

SERVICE

NEWS

7

Los Tipos de
TEMPERAMENTO
y su Impacto en el
Servicio al Cliente



BANCO CHN
CRÉDITO HIPOTECARIO NACIONAL





Según la Real Academia Española, el temperamento puede definirse como un conjunto de rasgos innatos de la personalidad que dependen de la constitución de cada individuo y condicionan su forma de ser y de reaccionar (2019).

- Estos son patrones de comportamiento, que influyen en cómo las personas reaccionan ante situaciones específicas, la toma de decisiones y la relación con los demás.
- Identificar y gestionar el propio temperamento, puede mejorar la colaboración, la productividad y las relaciones laborales.

¿Cuál es la diferencia entre el temperamento y el carácter?

Estos dos términos pueden confundirse con facilidad. Muchas personas los toman como sinónimos, sin embargo, cada uno se define de forma distinta. He aquí la diferencia.

Temperamento

Son aspectos innatos, es decir, que son características que el individuo trae consigo desde el nacimiento.

Son aspectos biológicos y predisposiciones heredadas.

Carácter

Son los aspectos que han sido aprendidos a través de las etapas del desarrollo. Está compuesto por virtudes, hábitos morales y experiencias que forjan la manera de actuar y reaccionar.

No se nace con el carácter, este se construye.

Tipos de ★ temperamento ★ a través del tiempo

Según Empédocles, todas las cosas materiales, estaban constituidas por cuatro elementos:



aire

agua

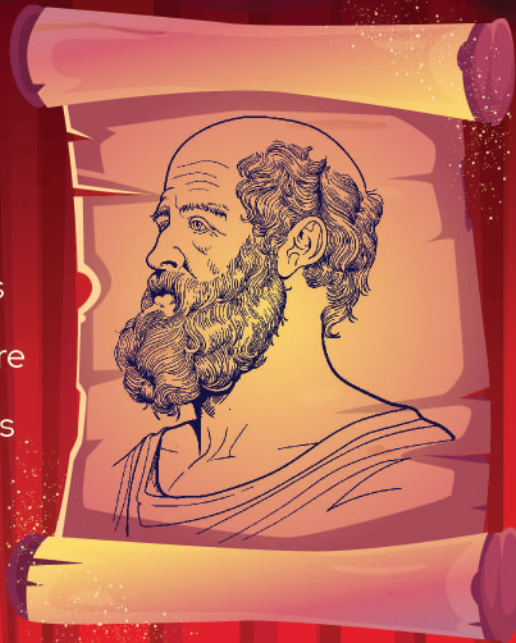
tierra

fuego



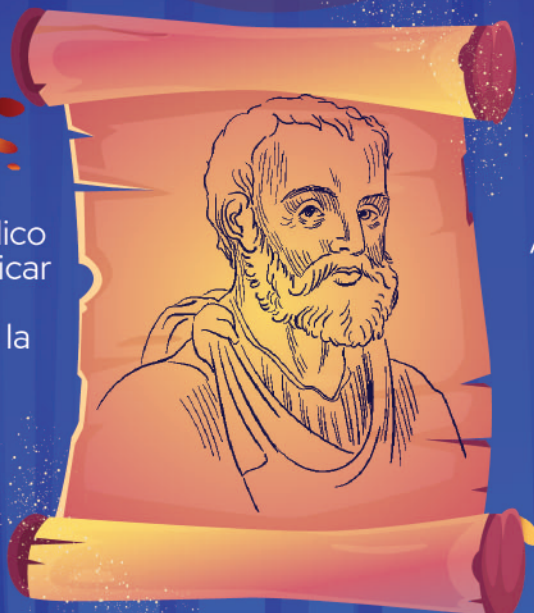
Este modo de concebir la materia y los temperamentos humanos, tuvo una gran aceptación en el mundo griego.

Posteriormente, Hipócrates (el padre de la medicina) estableció la explicación sobre la salud y la enfermedad basándose en la teoría de los elementos.



Según la teoría hipocrática, los cuatro humores del cuerpo son: bilis amarilla, bilis negra, flema y sangre.

Más tarde, según el médico griego Galeno, para explicar los diferentes temperamentos, aplicó la teoría humoral.



Afirmaba que existen cuatro temperamentos: flemático, sanguíneo, colérico y melancólico.



Colérico

Se destaca por ser enérgico y orientado a la acción.

Personas de rápido actuar, activas, prácticas en sus decisiones, autosuficientes e independientes. Se fijan metas y objetivos.

Persona simpática, que puede impresionarse y reaccionar al instante. Se caracterizan por ser vivaces y alegres, expresivos, atentos, cálidos y amistosos, entusiastas y compasivos.

El temperamento sanguíneo puede presentar características relacionadas a la indisciplina, suelen ser desorganizados, es gente que constantemente está en movimiento, no prevén el futuro, viven el momento.



Sanguíneo

La teoría de Galeno tuvo tal influencia que persiste la terminología y conceptos.



Melancólico

Se destaca por ser profundo, gira en torno a la idea.

Susceptible y quisquilloso. Disfruta del arte, es perfeccionista, analítico y creativo.

Es comedido. Busca por encima de todo, la paz.

El flemático tiene un sistema nervioso lento y equilibrado. Es tranquilo, nunca pierde la compostura y nunca se enfada; por lo cual suele ser el temperamento más agradable de todos.

Suele ser una persona muy apática, sin muchas dotes de liderazgo apática, (aunque eso no significa que no lo pueda ser) la paz.



Flemático

Las debilidades del flemático es que suele ser lento y ocioso, le falta empuje y ambición.

¿Cómo utilizar el temperamento a mi favor?

Para poder aprovechar al máximo nuestro temperamento, es fundamental:



1 Reconocer el propio tipo de temperamento. Esto te ayudará a gestionar mejor tus reacciones y relaciones.



2 Evitar actuar de manera impulsiva. Se vuelve necesario regular las emociones para poder abordar situaciones difíciles de manera constructiva.



3 Aplica la comunicación efectiva. Toma en cuenta expresar tus ideas de forma clara y directa, utilizando un vocabulario respetuoso.



4 Colaborar y trabajar en equipo: aprovechar las diferencias y fortalezas de las demás personas que cuentan con temperamentos distintos al propio, puede generar resultados innovadores y creativos. De igual manera, te brinda la posibilidad de aprender nuevas formas.



5 Feedback y mejora continua: La autoevaluación constante y trabajar en las áreas que necesitas mejorar, pueden ser una buena estrategia para la mejora continua y el aprendizaje del propio temperamento y personalidad.

Bibliografía

★ Real Academia Española (2019). RAE

<https://www.rae.es/diccionario-estudiante/temperamento>

★ Quintanilla, B. (2003). *Personalidad Madura: Temperamento y Carácter*. México, D.F. Recuperado de: <https://books.google.es/books?id=cj59fVERnq4C&printsec=frontcover&hl=es#v=onepage&q&f=false>

★ Colegio Mixto Belén (2024). *Los Cuatro temperamentos del ser humano*. Portal Web de: <https://colegiomixtobelén.edu.gt/los-cuatro-temperamentos-del-ser-humano/>

★ OpenAI. (2024). *ChatGPT (4° Mini version) [Large language model]. ¿Cómo utilizar el temperamento a favor, en el ambiente laboral?* <https://chatgpt.com/>