

Ensayo sobre “**La inteligencia emocional como estrategia para mejorar la calidad de la gestión de la cobranza y el servicio al cliente en las áreas de la salud en Colombia**”

## RESUMEN

La inteligencia emocional se describe como una herramienta integral y estrategia de mejora para la atención a los usuarios de la gestión de la cobranza y el servicio al cliente, permite conocer situaciones que pueden afectar el posicionamiento de la organización en el mercado, así como su funcionamiento al interior; expone la inconformidad actual del sector de la gestión de la cobranza y el servicio al cliente con respecto al acercamiento de los usuarios con los colaboradores y cómo impacta esto en la imagen y credibilidad de la organización.

**Palabras Claves:** Contaminación emocional, globalización, inteligencia Emocional, Organización, Servicio.

*“Saber mucho no es lo mismo que ser inteligente. La inteligencia no es sólo información, sino también juicio, la manera en la que se recoge y maneja la información”*

Carl Sagan (1934-1996)

## INTRODUCCIÓN

En un mundo globalizado la desconexión humana es un fenómeno cada vez más común, a diario se soslayan las relaciones personales presenciales y tienden a ser reemplazadas por las virtuales; lo cual va en detrimento de la capacidad de tolerancia de las personas, valor cada vez más escaso en la sociedad, además el paupérrimo manejo de emociones aumenta el estrés y las presiones del día a día que se reflejan en las acciones humanas, ello deriva en relaciones interpersonales complejas, un aumento de las situaciones de conflicto y una disminución en las soluciones asertivas de las mismas; además de ello, en la búsqueda del conocimiento, las personas dan relevancia a temas académicos, técnicos, laborales, financieros, entre otros y se deja a un lado el conocimiento y manejo de las emociones; olvidando que estas tienen un gran impacto en el diario vivir de cualquier persona.

Sin embargo, a pesar de su importancia, el aprendizaje emocional no hace parte explícita o relevante de la educación formal, muy pocas instituciones educativas le incluyen dentro de su currículo; pues es sobre todo un aspecto personal al que se le ha restado importancia, a pesar de que son las emociones las que en un gran porcentaje definen la conducta humana.

Por otra parte, con el advenimiento de las nuevas tecnologías de información y la comunicación ha aumentado la velocidad a la que cambia el mundo, a diario se generan drásticos cambios en múltiples niveles que exigen de los seres humanos una igual o superior velocidad de adaptación, estos cambios demandan el constante rediseño de estrategias empresariales que le permitan a las entidades seguir en el mercado, competir en el mundo capitalista, globalizado y vertiginoso.

A pesar de que estos cambios tecnológicos representan significativas mejoras en la calidad de vida de las personas que tienen acceso a ellos, derivan también en una serie de nuevos comportamientos y actitudes humanas a las que hasta ahora los especialistas están prestando atención detallada;

inclusive hay nuevas enfermedades, algunas generadas por el consumo excesivo de tecnología, otras generadas por el estrés, pero en el fondo, muchas de ellas relacionadas con el trabajo y habitar en grandes ciudades.

Por consiguiente, la sociedad se ha convertido en una serie de sucesos negativos en las relaciones a causa de la intolerancia, ha incrementado la necesidad de querer las cosas en un tiempo cada vez más corto y con menos opción de equivocación, una sociedad intransigente, desmesurada en sus reacciones sin detenerse a pensar unos segundos si es necesaria tanta presión para satisfacer la necesidad presente, una crisis interior que vive cada persona para responder a esta colectividad que no tiene espacio para la indulgencia y el aprendizaje, toda vez que viene en preocupante aumento las demostraciones de violencia, la desconexión emocional, el aislamiento, la ira y la agresividad.

Prácticas tan usuales como una conversación de persona a persona, compartir una comida sin interrupciones, se han vuelto tareas con un alto grado de dificultad, la experiencia al momento de relacionarse se ha convertido en un vínculo distante y poco personal que no permite experimentar algún tipo de conexión real con las personas a alrededor.

