

Determinación de la influencia de las competencias emocionales del personal de la línea de contacto en el nivel de ingresos en una empresa

Determination of the influence of the emotional competencies of the contact line staff on the level of income in a company

Yadney Osmaida Miranda Lorenzo, Lidia Lázara Blanco Díaz

Universidad de Matanzas, Cuba

RESUMEN

Introducción: En los últimos años, se le concede gran importancia a los factores emocionales en relación con su incidencia en el óptimo desempeño de las actividades profesionales y directivas, al llegar a considerarlas un elemento indispensable del éxito empresarial

Objetivo: Determinar la influencia de las competencias emocionales del personal de la línea de contacto en el nivel de ingresos de la “Empresa de Proyectos de Arquitectura e Ingeniería Matanzas”.

Métodos: Los métodos empleados fueron: análisis documental, diagnóstico, estadística matemática y aplicación del método Delphi.

Resultados: De las ocho competencias emocionales analizadas las que tuvieron peor evaluación fueron: carácter afable; manejar las emociones y autocontrol. Las competencias emocionales que más influyen en los indicadores de la perspectiva financiera son: actitud positiva, habilidades para negociar y trabajo en equipo.

Conclusiones: Los resultados del trabajo redundan en un servicio más profesional, a través de una gestión de capital humano más eficaz para garantizar la satisfacción de los clientes.

PALABRAS CLAVE: competencias emocionales; personal de línea de contacto; influencia; indicadores económicos.

ABSTRACT

Introduction: In recent years, great importance has been given to emotional factors in relation to their impact on the optimal performance of professional and managerial activities, as they are considered an indispensable element of business success.

Objective: To determine the influence of the emotional competences of the contact line staff on the income level of the Matanzas Architecture and Engineering Project Company.

Methods: The methods used were documentary analysis, diagnosis, mathematical statistics and application of the Delphi method.

Results: Of the eight emotional competencies analyzed, the ones that had the worst evaluation were: affable character; Manage emotions and self-control. The emotional competencies that most influence the indicators of the financial perspective are: positive attitude, negotiation skills and teamwork.

Conclusions: The results of the work bring about a more professional service, through a more effective human capital management to ensure customer satisfaction.

KEYWORDS: emotional competencies; contact line staff; influence; economic indicators.

INTRODUCCIÓN

En los últimos años, se le concede a los factores emocionales la importancia debida en relación con su incidencia en el óptimo desempeño de las actividades profesionales y directivas, al llegar a considerarlas un elemento indispensable del éxito empresarial.

La inteligencia emocional es definida de manera diversa por varios autores, tales como: Mayer (1997), Bar-On (1997), Weisinger (1998)¹, Lupiañez (2004), Useche (2007), Balart (2009), Pavón Hernández, A (2009). El concepto puede entenderse en el postulado de Goleman (1995) que plantea que "...es la capacidad para reconocer emociones y sentimientos en si mismo y en otros, y ser hábil para gerenciarlos". En este contexto el término emoción se refiere a "un sentimiento y sus pensamientos característicos, a estados psicológicos y biológicos y a una variedad de tendencias a actuar".

Según Nam (2007), introducir el término de inteligencia emocional en la vida empresarial cubana necesariamente supone un ejercicio de realización y re-dirección de la visión, la misión, los valores personales, profesionales y sociales, a través del cual se reconozcan las cosas que influyen filosófica y psicológicamente en la vida, sueños y principios sobre los cuales se basa el desempeño de la organización.

