	Actividad fisiológica	Actividad comportamental	Experiencia subjetiva
Felicidad	-Aumento en frecuencia cardíaca -Incremento en frecuencia respiratoria.	Se produce mediante la contracción del músculo que va del pómulo al labio superior y del orbicular que rodea al ojo. Las mejillas se elevan.	- Estado placentero, deseable, sensación de bienestar. - Sensación de autoestima y autoconfianza. (Averill y More, 1993).
Ira	Elevada actividad neuronal y muscular.	Mirada fija, cejas juntas y hacia abajo y tendencia a apretar los dientes.	- Sensación de energía e impulsividad, necesidad de actuar de forma intensa e inmediata (física o verbalmente) para solucionar de forma activa la situación problemática. - Impaciencia.
Miedo	-Aceleración de la frecuencia cardíaca, incremento de la conductancia y de las fluctuaciones de la misma (piel erizada)	Párpados superiores elevados al máximo e inferiores tensos. Las cejas levantadas se acercan. Los labios se alargan hacia atrás.	- Genera aprensión, desasosiego y malestar. - Preocupación, recelo por la propia seguridad o por la salud. - Sensación de pérdida de control.

Tristeza	-Ligero aumento en frecuencia cardíaca, presión sanguínea y Resistencia eléctrica de la piel	Se manifiesta cuando los párpados superiores caen y las cejas se angulan hacia arriba. El entrecejo se arruga y los labios se estiran de forma horizontal.	- Desánimo, melancolía, desaliento. - Pérdida de energía
Asco	-Aumento en reactividad gastrointestinal -Tensión muscular	Ligera contracción del músculo que frunce la nariz y estrecha los ojos. El gesto de la nariz arrugada es simultáneo al de la elevación del labio superior.	- Necesidad de evitación o alejamiento del estímulo. Si el estímulo es oloroso o gustativo aparecen sensaciones gastrointestinales desagradables, tales como náusea.

Desarrollo

Luego uno por uno expresarán lo peor que puede hacer o han llegado a hacer o que piensan que pueden llegar a hacer (lo más inadecuado y poco adaptativo: patear, gritar, llorar, reír, etc.) en ciertas situaciones laborales tales como:

- Te reconocen tu labor por ser el mejor entre tus compañeros y te entregan una invitación para LOS MAS de este año
- Ya vas a terminar tu turno y tu jefe te dice que tienes que extender 2 horas y tú ya tenías planes con tus amigos para ir a cine
- Te llama tu jefe a su oficina y te dice que lleves todas tus cosas, apenas es medio día
- Todos tus compañeros de trabajo llegan a tu puesto con una torta gigante y tu creías que se habían olvidado de tu cumpleaños
- Estás en medio del turno y te enteras que tu pareja acaba de sufrir un accidente

- Escuchas a uno de tus compañeros de trabajo más cercano hablando mal de ti
- Por más que intentas cumplir con las metas de indicadores de este mes no has podido, tu líder indica que de no cumplir iniciaría un proceso disciplinario
- Estás en llamada y el cliente está furioso, te insulta, te dice que no sirves para nada y que le digas su nombre que te va a poner una queja

Luego llenarán el siguiente cuadro:

Causa/situación	Emoción	Respuesta impulsiva	Consecuencias de la respuesta impulsiva	Respuesta que consideras apropiada/ adecuada
Te reconocen tu labor por ser el mejor entre tus compañeros y te entregan una invitación para LOS MAS de este año				
Ya vas a terminar tu turno y tu jefe te dice que tienes que extender 2 horas y tú ya tenías planes con tus amigos para ir a cine				

Para finalmente preguntarse si están conformes con su forma de expresar las emociones frente a determinadas situaciones o si les gustaría, en alguna medida, poder buscar formas más adaptativas de actuar.

Lo anterior se llevará a cabo mediante las preguntas guía: ¿Por qué expresamos más estas emociones que otras? ¿Cuál es la emoción que más expreso, y la que más me gustaría expresar?, ¿Por qué me gustaría expresar más esa emoción y cómo puedo hacer para expresarla más? A manera de reflexión.

Cierre

Los participantes se pondrán en el centro del aula y cada vez que se sientan identificado con una de las siguientes situaciones se moverán hacia la derecha:

“Baja un dedo...”

- Quien haya roto algo de la rabia
- Quien sabiendo que se equivocó no pidió perdón
- Quien ha desquitado su enojo con alguien que no lo merecía
- Quién ha llorado de la rabia
- Quien con rabia dijo cosas feas a alguien a pesar de no sentir las.
- A quien le cuesta decir te quiero o te amo a pesar de sentirlo.
- Quien dice que es mejor pedir perdón que permiso.
- Quién no ha sido capaz de enfrentar sus más grandes temores.
- Quién está contento y de la nada triste o irritable
- Quien haya llorado a moco tendido en una película

Sesión 3: “Comprensión emocional”

Objetivo específico: Reconocer que las emociones no son puras, sino que sufren transiciones y que adicionalmente tienen otras emociones o situaciones que las anteceden.