Ahora bien, al pensar en los diferentes sectores de la economía y la incidencia que tiene en ellos el rendimiento de sus empleados y el adecuado o inadecuado manejo de sus emociones, se puede pensar en un caso puntual: la gestión de la cobranza y el servicio al cliente, tan criticado por los usuarios desde hace décadas en Colombia; y lo importante que puede ser la aplicación de la inteligencia emocional para el eficiente desarrollo de la prestación de estos servicios.

En este sector resulta prioritario tener contacto con la persona que requiere el servicio, para comprender su necesidad y lograr una atención oportuna, efectiva y que satisfaga sus expectativas; pero cada día resulta más difícil satisfacer las necesidades de las personas, pues no se ha terminado de satisfacer una cuando casi inmediatamente se crea otra, y es que por múltiples variables las personas son víctimas de accidentes, enfermedades y todo tipo de padecimientos que generalmente requieren atención inmediata y especializada, lo cual exige un servicio de la gestión de la cobranza y el servicio al cliente de calidad y capaz con el gran volumen de pacientes que se mueven a diario en algunos lugares del país.

Con base en lo anterior, es que se propone a las estrategias que brinda la inteligencia emocional como una herramienta que permitirá desarrollar la capacidad para escuchar, comprender y decidir racionalmente antes de actuar, dará algunos buenos lineamientos para el desarrollo profesional, crear vínculos y mejorar la capacidad para resolver conflictos de manera asertiva, lo que se verá reflejado en la imagen corporativa de las organizaciones, fortaleciendo la credibilidad hacia el usuario y mejorando el clima organizacional, mostrando eventualmente que este manejo de emociones es un valor agregado, invisible, promotor de fidelidad y continuidad del usuario con la empresa.

### **Inteligencia Emocional**

Thorndike, habló de inteligencia social en 1920, un componente de la inteligencia emocional en un artículo en el que incluyó el componente social como parte importante de la inteligencia y su significado; y es que tiempo atrás no se consideraba que la inteligencia tuviera componentes, fases o clases, la inteligencia simplemente se relacionaba con la capacidad para absorber y retener contenidos, a eso se le llamaba conocimiento e inteligencia, sin embargo, eso ha cambiado a través del tiempo, gracias a que se ha dado a conocer al ser humano como un sistema complejo, cambiante, capaz de moldear sus emociones, no solo de absorber información, sino capaz de crear herramientas, todas ellas fruto del desarrollo de diferentes estudios y análisis cognitivos y antropológicos, un ser humano capaz de conocer y auto conocerse, de redefinirse constantemente, capaz de mejorar y de adaptarse.

Ahora bien, todo ese potencial intelectual lleva al hombre al estudio de su propia inteligencia, vista desde diferentes ópticas, en el caso específico de la inteligencia emocional:

El término fue acuñado por Salovey y Mayer en 1990 y definido por estos autores como un tipo de inteligencia social, que engloba la habilidad de controlar nuestras propias emociones y las de los demás, así como discriminar entre ellas y utilizar la información que nos proporcionan para guiar nuestro pensamiento y nuestras acciones. En otras palabras, se refiere a la capacidad de una persona para comprender sus propias emociones y las de los demás para expresarlas de forma que resulte beneficiosa para sí mismo y la cultura a la que pertenece (Molero, Saiz, & Esteban, 1998) Pág. 25 y 26.

