

Perfil Referencial de Competencia e Instrumento de Evaluación de la Competencia Directiva de Inteligencia Emocional para Líderes de Equipos de Salud

FORMATO PARA LA DESCRIPCIÓN DE COMPETENCIAS DIRECTIVAS PARA PERSONAL DE SALUD			
TÍTULO	Inteligencia Emocional		
DEFINICIÓN :	Capacidad del directivo de reconocer sus emociones y sentimientos, manejarlos proactivamente, motivarse y gestionar relaciones interpersonales constructivas, considerando los diferentes entornos y circunstancias en las que se desenvuelve.		
NIVEL DE DOMINO	DESCRIPTOR	UNIDAD DE COMPETENCIA	CRITERIOS DE DESEMPEÑO
Único	Es la capacidad del directivo de reconocer sus emociones y sentimientos, manejarlos proactivamente, motivarse y gestionar relaciones interpersonales constructivas, considerando los diferentes entornos y circunstancias en las que se desenvuelve.	Autoconciencia	El directivo muestra disposición y busca ser retroalimentado de manera constructiva por sus colaboradores y su superior a fin de tomar medidas enfocadas a mejorar su desempeño
		Autoconciencia	El directivo es capaz de reconocer y admitir sus errores, considerando la posibilidad de mejorar su desempeño a través de sus experiencias
		Autovaloración y autoconfianza	El directivo toma decisiones con seguridad y está dispuesto a asumir la responsabilidad de las mismas, considerando transmitir confianza al equipo en momentos de incertidumbre.
		Autovaloración y autoconfianza	El directivo afronta los desafíos y obstáculos con determinación, sin dejarse intimidar y mostrando una actitud resiliente y perseverante
		Automotivación	El directivo muestra alto nivel de energía y entusiasmo por su trabajo, no se desalienta ante obstáculos y muestra perseverancia ante las dificultades.
		Autorregulación	El directivo muestra control emocional ante situaciones desafiantes y estresantes del entorno.
		Adaptación al cambio	El directivo es capaz de ajustar sus planes y acciones, considerando las circunstancias cambiantes del entorno.
		Empatía	El directivo muestra apertura y comprensión hacia la situación emocional de otras personas considerando el establecimiento de relaciones interpersonales sanas.
		Relaciones constructivas	El directivo establece relaciones constructivas, considerando diversas acciones que contribuyen al logro de los objetivos mutuos y el bienestar personal y laboral de las personas con las que se interactúa.
		Resiliencia	El directivo muestra una actitud proactiva ante situaciones adversas en los diferentes contextos en donde se desenvuelve.
		Resiliencia	El directivo muestra empatía, escucha activa y proporciona recursos que ayudan al equipo a superar obstáculos, mostrando compromiso hacia el logro de resultados.
		Gestión del estrés	El directivo mantiene un equilibrio emocional ante situaciones estresantes, considerando la búsqueda de apoyo y/o soluciones para superar los obstáculos.
Gestión del estrés	El directivo establece límites considerando el equilibrio entre lo personal y laboral de él y sus colaboradores.		

Instrumento para evaluar la competencia Directiva de Inteligencia Emocional
Autoevaluación

Instrucciones:

Para autoevaluarse considere los siguientes pasos:

1. Lea con atención la pregunta relacionada con la competencia a evaluar.
2. Seleccione la opción que describa su desempeño en los diferentes escenarios en los que usted ha desarrollado su proceso de aprendizaje.