Materiales:

- Audios
- Actividad virtual

Rompehielo: (30 min)

Tendremos unos audios donde se narran ciertas historias, cada persona escribirá en una hoja de papel acerca de estas 2 preguntas llenando el siguiente cuadro:

# de Audio (Situaciones)	¿Qué crees que le ocurrió a dicha persona antes para que se sienta de esa manera?	¿Qué emociones crees que se desencadenaron después de dicha situación?
No quiero hablar en público, qué dirán mis compañeros de trabajo (Temor)		
Hoy simplemente no quiero levantarme de la cama e ir a trabajar (Tristeza, depresión)		
Estoy realmente muy emocionada por este bono de regalo (Alegría)		
Que voy a hacer ahora no he podido terminar este entregable (Preocupación, temor)		

Desarrollo: (30 min)

Se tendrá un espacio de socialización de los resultados y de cada una de las situaciones bajo las siguientes preguntas.

1. Qué tan fácil fue identificar las emociones en otras personas.
- 2.Cuál considera que sería la mejor manera de gestionar las emociones y de qué manera expresarlas para dar a entender su posición.

Una vez los participantes hayan terminado de socializar, se logrará recolectar información que permita conocer si hay o no deficiencias en la comprensión y reconocimiento de emociones.

A partir de allí se iniciaría con la parte teórica que les brindaría herramientas para que logren reconocer sus propias emociones y reconocer las emociones del demás, adicional a eso cómo se evidencia la comprensión de las mismas. Se abordarán las siguientes temáticas (Fernández & Extremera, 2009, p.9):

- Antecedentes de las emociones

La comprensión emocional implica la habilidad para desglosar el amplio y complejo repertorio de señales emocionales, etiquetar las emociones y reconocer en qué categorías se agrupan los sentimientos. Además, implica una actividad tanto anticipatoria como retrospectiva para conocer las causas generadoras del estado anímico y las futuras consecuencias de nuestras acciones.

- Combinaciones de las emociones

Igualmente, la comprensión emocional supone conocer cómo se combinan los diferentes estados emocionales dando lugar a las conocidas emociones secundarias (Ej.: los celos pueden considerarse una combinación de admiración y amor hacia alguien junto con un matiz de ansiedad por miedo a perderla debido a otra persona). Poder reconocer que podemos sentir amor y dolor al mismo tiempo, así como comprender cómo la preocupación puede ser una combinación de emociones, entre estas: ansiedad, cuidado y expectación. Por otra parte, incluye la habilidad para interpretar el significado de las emociones complejas, por ejemplo, las generadas durante una situación interpersonal (i.e., el remordimiento que surge tras un sentimiento de culpa y pena por algo dicho a un compañero, de lo que te arrepientes ahora).

- Transiciones de las emociones

Contiene la destreza para reconocer las transiciones de unos estados emocionales a otros (Ej.: la sorpresa por algo no esperado y desagradable, el enfado posterior y su expresión, y finalmente el sentimiento de culpa debido a esa manifestación de ira desmedida)

“Las habilidades de comprensión emocional son puestas en práctica también a diario por el alumnado. Los estudiantes utilizan esta habilidad para ponerse en el lugar de algún compañero que está pasando por una mala racha (erg., malas notas, enfermedad, divorcio de los padres...) y ofrecerle apoyo.” (Fernández & Extremera, 2009, p. 9)

Actividad de cierre:(20 min)

Se les presentará una situación a los participantes y estos indican cómo sería la reacción ideal a tener.

Imagina esta situación: Un compañero del trabajo ha recibido un ascenso que tú también estabas esperando. Considera cada posible reacción y piensa ¿qué sucedería después de cada una?

1. Mostrarte triste cuando estás con tu amigo, esperando que te pregunten qué te pasa.
2. Chismosear con los demás acerca de cómo tú te merecías más el puesto
3. Confiarle a tu amigo: "Me siento terrible pues no me han elegido a mí, ¿será que hice algo mal?".
4. Recordarte a ti mismo que no es el fin del mundo. Decidir darle tiempo al asunto y no dejar que te arruine el día.

Considera cada posibilidad y piensa qué sucedería después de cada una: ¿Cuál de esas reacciones te llevaría a un mejor resultado? ¿Cómo puedes regular las emociones que te trae este suceso? Y por último dejamos la siguiente reflexión:

“Siempre tenemos una opción sobre cómo reaccionar frente a las situaciones. Una vez que nos damos cuenta de esto, es más fácil hacer la elección que nos dé el mejor resultado.”