Pero ¿qué hizo a la sociedad interesarse por el estudio de aquello que denominó inteligencia emocional? A decir verdad el conocimiento sobre la propia forma de actuar es muy frágil en la mayoría de las personas, nadie ha dicho aun la última palabra en relación con el comportamiento humano, sin embargo las evidencias demuestran que el hombre es naturalmente social, gregario, ha evolucionado y sobrevivido gracias su capacidad para ayudar a las personas que están a su alrededor, ya sea pareja, hijos, padres, hermanos e incluso desconocidos, porque la sociedad en conjunto aprende y desaprende, se adapta y protege para perpetuar la especie; finalmente lo único que siempre se tiene claro es que en el mundo nadie tiene la última palabra y nada está escrito en piedra, sin embargo el esfuerzo constante en muchos casos mitiga las frustraciones cuando se ve en los fracasos oportunidades para crecer, para definir la personalidad, fortalecer el espíritu. Todo ello ligado a la inteligencia emocional; razón por la cual Goleman la describe como: “Las habilidades para motivarse y persistir frente a las decepciones; controlar el impulso y demorar la gratificación, regular el humor y evitar que los trastornos disminuyan la capacidad de pensar; mostrar empatía y abrigar esperanzas” (Goleman, Inteligencia Emocional, 1995)Pág. 54

Según esto, las dificultades para manejar adecuadamente las relaciones interpersonales pueden afectar negativa y considerablemente la vida cotidiana de una persona; y si la cotidianidad de la persona es trabajar en atención al público en la gestión de la cobranza y el servicio al cliente, los resultados pueden generar situaciones bastante complejas, tanto para el usuario como para el funcionario, quienes pueden entrar en conflictos que no son capaces de solucionar asertivamente.

Son por lo tanto las emociones un factor determinante en el desarrollo de las actividades humanas, de ahí la importancia de su estudio, pero no sólo desde una mirada romántica, superficial, sino más bien detallada y con alguna profundidad, para así lograr comprender mejor este interesante tema de la inteligencia emocional, y es que en este tema inclusive se llega a hablar del sistema nervioso humano, según Wikipedia específicamente la Amígdala, es un órgano, un conjunto de neuronas ubicadas en el interior del cerebro que actúan como un interruptor que asume el control cuando el cerebro pensante aún no ha llegado a tomar una decisión; la amígdala y el neocortex en esencia son el núcleo mismo de la inteligencia

emocional.

Según (Goleman, Inteligencia Emocional, 1995) “La amígdala actúa como un depósito de la memoria emocional y así tiene importancia por si misma; la vida sin amígdala es una vida despojada de significados personales. Además del efecto, hay otros factores relacionados con la amígdala; de ella dependen todas las pasiones” pág. 34

Y es que no se puede hablar del comportamiento humano sin llegar finalmente al cerebro, el centro de control de todo lo que define al ser humano como especie, como organismo capaz de adaptarse, cambiante, evolutivo, creativo, capaz de modificar a gusto no solo su realidad particular sino todo lo que lo rodea; pero todo ello desde sus propias capacidades intelectuales, neurológicas. El hombre ha logrado evolucionar y sobre vivir como especie precisamente al complejo cerebro que controla desde los esfínteres hasta las reacciones frente a estímulos tan sencillos como un sonido, un aroma, en fin, así pues, producto de esta evolución están las emociones y la forma en las que el hombre instintivamente reacciona al experimentar alguna de ellas, pues las reacciones a las emociones son muy poco razonadas, de hecho expertos aseguran que las respuestas a las emociones no están mediadas por la razón, sino que son como un arco reflejo, es decir, simplemente sucede, hay cambios hormonales casi al instante en el que se recibe el estímulo, esas hormonas inundan el torrente sanguíneo, el cerebro, los músculos, y se desata la reacción.

Huir de un peligro, defender al grupo familiar, defender la propia vida incluso pasando sobre la de otro; conmoverse ante el sufrimiento del prójimo, entre otras, son reacciones propias de las emociones; las cuales trajeron al hombre hasta hoy, sin embargo la capacidad de raciocinio es y debe ser, lo suficientemente fuerte como para que el hombre controle esos impulsos, pues es gracias a esa capacidad de auto control que el hombre puede generar relaciones y conservarlas, es una estrategia tan antigua como el hombre mismo, por eso es que puede llegar a afectar de manera negativa, como se menciona anteriormente, el desarrollo de la cotidianidad humana en diferentes contextos, pero sobre todo en aquellos en los que el hombre debe relacionarse con las personas.