Las personas de línea de contacto, según Cuervo Álvaro (2008), se consideran de gran importancia, porque con sus acciones influyen en gran medida en la percepción del cliente

¹ Citado por Codina Jiménez, A (2009) en "Introducción a la Inteligencia Emocional para el trabajo directivo".

acerca de la calidad del servicio prestado, debido a que el personal de contacto es la primera cara visible de la empresa es importante que el personal de contacto sea cordial y amable, tenga conocimientos del producto propio y los de la competencia, ya que si el vendedor no le genera confianza al cliente en su primera visita, el cliente va a tener una mala impresión de la empresa; muchas veces se ha dicho que el Personal de Contacto es el recurso más importante que una empresa puede tener.²

Entre las empresas cubanas que brindan servicios, se encuentra la “Empresa de Proyectos de Arquitectura e Ingeniería Matanzas” (EMPAI), cuyo principal propósito consiste en realizar proyectos de arquitectura e ingeniería y servicios ingenieros, garantizando la satisfacción de los clientes.

Para perfeccionar aun más su labor, la empresa ratifica la necesidad de continuar el trabajo en la implementación de los Lineamientos aprobados en el VI Congreso del Partido, entre ellos los que abordan las ideas siguientes: el sistema de planificación socialista continuará siendo la vía principal para la dirección de la economía nacional; el sistema empresarial del país debe estar constituido por empresas eficientes, bien organizadas y eficaces, cooperación entre las empresas para garantizar mayor eficiencia y calidad; facultades e instrumentos financieros a utilizar para dirigir la producción de bienes y servicios; el Perfeccionamiento Empresarial integrado a las políticas del Modelo Económico cubano.

Por tal motivo, para la referida organización, resulta importante lograr que su personal de contacto tenga un desarrollo de las competencias emocionales, igual o superior al de sus competencias racionales y cognitivas.

El objetivo de este trabajo fue determinar la influencia de las competencias emocionales del personal de la línea de contacto en el nivel de ingresos de la “Empresa de Proyectos de Arquitectura e Ingeniería Matanzas”.

² Citado por Blanco Díaz, L (2014) en “Procedimiento para la determinación de la influencia de las competencias emocionales del personal de la línea de contacto en el nivel de ingresos de la EMPAI Matanzas”.

MÉTODOS

Los métodos utilizados para desarrollar esta investigación fueron los siguientes:

- Se realizó el diagnóstico del estado actual de las competencias emocionales en el personal de la línea de contacto de la EMPAI Matanzas.
- Se realizaron entrevistas y cuestionarios a clientes internos, así como observaciones.
- Se consideró como referencia el procedimiento propuesto por Pavón Hernández (2009), adecuándolo a las características de una entidad de prestación de servicios, de acuerdo a las consideraciones empleadas en los estudios de inteligencia emocional en la línea de contacto según Gómez Nodarse, I (2009); Pavón Hernández, A (2009) y Blanco Díaz, L (2014). El procedimiento es una secuencia de tres etapas consecutivas: Identificación, Evaluación e Influencia.
- Se aplicó el método Delphi, con la participación de un grupo de profesionales conocedores del tema objeto de estudio y se les ofreció información relacionada con la misión de la empresa, los puestos de trabajo seleccionados, las relaciones funcionales de estos con otros puestos, así como el concepto de competencia emocional.

RESULTADOS

Al aplicar el procedimiento se Identifican las competencias emocionales como parte fundamental de la Gestión del Capital Humano y se comprueba que en la EMPAI Matanzas, no cuenta con perfiles de competencias actualizados. Por eso se puede plantear que, a pesar de ser un enfoque de gran importancia para brindar mejores servicios en las organizaciones actuales, se debe seguir en la profundización de esta temática en el sector de la construcción del país.

Como resultado del método Delphi se identificaron ocho competencias emocionales en el personal de la línea de contacto de la empresa, las cuales se muestran en la tabla 1. Es importante resaltar que las competencias emocionales carácter afable y correctos hábitos de educación formal, no se encuentran identificadas por la organización en los perfiles de competencias de los puestos del personal de la línea de contacto.

Tabla 1: Orden de las competencias emocionales a partir de su importancia en el desempeño de máximo éxito.