No.	Competencia	Reactivo	a. Siempre	b. Casi siempre	c. Casi nunca	d. Nunca	e. No poseo referentes para responder esta pregunta.
1	Autoconciencia	¿Usted muestra disposición y busca ser retroalimentado de manera constructiva por sus colaboradores y su superior a fin de tomar medidas para mejorar su desempeño?					
2	Autoconciencia	¿Usted es capaz de reconocer y admitir sus errores, considerando la posibilidad de mejorar su desempeño a través de sus experiencias?					
3	Autovaloración y autoconfianza	¿Usted toma decisiones con seguridad y está dispuesto a asumir la responsabilidad de las mismas, considerando transmitir confianza al equipo en momentos de incertidumbre?					
4	Autovaloración y autoconfianza	¿Usted afronta los desafíos y obstáculos con determinación, sin dejarse intimidar y mostrando una actitud resiliente y perseverante?					
5	Automotivación	¿Usted muestra alto nivel de energía y entusiasmo por su trabajo, no se desalienta ante obstáculos y muestra perseverancia ante las dificultades?					
6	Autorregulación	¿Usted muestra control emocional ante situaciones desafiantes y estresantes del entorno?					
7	Adaptación al cambio	¿Usted es capaz de ajustar sus planes y acciones, considerando las circunstancias cambiantes del entorno?					
8	Empatía	¿Usted muestra apertura y comprensión hacia la situación emocional de otras personas a fin de mantener relaciones interpersonales sanas?					
9	Relaciones constructivas	¿Usted establece relaciones constructivas mediante acciones que contribuyen al logro de los objetivos mutuos, así como al bienestar personal y laboral de las personas con las que se interactúa?					
10	Resiliencia	¿Usted muestra una actitud proactiva ante situaciones adversas en los diferentes contextos en donde se					
11	Resiliencia	¿Usted muestra empatía, escucha activa y proporciona recursos que ayudan al equipo a superar obstáculos, mostrando compromiso hacia el logro de resultados?					
12	Gestión del estrés	¿Usted no se deja llevar por la ira, el miedo, la frustración y es capaz de mantener el equilibrio ante situaciones estresantes, considerando la búsqueda de apoyo y/o soluciones para superar los obstáculos?					
13	Gestión del estrés	¿Usted establece límites para lograr un equilibrio ente lo personal y laboral, de él y sus colaboradores?					

Instrumento para evaluar la competencia Directiva de Inteligencia Emocional
Evaluación por un Subordinado Directo del Evaluado

Instrucciones:

Para autoevaluarse considere los siguientes pasos:

1. Lea con atención la pregunta relacionada con la competencia a evaluar.
2. Seleccione la opción que describa su desempeño en los diferentes escenarios en los que usted ha desarrollado su proceso de aprendizaje.

No.	Competencia	Reactivo	a. Siempre	b. Casi siempre	c. Casi nunca	d. Nunca	e. No poseo referentes para responder esta pregunta.
1	Autoconciencia	¿Su jefe muestra disposición y busca ser retroalimentado de manera constructiva por sus colaboradores y su superior a fin de tomar medidas para mejorar su desempeño?					
2	Autoconciencia	¿Su jefe es capaz de reconocer y admitir sus errores, considerando la posibilidad de mejorar su desempeño a través de sus experiencias?					
3	Autovaloración y autoconfianza	¿Su jefe toma decisiones con seguridad y está dispuesto a asumir la responsabilidad de las mismas, considerando transmitir confianza al equipo en momentos de incertidumbre?					
4	Autovaloración y autoconfianza	¿Su jefe afronta los desafíos y obstáculos con determinación, sin dejarse intimidar y mostrando una actitud resiliente y perseverante?					
5	Automotivación	¿Su jefe muestra alto nivel de energía y entusiasmo por su trabajo, no se desalienta ante obstáculos y muestra perseverancia ante las dificultades?					
6	Autorregulación	¿Su jefe muestra control emocional ante situaciones desafiantes y estresantes del entorno?					
7	Adaptación al cambio	¿Su jefe es capaz de ajustar sus planes y acciones, considerando las circunstancias cambiantes del entorno?					
8	Empatía	¿Su jefe muestra apertura y comprensión hacia la situación emocional de otras personas a fin de mantener relaciones interpersonales sanas?					
9	Relaciones constructivas	¿Su jefe establece relaciones constructivas mediante acciones que contribuyen al logro de los objetivos mutuos, así como al bienestar personal y laboral de las personas con las que se interactúa?					
10	Resiliencia	¿Su jefe muestra una actitud proactiva ante situaciones adversas en los diferentes contextos en donde se					
11	Resiliencia	¿Su jefe muestra empatía, escucha activa y proporciona recursos que ayudan al equipo a superar obstáculos, mostrando compromiso hacia el logro de resultados?					
12	Gestión del estrés	¿Su jefe no se deja llevar por la ira, el miedo, la frustración y es capaz de mantener el equilibrio ante situaciones estresantes, considerando la búsqueda de apoyo y/o soluciones para superar los obstáculos?					
13	Gestión del estrés	¿Su jefe establece límites para lograr un equilibrio ente lo personal y laboral, de él y sus colaboradores?					