Según lo expuesto anteriormente se podría afirmar con un alto nivel de certeza, que no fue precisamente gracias al control de las emociones, sino a que en ciertas épocas se dejaron fluir esas emociones, que los hombres y mujeres construyeron este mundo, los pueblos, los países, las instituciones; toda una serie de estructuras sociales, económicas y políticas gracias a la fuerza que ellas generan, pero que hoy por hoy, para que se conserven dichos logros, es necesario cambiar el paradigma, ese fluir libre de ciertas emociones que derivan en comportamientos violentos debe ser cosa del pasado, debe acabar; las nuevas circunstancias exigen que el hombre de un paso hacia el futuro, para lo cual es importante que aprenda a conocerse a sí mismo y aproveche todos esos recursos que existen para ese fin, que se auto regule y que diseñe estructuras sociales, estatales que ayuden a este propósito. Porque estos comportamientos pueden llegar a afectar el desarrollo de las actividades de las empresas, sobre todo de las prestadoras de servicios, como los de la gestión de la cobranza y el servicio al cliente, en los que hay que blindar legalmente tanto a funcionarios como usuarios, pero sobre todo a los segundos, quienes finalmente son los que tienen los problemas de salud.

En el caso particular de Colombia, un estado social de derecho, la Corte Constitucional desde la sentencia T-402 de 1992, señaló que la salud debe ser entendida como derecho fundamental, pero a pesar de esto la prestación del servicio es un foco crítico, parece no importar lo delicado del asunto de la salud o la vida misma de la población, tristemente la prestación de la gestión de la cobranza y el servicio al cliente en Colombia no se ha concentrado en la calidad de vida, en la prevención, sino que se ocupa de registrar pacientes según la normatividad interna de las empresas y regular los tiempos de respuesta de acuerdo a la autoridad que lo solicite, se ha perdido la cordial relación paciente- médico, conservándose hoy por hoy una relación impersonal mediada por la economía de tiempos y mínima interacción.

Sin embargo, a través de un ensayo no se puede solucionar las fallas que presenta el sistema de seguridad social en Colombia, pero lo que si se puede es aclarar de qué manera el usuario puede sentir que realmente es importante para la organización y que la conservación de su calidad de vida es el único objetivo de la empresa prestadora del servicio y sus funcionarios, donde el paciente o usuario sienta que

puede confiar su vida en el colaborador que le atiende y crear un vínculo con él o ella, que el funcionario sea capaz de entender sus necesidades y dar la importancia que necesita el paciente.

Pero para poder entender al usuario, crear un vínculo, es necesario que el funcionario pueda exteriorizar sus emociones de forma saludable y ayudar al usuario a controlar sus propias emociones, porque debido a las circunstancias que le llevan a solicitar los servicios de la gestión de la cobranza y el servicio al cliente, es apenas normal que sus emociones estén alteradas, pero mediante el entrenamiento y orientación adecuada el funcionario tendrá tanto control de sus presiones personales y laborales, que en primera instancia no interferirán en el trato amable al paciente, pero más allá de eso, podrá ser capaz de ayudar al usuario o paciente a controlar sus propias emociones. Todo ello finalmente permite separar contextos dejando fuera de la relación con el usuario el mundo que presiona al funcionario y permitirá así la creación de un espacio único para comprender, escuchar y entender a la persona que requiere tiempo del funcionario y un servicio digno.

**Goleman, afirma qué:**

El peligro proviene de fijarse en lo que sucede dentro de nosotros e ignorar lo que sucede cuando interactuamos. Esta miopía deja la parte “social” fuera de la inteligencia.