Orden de las competencias	Estado deseado de las competencias emocionales
1. Comportarse ante los problemas con ecuanimidad, respeto y disciplina	5
2. Habilidades para negociar	5
3. Trabajo en equipo	5
4. Correctos hábitos de educación formal	5
5. Manejar las emociones (Control de los impulsos)	5
6. Actitud positiva	5
7. Autocontrol	5
8. Carácter afable	5

Fuente: Elaboración propia.

El diagnostico permitió conocer que el 100% de las personas entrevistadas afirman que existe un adecuado manejo de las emociones por el personal de la línea de contacto en la empresa aunque el 5% plantea que se debe perfeccionar el manejo de las emociones al interactuar con el cliente. Esto lo demuestra el quehacer cotidiano, los resultados históricos obtenidos, nivel profesional (donde el 86% de los trabajadores poseen nivel superior con experiencia en el trabajo), además, se analizan y conocen las características individuales de cada cliente, propiciando un correcto manejo de las emociones y la satisfacción de estos; se mantiene una pacífica y correcta negociación, reinando la buena disciplina y ecuanimidad.

El 100% de los entrevistados coincide en que es correcto el comportamiento ante los problemas por el personal de la línea de contacto donde predomina la ética y la empatía, existe buen razonamiento ante situaciones problemáticas con profesionalidad y responsabilidad. Los problemas se manejan en dependencia de las posibilidades y el poder de decisión, predominando el sentido de pertenencia.

Los entrevistados plantean que las actitudes más comunes que se manifiestan ante situaciones de estrés son: dar respuestas inadecuadas, usar un tono de voz inadecuado, la preocupación por satisfacer todas las expectativas de los clientes, tomarse su tiempo ante una situación de este tipo, reunirse para llegar a la toma de decisiones de conjunto, diferencia y apatía.

En el 100% de las entrevistas realizadas, se constata que el personal de la línea de contacto tiene dominio de los elementos fundamentales para realizar las negociaciones con los clientes,

que existe trabajo en equipo entre el personal de la línea de contacto y en la organización de forma general; y al atender a los clientes el personal de la línea de contacto tiene en cuenta los hábitos de educación formal. Las características de la personalidad que distinguen al personal de la línea de contacto de la empresa según el criterio de los entrevistados son: profesionalidad, cordialidad, madurez, preparación, buena negociación, buen carácter, correcta educación, respeto, responsabilidad y disposición.

En el 100% de las observaciones realizadas, se pudo constatar que el personal de la línea de contacto de la EMPAI Matanzas muestra una actitud positiva en todo momento con buen comportamiento ante los problemas que se generan en el cumplimiento de sus funciones. Mantienen un carácter afable y prevalecen los correctos hábitos de educación formal, así como la buena imagen personal de los empleados. El lenguaje que se utiliza es adecuado, cortés y asequible.

Se observa un ambiente agradable y acogedor y se percibe buena organización, escucha activa del personal sobre las preocupaciones de los clientes y respeto en el trato, disposición del personal de ayudar a los clientes, demostración de voluntad de comprender y satisfacer las necesidades concretas del cliente.

Poseen buenas habilidades para negociar, favorecidas por el trabajo en equipo, aunque se observan algunos elementos que pueden ser mejorados, como son: el manejo de las emociones y el autocontrol.

Al analizar estadísticamente las encuestas sobre el estado actual de las competencias emocionales del personal de línea de contacto, con el empleo la aplicación del SPSS 19.0, se obtiene una fiabilidad de 0.724 y una validez que oscila de 0.406 a 0.617.

Las competencias emocionales identificadas para los puestos estudiados se encuentran de forma general en escalas entre bien y muy bien. Las competencias emocionales peor percibidas son: carácter afable (con una mediana de cuatro, pues el 55% de los encuestados consideran que se encuentra en una escala de bien); así como manejar las emociones y autocontrol (con una mediana de 4.5, pues el 50% de los encuestados consideran que se encuentra en una escala de bien). Las competencias emocionales mejor percibidas son: habilidades para negociar y trabajo en equipo con medianas igual a cinco (más del 75 % de los trabajadores consideran que se encuentran en una escala de muy bien).