Sesión 4: “Regulando Emociones”

Objetivo: Aprender a identificar las acciones que mantienen y regulan las situaciones placenteras y displacenteras de manera que se entrene esta habilidad y así lograr asumir de una manera asertiva las situaciones personales e interpersonales.

Materiales:

- Dispositivo en el que puedan participar para ver video.
- Actividad virtual

Actividad rompehielos: (20 min)

Se realizará una actividad llamada “Me autogestiono” esta consiste en presentar un video acompañado de algunas imágenes con aspecto negativo que genere emociones significativas a los participantes.

Video: <https://www.dailymotion.com/video/xeo0oy>

Una vez presentado el video se les pedirá que piensen en la emoción que les generó y que busquen de manera consciente alguna forma de neutralizar dicha emoción, se les dará unos minutos.

Se tendrá un espacio para socializar las emociones que sintieron y las estrategias desarrolladas para controlar dicha emoción validando si lo lograron o si por el contrario siguen presentando y sintiendo la emoción.

Desarrollo: (40 min)

Se hablará a los participantes acerca de la regulación emocional:

La emoción que experimenta un individuo (ya sea positiva o negativa) lo moviliza hacia la acción y lo impulsa a ejecutar los pasos necesarios para alcanzar sus objetivos. La conducta del

individuo, ya sea de acercamiento hacia la situación elicitadora o de evitación de ésta, regula a su vez la emoción, lo que constituye un ciclo de retroalimentación. (Carver & Sheier, 2011).

Lopes, Salovey, Coté y Beers (2005) señalan que “la regulación emocional es la habilidad para modular la experiencia emocional con el propósito de alcanzar estados emocionales deseados y resultados esperados por el individuo”

Cuando un adulto se enfrenta, por ejemplo, a un conflicto potencial con su pareja, experimentará una emoción primaria como la ira (al percibir una amenaza a su bienestar) o secundaria como la vergüenza (si hubiera sido sorprendido con otra persona). Dependiendo de la perspectiva que se adopte sobre la emoción, podría anticiparse que la emoción se autorregulará, que la conducta de acercamiento o evitación regulará la emoción y viceversa, que el individuo regulará su emoción de manera propositiva al tomar decisiones sobre lo que siente o, incluso, buscará la guía y el apoyo de su pareja para regular su emoción.

Hay muchas clasificaciones de las estrategias para la regulación emocional, una de ellas son las de Gross y Thompson (2007) citado por Magali et al. 2009: “El individuo genera cinco procesos de RE que se traducen en una serie de estrategias clave a lo largo del proceso emocional y hacia la manifestación de la conducta”. Estas estrategias son:

Estrategia	¿Cuándo?	¿Qué es?	Ejemplo:
Selección de la Situación (SS)	Antes de la situación generadora de la emoción	Esta pauta de RE involucra tomar acciones que aumenten la probabilidad de terminar o no en un escenario en el que se experimenten emociones, ya sean deseables o indeseables.	Cita romántica

Modificación de la Situación (MS)	Durante de la situación generadora de la emoción	Se refiere a todos los esfuerzos del individuo destinados a alterar directamente la situación y el impacto emocional que ésta puede tener	Reunión mientras se conduce
Despliegue de Atención (DA)	Durante de la situación generadora de la emoción	Consiste en dirigir la atención o no dentro de una situación dada con el propósito de influenciar las emociones. a) Distracción b) Concentración	Invocar otros recuerdos, por ejemplo, un actor
Cambio Cognoscitivo (CC).	Durante de la situación generadora de la emoción	Se refiere a cambiar la forma de apreciar la situación en la que se está para alterar su importancia.	Descatastrofización de una pérdida
Modulación de la Respuesta (MR)	Después de la situación generadora de la emoción	La influencia que el individuo ejerce, tan directamente como le sea posible, en las respuestas fisiológicas, experienciales o conductuales de la emoción.	Usar drogas, también el ejercicio y la relajación

Actividad de cierre: (15 min)

Cada uno pensará en una situación que le genera mucho estrés, la pondremos en un papel y anunciaremos:

- ¿Cuáles estrategias de las anteriormente mencionadas usas?
- ¿Cuáles podrías empezar a usar en tu día a día?

- ¿Qué has visto que les funcione a otros pero que crees que no te va a funcionar? ¿Por qué?

Se les recuerda la importancia de identificar, expresar y manejar, comprender y regular nuestras emociones y las de los demás para afrontar las diferentes situaciones que se nos presentan.