(Goleman, Inteligencia Social, 2006) Pág. 127

Por ende, creer que se está en mundos totalmente distintos, uno dentro y otro fuera del sujeto, crea esa barrera que aumenta la distancia entre el usuario y los colaboradores que hacen parte de la Entidad Promotora de salud, y la verdad es que la sintonía o empatía; debe ser una de las emociones a experimentar cuando se presta atención a los usuarios y sentir esa empatía para acercarse a la situación específica del usuario y brindar satisfacción a las necesidades de los usuarios es fundamental; pero a pesar de que la salud ha sido siempre un servicio crítico debido a que afecta la vida de la población, según el artículo “En la calidad de la atención en salud,

más allá de la mirada técnica y normativa” se denota una insatisfacción en relación con la atención y el servicio al cliente brindado a los usuarios beneficiarios del programa de salud e indica que:

“Otros aspectos que refieren como importantes los usuarios en el proceso de atención tiene que ver con la comunicación. En ésta resaltan la importancia que les expliquen claramente qué se les va a realizar, que los escuchen y que los miren, sin dejar de ser importantes, la adecuada comunicación y la claridad entre los funcionarios de la institución, tal y como lo plantea este usuario:

Necesitamos gente que lo atienda a uno bien, desde el portero hasta el médico y las enfermeras, pues la amabilidad de la gente es muy importante, que le digan a uno: buenos días, ¿cómo estás? Y que le contesten a uno el saludo. Es que hay veces uno saluda y ni le contestan, entonces se siente ya uno mal de entrada”

Ver la prestación del servicio como una obligación o parte del trabajo pasa a un segundo plano; lo importante es brindar un buen servicio, ser sensible frente a la situación del usuario, y para ello las estrategias de la inteligencia emocional subrayan lo importante que es poder relacionarse y comprender la necesidad del otro, la magnitud del impacto de cualquier gesto visual o auditivo puede repercutir de manera positiva o negativa al momento de dirigirse a un usuario; sin embargo, no se debe dar por sentado que todos tienen vocación de servicio y la han desarrollado, ya sea por entrenamiento o de manera autónoma, las habilidades que da la inteligencia emocional.

En ese orden de ideas, una entidad prestadora de servicios de la gestión de la cobranza y el servicio al cliente debe ser además escuela y poner en práctica esta herramienta, es decir, la inteligencia emocional, logrando así aumentar los niveles de credibilidad y fiabilidad de su servicio; como también de la organización, o sea, aplicar las estrategias a cada equipo de trabajo independiente de que se relacionen o no con el

usuario externo; porque las organizaciones que tienen como uno de sus principales objetivos la prestación de servicios de la gestión de la cobranza y el servicio al cliente, viven un clima laboral bastante cargado de emociones, en algunos casos positivas, en otros negativas, por esto una herramienta para tener colaboradores aptos para la atención al usuario debe estar apoyada en líderes precursores de la inteligencia

emocional y aplicarla en todos los procesos, no sólo para generar un impacto positivo en el usuario externo sino también en el personal interno, pues eso se verá reflejado en el exterior a través del trato a los pacientes.

Usualmente cuando se ofrecen capacitaciones en las organizaciones, su principal objetivo es que se vea el efecto positivo en la prestación del servicio, pero más allá de esto se debe tener en cuenta que toda organización tiene usuarios internos y que su engranaje adecuado se va a ver reflejado en el mercado y la imagen corporativa; esta aclaración es necesaria porque debido a esto el clima organizacional también puede afectar la disposición de los funcionarios para la prestación del servicio; y es que resulta más fácil concentrarse en un ambiente laboral equilibrado, agradable, assertivo, que genere soluciones a través del trabajo en equipo; en lugar de ir en contra de la corriente cuando no se cuenta con iniciativa en los integrantes del equipo de trabajo, no hay confianza y se carece del aprendizaje necesario para el manejo emocional dentro de la organización; un colaborador sano mentalmente y feliz puede más fácilmente transmitir sus emociones de manera positiva y brindar un servicio con calidad y satisfacción, un colaborador que sienta que es importante para la organización y que sus labores hacen parte del gran proceso para que la organización funcione, se refleja en un ser humano que se siente importante, tenido en cuenta y además parte responsable por el rumbo que tome la organización pero comprometido de lleno con todo lo que lleva ser parte de la toma de decisiones.