El análisis de la brecha en los puestos del personal de la línea de contacto se realiza con la utilización de la estadística descriptiva (mediana). El 62.5% de las competencias emocionales se encuentran en su estado deseado. Las competencias emocionales: manejar las emociones, autocontrol y carácter afable están por debajo de su estado deseado (cinco), por lo que tienen una brecha de 0.5 (las dos primeras) y uno la última y se corresponden con las competencias que fueron evaluadas de bien en el diagnóstico. Estas últimas representan un 37.5% del total y se pueden apreciar en la figura 1.

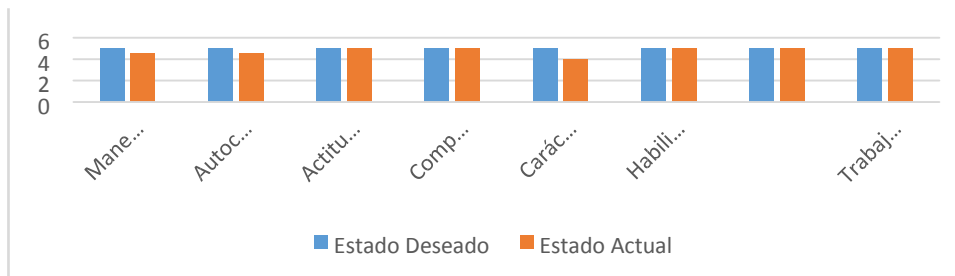


Figura 1: Análisis de la brecha de las competencias emocionales en los puestos del personal de la línea de contacto. Fuente: Elaboración propia.

DISCUSIÓN

El hombre tiene la capacidad de incorporar nuevas competencias durante toda su vida, siempre que estén presentes los estímulos apropiados y los recursos necesarios.

Según García (2010),³ las competencias son “comportamientos que algunas personas dominan mejor que otras, y que las hacen más eficaces en una determinada situación”.

Las competencias “...constituyen el conjunto de los conocimientos, habilidades, actitudes e intereses, que puestos en acción, permiten diferenciar el desarrollo de una persona respecto al de otra.”

Como se deduce de las consideraciones anteriores, cada persona presenta su propio perfil de competencias, las que incluyen competencias emocionales, las cuales determinan, coincidiendo con García (2010) “...la capacidad de conocer las propias fortalezas y debilidades, administrar adecuadamente su energía, controlar sus impulsos y sus predisposiciones conductuales, así como manejar exitosamente las relaciones interpersonales

³ Referido por Codina Jiménez, A (2014). Habilidades Directivas.

y los conflictos en su equipo de trabajo, se puede asegurar que esa persona ha desarrollado adecuadamente sus competencias emocionales”.

Al igual que el resto de las competencias, las habilidades emocionales, pueden ser incorporadas en cualquier momento de la vida del hombre, pero lo ideal sería desarrollarlas desde edades tempranas, para asegurar una inserción satisfactoria del hombre, en cada uno de los contextos donde tiene lugar su vida: la familia, la escuela, la organización laboral y las organizaciones sociales.

En el contexto cubano, en particular en la provincia de Matanzas, se han encontrado estudios en diferentes ramas de los servicios, sobre la importancia del desarrollo de las competencias emocionales en el personal de la línea de contacto.

Con frecuencia se afirma que el personal de contacto es el embajador de la empresa ante los clientes debido a que tiene función operacional, en la medida que debe realizar tareas precisas y función relacional, ya que interactúa con los clientes de manera constante. De ahí que personifique a la empresa, le dé seguridad y un rostro; pues forma parte junto al soporte físico y los demás clientes de la representación mental de la empresa.