Instrumento para evaluar la competencia Directiva de Inteligencia Emocional
Evaluación por el Jefe Directo del Evaluado

Instrucciones:

Para autoevaluarse considere los siguientes pasos:

1. Lea con atención la pregunta relacionada con la competencia a evaluar.
2. Seleccione la opción que describa su desempeño en los diferentes escenarios en los que usted ha desarrollado su proceso de aprendizaje.

No.	Competencia	Reactivo	a. Siempre	b. Casi siempre	c. Casi nunca	d. Nunca	e. No poseo referentes para responder esta pregunta.
1	Autoconciencia	¿El directivo muestra disposición y busca ser retroalimentado de manera constructiva por sus colaboradores y su superior a fin de tomar medidas para mejorar su desempeño?					
2	Autoconciencia	¿El directivo es capaz de reconocer y admitir sus errores, considerando la posibilidad de mejorar su desempeño a través de sus experiencias?					
3	Autovaloración y autoconfianza	¿El directivo toma decisiones con seguridad y está dispuesto a asumir la responsabilidad de las mismas, considerando transmitir confianza al equipo en momentos de incertidumbre?					
4	Autovaloración y autoconfianza	¿El directivo afronta los desafíos y obstáculos con determinación, sin dejarse intimidar y mostrando una actitud resiliente y perseverante?					
5	Automotivación	¿El directivo muestra alto nivel de energía y entusiasmo por su trabajo, no se desalienta ante obstáculos y muestra perseverancia ante las dificultades?					
6	Autorregulación	¿El directivo muestra control emocional ante situaciones desafiantes y estresantes del entorno?					
7	Adaptación al cambio	¿El directivo es capaz de ajustar sus planes y acciones, considerando las circunstancias cambiantes del entorno?					
8	Empatía	¿El directivo muestra apertura y comprensión hacia la situación emocional de otras personas a fin de mantener relaciones interpersonales sanas?					
9	Relaciones constructivas	¿El directivo establece relaciones constructivas mediante acciones que contribuyen al logro de los objetivos mutuos, así como al bienestar personal y laboral de las personas con las que se interactúa?					
10	Resiliencia	¿El directivo muestra una actitud proactiva ante situaciones adversas en los diferentes contextos en donde se					
11	Resiliencia	¿El directivo muestra empatía, escucha activa y proporciona recursos que ayudan al equipo a superar obstáculos, mostrando compromiso hacia el logro de resultados?					
12	Gestión del estrés	¿El directivo no se deja llevar por la ira, el miedo, la frustración y es capaz de mantener el equilibrio ante situaciones estresantes, considerando la búsqueda de apoyo y/o soluciones para superar los obstáculos?					
13	Gestión del estrés	¿El directivo establece límites para lograr un equilibrio ente lo personal y laboral, de él y sus colaboradores?					

Instrumento para evaluar la competencia Directiva de Inteligencia Emocional
Evaluación por un Homólogo del Evaluado

Instrucciones:

Para autoevaluarse considere los siguientes pasos:

1. Lea con atención la pregunta relacionada con la competencia a evaluar.
2. Seleccione la opción que describa su desempeño en los diferentes escenarios en los que usted ha desarrollado su proceso de aprendizaje.