Las organizaciones deben tener en cuenta que los integrantes de su equipo, es decir, los colaboradores, tienen una vida en el interior de la empresa y por ello son afectados por multiplicidad de factores que se suman a los de su vida personal; factores que combinados pueden llegar a afectar el desarrollo adecuado de sus funciones y el éxito de sus metas personales y las empresariales. Goleman en 1995 indicó que se debe considerar como punto neurálgico el poder que tienen las emociones para afectar los pensamientos, las decisiones y las acciones de las personas.

Generalmente cuando los usuarios se acercan a la entidad promotora de servicios, su estado de ánimo y disposición no les permite ser assertivos o tolerantes, pues como su estado de salud está afectado de manera negativa, es apenas lógico, además si al acercarse al funcionario se genera choque, se produce la mayoría de las veces contagio emocional hacia el receptor, o sea, al colaborador que se encuentre brindando el servicio al usuario, Goleman afirma “Cuando alguien nos arroja sentimientos tóxicos a la cara, explota en ataques de ira o de amenazas, demuestra disgusto o desdén, activa en nosotros un sistema de circuitos para esas mismas desagradables emociones”. (Goleman, Inteligencia Social, 2006) Pag.23

Los colaboradores por lo general son receptores de toda clase de basura emocional, deben luchar contra la toxicidad de las inconformidades, reproches, acusaciones entre otros, que piden a gritos capacitación, herramientas, estrategias que les permitan manejar con inteligencia esta contaminación

emocional que puede llegar a ser exteriorizada en conductas que afecten el servicio, pero además la salud mental de los colaboradores.

Así pues, y sin buscar ser la panacea o la última palabra, si es la inteligencia emocional la que actualmente mejor dota de herramientas a las personas, estrategias que les permiten construir un escudo para frenar esa embestida de emociones tóxicas que deben enfrentar a diario, les permitirá ser dueños de sus emociones; aumentar la empatía con el interlocutor, escuchar y entender al usuario, controlar las emociones y reaccionar de forma positiva, blindarse emocionalmente contra todos estos rechazos e inconformidad del usuario, iniciando el vínculo con él, como principal objetivo al momento de ser atendido, hacerle sentir que es la única prioridad en ese momento; que se hará todo lo posible para solucionar su situación, responder a su solicitud, son cosas tan sencillas las que desde cierta perspectiva hacen que el usuario se sienta realmente vinculado, que sienta satisfacción su necesidad, que el problema en sí mismo no es el carácter de la solución que busca el usuario, sino la disposición que tiene el funcionario y la institución para brindarle eso que necesita de manera adecuada.

Las habilidades para brindar una atención óptima al usuario no deben ser confundidas con algún tipo de confianza extrema, sino que esos comportamientos responden al respeto y control de las acciones por parte del colaborador, la disposición para brindar la solución pronta y eficaz; el compromiso de servicio, maximizar el potencial del talento humano, todo ello debe ser una política de gestión empresarial que debería hacer parte de las directivas de la organización, sembrando integralidad para cosechar éxitos futuros.

Sin embargo, el servicio de salud que es de prestación obligatoria, al parecer ha perdido el rumbo entre lo que es brindar solución a las diferentes solicitudes y sostenerse como empresa en un mercado donde existe la competencia directa, y es que a pesar de lo mencionado, la lógica dicta que se debe contar con estrategias que promuevan la permanencia y el posicionamiento en el mercado de la organización, estrategias que permitan trascender más allá de la identidad del producto y se centren en la satisfacción de las expectativas de los usuarios.