Al tener en cuenta los aspectos anteriores, la empresa debe definir claramente de antemano cuáles serán las funciones del personal de contacto a fin de delimitar la gestión de arbitraje por parte de éstos. Donde se debe resaltar que el personal de contacto está en una situación extremadamente difícil, debiendo balancear los intereses de la empresa y los de los clientes, por lo tanto hay que diseñar sistemas de servucción donde la zona de intersección sea mínima, en la que el personal de contacto tenga que someterse a una línea de conducta preestablecida.

Las competencias emocionales del personal de contacto tienen gran incidencia en los ingresos que se generan en la organización. El personal de contacto está en el frente del campo de batalla, y se relaciona con lo desconocido e incierto. Está para satisfacer al cliente y responder a los intereses de la empresa, ya sean los intereses monetarios y el respeto de las normas organizacionales. Pues entre sus funciones se encuentran manejar dinero, autorizaciones de beneficiar al cliente, respetar y hacer respetar las normas, vigilar que no se produzca el desgarramiento excesivo del soporte físico y evitar que se produzcan favoritismos a clientes.

El cliente quiere obtener el mejor servicio, de acuerdo a su valoración subjetiva, al menor costo posible, y además, quiere ser reconocido, tratado con consideración, respeto y rapidez. Pero el personal de contacto nunca debe olvidar que a pesar de que su razón de ser dentro de la organización es el cliente, los beneficios monetarios que recibe de esta son en función de que su trabajo responda a los objetivos organizacionales. Por tanto los ingresos que se generan en la organización van a estar en estrecha relación con los servicios que se brinden y el cumplimiento de dichos servicios con los estándares de calidad requeridos.

Para evaluar la relación entre el desarrollo de la inteligencia emocional, como factor de importancia en los resultados económicos de la empresa, se toman en cuenta los indicadores definidos en la perspectiva financiera del Cuadro de Mando Integral de la organización: cumplimiento del coeficiente gastos - ingresos, cumplimiento utilidades antes de impuestos, cumplimiento plan de ventas totales, cumplimiento coeficiente salario medio – productividad, índice de liquidez, cuentas por cobrar. El análisis se realiza mediante la utilización del criterio de expertos como se muestra en la tabla 3.

Las competencias emocionales que más influyen en los indicadores de la perspectiva financiera son: actitud positiva, habilidades para negociar y trabajo en equipo. Así mismo, se analizan indicadores de la perspectiva financiera más influenciados por estas competencias, los cuales son: cumplimiento del plan de ventas totales y cuentas por cobrar (por siete u ocho competencias emocionales respectivamente). El coeficiente de concordancia de Kendall oscila entre 0.714-0.832 con una consistencia de los juicios (X^2) entre 27808- 33692, el nivel de significación entre 0.000-.005, la fiabilidad (alphaconbrach) entre 0.857-0.950 y la validez entre 0.552- 0.954.

Tabla 3: Resumen de la relación competencia emocional - indicador perspectiva financiera.

Competencias emocionales	Indicadores perspectiva financiera						
	1	2	3	4	5	6	Total
Manejar las emociones (Control de los impulsos)			5			5	2
Autocontrol			5			5	2
Actitud positiva			5	4		5	3
Comportarse ante los problemas con ecuanimidad, respeto y disciplina			5			5	2
Carácter afable						4	1
Habilidades para negociar			5	4		5	3
Correctos hábitos de educación formal			5			5	2
Trabajo en equipo	4		5	4		5	4
Total	1	0	7	3	0	8	

Leyenda:

Indicadores de la perspectiva financiera: 1. Cumplimiento coeficiente gastos-ingresos, 2. Cumplimiento utilidades antes de impuestos, 3. Cumplimiento plan de ventas totales, 4. Cumplimiento coeficiente salario medio-productividad, 5. Índice de liquidez, 6. Cuentas por cobrar

Nota: Se muestra la calificación dada por los expertos a cada relación, a través del estadígrafo la Moda. Se seleccionan los valores 4 (bastante influencia) y 5 (máxima influencia) correspondientes a la mayor influencia; las casillas en blanco corresponden a valores inferiores. Las columnas de color azul oscuro significan indicadores de la perspectiva financiera más influenciados por las competencias emocionales, las filas de color azul claro representan las competencias emocionales que más inciden en los indicadores de la perspectiva financiera.