No.	Competencia	Reactivo	a. Siempre	b. Casi siempre	c. Casi nunca	d. Nunca	e. No poseo referentes para responder esta pregunta.
1	Autoconciencia	¿El directivo homólogo muestra disposición y busca ser retroalimentado de manera constructiva por sus colaboradores y su superior a fin de tomar medidas para mejorar su desempeño?					
2	Autoconciencia	¿El directivo homólogo es capaz de reconocer y admitir sus errores, considerando la posibilidad de mejorar su desempeño a través de sus experiencias?					
3	Autovaloración y autoconfianza	¿El directivo homólogo toma decisiones con seguridad y está dispuesto a asumir la responsabilidad de las mismas, considerando transmitir confianza al equipo en momentos de incertidumbre?					
4	Autovaloración y autoconfianza	¿El directivo homólogo afronta los desafíos y obstáculos con determinación, sin dejarse intimidar y mostrando una actitud resiliente y perseverante?					
5	Automotivación	¿El directivo homólogo muestra alto nivel de energía y entusiasmo por su trabajo, no se desalienta ante obstáculos y muestra perseverancia ante las dificultades?					
6	Autorregulación	¿El directivo homólogo muestra control emocional ante situaciones desafiantes y estresantes del entorno?					
7	Adaptación al cambio	¿El directivo homólogo es capaz de ajustar sus planes y acciones, considerando las circunstancias cambiantes del entorno?					
8	Empatía	¿El directivo homólogo muestra apertura y comprensión hacia la situación emocional de otras personas a fin de mantener relaciones interpersonales sanas?					
9	Relaciones constructivas	¿El directivo homólogo establece relaciones constructivas mediante acciones que contribuyen al logro de los objetivos mutuos, así como al bienestar personal y laboral de las personas con las que se interactúa?					
10	Resiliencia	¿El directivo homólogo muestra una actitud proactiva ante situaciones adversas en los diferentes contextos en donde se desenvuelve?					
11	Resiliencia	¿El directivo homólogo muestra empatía, escucha activa y proporciona recursos que ayudan al equipo a superar obstáculos, mostrando compromiso hacia el logro de resultados?					
12	Gestión del estrés	¿El directivo homólogo no se deja llevar por la ira, el miedo, la frustración y es capaz de mantener el equilibrio ante situaciones estresantes, considerando la búsqueda de apoyo y/o soluciones para superar los obstáculos?					
13	Gestión del estrés	¿El directivo homólogo establece límites para lograr un equilibrio ente lo personal y laboral, de él y sus colaboradores?					



COMPETENCIAS DIRECTIVAS

Inteligencia Emocional

BIBLIOGRAFÍA

1	Goleman, D. (1995). <i>Emotional Intelligence</i> . New York: Bantam Books. (Trad. cast.: Inteligencia Emocional. Barcelona: Paidós, 1997).
2	Alles, M. (2003). <i>Gestión por Competencia: El diccionario</i> . España: Editorial Gránica S.A.
3	Scott, R. (2000). <i>Institutional Change and Healthcare Organizations</i> . Chicago, USA: The University of Chicago Press.
4	Osorio, J. (2015). "El sistema-mundo de Wallerstein y su transformación. Una lectura crítica." <i>Argumentos (México)</i> , 28(77), 47-53.
5	Nieva, V.F., & Sorra, J. (2003). "Safety culture assessment: a tool for improving patient safety in healthcare organizations." <i>Qual Saf Health Care</i> , 12, 17-23.
6	Cervelló-Gimeno, E.M., Moreno-Murcia, J.A., González-Cutre, D., & Montero-Carretero, C. (2013). "Motivación, dirección de la autoconfianza y flow en judokas de alto nivel." <i>Motricidad. European Journal of Human Movement</i> , 31, 1-16.
7	Organización Mundial de la Salud (OMS), Organización Panamericana de la Salud (OPS). (2000). <i>Estrategia de Promoción de la salud en los lugares de trabajo de América Latina y el Caribe: Anexo N° 6 - Documento de Trabajo</i> . Ginebra, Suiza: Organización Mundial de la Salud.
8	IMSS. (2015). <i>Guía Técnica del Modelo de Gestión de la Jefatura de Servicios de Prestaciones Médicas IMSS</i> .
9	DPM. (2018). <i>Guía Técnica de Gestión por Procesos y Planeación Operativa</i> .
10	UNESCO Office Montevideo, & Morduchowicz, R. (2021). Competencias y habilidades digitales. [Versión en línea]. Disponible en: https://www.bibliotecadecompetencias.com/en/Competency/Stress%20Management
11	American Library Association. (s.f.). Normas sobre aptitudes para el acceso y uso de la información en la enseñanza superior. [Versión en línea]. Disponible en: http://www.aab.es
12	Delgado Fernández, M., & Barroso Rodríguez, G. (2007). <i>Gestión del cambio organizacional a través de proyectos. Ingeniería Industrial</i> , XXVIII(1), 42-47.
13	Suárez Conejero, J., Godue, C., García Gutiérrez, J.F., Magaña Valladares, L., Rabionet, S., Concha, J., et al. (2013). Competencias esenciales en salud pública: un marco regional para las Américas. Rev Panam Salud Pública, 34(1), 47-53. [Versión en línea]. Disponible en: https://scielosp.org/article/rpsp/2013.v34n1/47-53/es/