De todas maneras es necesario anotar que la sociedad cada día debería encontrar más satisfacción en aspectos más intangibles, como el arte, la literatura, y demás actividades que enriquezcan su espíritu en una forma saludable, pero para ello se deben fortalecer las competencias y habilidades humanas, en este caso de los miembros de la organización prestadora de servicios de la gestión de la cobranza y el servicio al cliente, para que estén preparados a las nuevas exigencias del mercado, fortalecidos mentalmente, capaces de alcanzar tanto sus metas personales como de comprometerse con las metas de la organización.

McClelland proponía que los rasgos que diferencian a los trabajadores más sobresalientes de aquéllos otros que simplemente hacen bien las cosas, había que buscarlos en competencias tales como la empatía, la autodisciplina y la iniciativa". De este modo, para poder determinar las competencias que caracterizan a un trabajador "estrella" en cualquier ámbito laboral, McClelland proponía su observación minuciosa para poder llegar a determinar las competencias que mostraban. (Goleman, La Práctica de la Inteligencia Emocional, 1998)Pág. 23

El trabajador "estrella" según lo describe Goleman, es lo que diferenciaría una organización en el mercado en el momento de fidelizar un usuario, lo que permitiría crear recordación y satisfacción al momento de prestar el servicio de atención, un colaborador que cuente con inteligencia emocional en todos los aspectos, que hacen parte de su vida y que su aplicabilidad se adecúe a las necesidades que enfrenten en el día a día, siguiendo el camino a la excelencia.

Estas habilidades mencionadas se dividen en cognitivas y emocionales, pero las segundas requieren mayor control y destreza para ser apreciadas y valoradas por el mercado del servicio, pues quizás un colaborador tenga dificultades para ciertas tareas, pero al momento de acercarse a las demás personas, buscar soluciones creativas, generar diálogo asertivo, vínculos; entre otras cosas, que una persona con estas capacidades puede lograr, son muy valiosas para la organización, pero como sus resultados no se escriben en papel, o se pueden presentar tan fácilmente como en otros casos, suelen subvalorarse.

La inclusión de las herramientas de inteligencia emocional resulta por lo tanto estratégica si se pretende mejorar la atención al público, las relaciones interpersonales, las relaciones familiares y la empresa en su conjunto.

## **CONCLUSIONES**

- 1) La inteligencia emocional permite desarrollar las capacidades y habilidades para entender a fondo las necesidades de los usuarios para la prestación de la gestión de la cobranza y el servicio al cliente y llegar a establecer un vínculo importante con el usuario.
- 2) El clima organizacional se puede ver afectado por contar con colaboradores con incompetencia emocional ya que estas emociones son exteriorizadas al servicio del usuario. Por esto se evidencia la importancia de la inclusión en las políticas de talento humano, apoyados por la dirección de estrategias para implementar y desarrollar las competencias y habilidades emocionales para contar con colaboradores integrales.
- 3) Se demostró como el fenómeno de la globalización y el desarrollo permeó las relaciones de todo tipo, evidenciando nuevos problemas en la sociedad.

**Con relación a la lectura del ensayo anterior sobre inteligencia emocional, responde las siguientes preguntas:**

1. ¿Cómo puede un colaborador de la empresa desarrollar la empatía y la escucha activa para entender mejor a los usuarios y sus necesidades?
2. ¿De qué manera se puede implementar en la empresa estrategias de inteligencia emocional para manejar situaciones de estrés y presión laboral, tanto con los usuarios como entre compañeros?
3. ¿Cómo pueden los líderes de la empresa fomentar un mejor clima laboral, alentando la comunicación asertiva, el trabajo en equipo y la resolución creativa de conflictos?
4. ¿Qué acciones concretas puede implementar un colaborador para blindarse emocionalmente frente a usuarios que expresan emociones tóxicas, evitando que estas afecten su desempeño y bienestar?
5. ¿Cómo puede la empresa integrar la inteligencia emocional en sus políticas de talento humano para fortalecer la empatía, la resiliencia y la satisfacción laboral en todos los niveles organizacionales?