Fuente: Elaboración propia.

CONCLUSIONES

- Se evidencia la existencia de diferencias en el desarrollo de algunas competencias emocionales de los trabajadores seleccionados en el estudio, entre el estado deseado definido a través del criterio de los expertos y el estado actual definido a partir de la percepción de los evaluadores y los evaluados.
- Las competencias emocionales que tuvieron peor evaluación fueron: carácter afable; así como manejar las emociones y autocontrol.
- Las competencias emocionales que más influyen en los indicadores de la perspectiva financiera fueron: actitud positiva, habilidades para negociar y trabajo en equipo

BIBLIOGRAFÍA

- ----- (2011). Lineamientos de la política económica y social del VI Congreso del Partido Comunista de Cuba. Gaceta Oficial.
- Balart, M.J. (2009). Herramientas y Sistemas para Desarrollar la Inteligencia Emocional.
- [En línea] [Citado el: 24 de Enero de 2009.] Disponible en: www.gestiopolis.com. Consultado: marzo de 2014.

- Bar-On, R. (1997). The Emotional quotient inventory (EQ-i) Technical Manual. Toronto: Multi-Health, 1997.
- Blanco Díaz, L. (2014). "Procedimiento para la determinación de la influencia de las competencias emocionales del personal de la línea de contacto en el nivel de ingresos de la EMPAI Matanzas". Trabajo de diploma. Universidad de Matanzas "Camilo Cienfuegos".
- Codina Jiménez, A. (2009). "Introducción a la Inteligencia Emocional para el trabajo directivo y las relaciones interpersonales aptitudes y herramientas". Folletos Gerenciales.
- Codina Jiménez, A. (2014). Habilidades Directivas. Editorial Academia. La Habana. ISBN 978-959-270-297-4.
- Goleman, D. (1995). Inteligencia Emocional: ¿por qué es más importante que el cociente intelectual? New York: Bantam.
- Gómez Nodarse, I.M., (2009). La Inteligencia Emocional Monografías 2009. Matanzas: UMCC.
- Lupiañez, M.A. (2004). Inteligencias Múltiples: un camino para aprender y enseñar con alegría. [En línea] [Citado el: 8 de Febrero de 2009.] Disponible en: www.uch.edu.ar/rrhh. Consultado: marzo de 2014.
- Mayer, J y Salovey, P. (1997). What is emotional intelligence? Emotional Development and Emotional Intelligence implication for educators. New York: Basic Books, págs. 3 - 31.
- Nam Thach, Q. (2007). Diagnóstico del Nivel de Desarrollo de las Competencias Emocionales del Personal de la Línea de Contacto de la Empresa Eléctrica Matanzas. Trabajo de Diploma. Matanzas: Universidad de Matanzas Camilo Cienfuegos.
- Pavón Hernández, A. (2009). Propuesta de Procedimiento para la Determinación de las Competencias Emocionales de los Cuadros del Consejo de la Administración Provincial Matanzas. Tesis de Maestría. Matanzas: UMCC.
- Useche, L.E. (2007). Inteligencia Emocional y Comportamiento Organizacional. Caracas: UNEFA.

RECIBIDO: 02/09/2016 ACEPTADO: 28/12/2016
--

Datos de las autoras:

- Ms.C. Yadney Osmaida Miranda Lorenzo, Profesora Auxiliar, Universidad de Matanzas "Camilo Cienfuegos", Cuba. yadney.miranda@umcc.cu
- Lic. Lidia Lázara Blanco Díaz, Universidad de Matanzas "Camilo Cienfuegos", Cuba.