COMPETENCIAS DIRECTIVAS

Glosario

Concepto	Definición
Dirección	Función administrativa que interpreta los objetivos y planes para alcanzarlos, conduce y orienta a las personas rumbo a ellos (<i>Chiavenato, 2007</i>).
Eficacia	Alcanzar los objetivos y resultados, un trabajo eficaz es provechoso y exitoso (<i>Chiavenato, 2007</i>).
Eficiencia	Ejecutar bien y correctamente las tareas, el trabajo eficiente es el trabajo bien ejecutado (<i>Chiavenato, 2007</i>).
Estrategias	Movilización de todos los recursos de la organización en ámbito global, con la finalidad de alcanzar los objetivos globales a largo plazo (<i>Chiavenato, 2007</i>).
Estructura organizacional	Conjunto de órganos y personas que constituyen el aparato administrativo de la organización (<i>Chiavenato, 2007</i>).
Líneas de comunicación	Autoridad de mando y de acción que se deriva de la posición que se ocupa en la jerarquía (<i>Chiavenato, 2009</i>).
Normatividad	Ordenamiento, regla de conducta o preceptos que regula la interacción de los individuos en las organizaciones, así como la actividad de una unidad administrativa o de toda la institución (<i>Franklin, 2009</i>).
Objetivos	Resultados que se pretende conseguir dentro de la organización (<i>Chiavenato, 2007</i>).
Organización	Función administrativa, fase después de la planeación y que define y agrupa las actividades necesarias para alcanzar los objetivos y las asigna a los puestos y personas correspondientes (<i>Chiavenato, 2009</i>).
Plan	Curso de acción determinado, necesario para alcanzar un objetivo, es el producto de la planeación (<i>Chiavenato, 2007</i>).
Planeación	Función administrativa que determina anticipadamente los objetivos a alcanzar, así como lo que debe hacerse para alcanzarlos; incluye la previsión en el proceso administrativo (<i>Chiavenato, 2007</i>).
Planeación estratégica	Planeación general proyectada a largo plazo, incluye la organización en conjunto (<i>Chiavenato, 2007</i>).
Políticas institucionales	Normas generales conformadas por declaraciones e interpretaciones que guían o encauzan la conducta y el pensamiento para la toma de decisiones (<i>Franklin, 2009</i>).
Responsabilidades	Asignación de una tarea a una persona o unidad administrativa que debe realizar (<i>Franklin, 2009</i>).
Retroalimentación	Mecanismo por el cual parte de la energía de salida de un sistema regresa a su entrada para alterarla (<i>Chiavenato, 2007</i>).
Supervisión	Función de dirección ejercida en el nivel operativo de la organización para verificar la realización de actividades o funciones (<i>Chiavenato, 2009</i>).